



Český telekomunikační úřad

# ZMĚNA POSKYTOVATELE INTERNETU

Než se rozhodnete pro změnu poskytovatele internetu, zodpovězte si následující otázky:

- Působí v mé lokalitě jiný poskytovatel, se kterým mohu uzavřít smlouvu?
- Využívám v současnosti u opouštěného poskytovatele i jiné služby než internet? Pokud ano, nejsou součástí balíčku služeb?
- Může po mně opouštěný poskytovatel požadovat úhradu za předčasné ukončení smlouvy (typicky u smluv na dobu určitou, tzv. se závazkem), příp. doplatek za dotované koncové zařízení?



## CO JE BALÍČEK SLUŽEB?

Balíčkem se rozumí poskytování více služeb nebo poskytování jedné či více služeb a koncového zařízení na základě smlouvy uzavřené mezi vámi a poskytovatelem, a to buď v rámci jedné smlouvy nebo na základě úzce související či spojené smlouvy.

Pokud si nejste jisti, doporučujeme vám si před započítím změny u vašeho poskytovatele ověřit, zda dotčená služba přístupu k internetu není součástí balíčku. V důsledku změny poskytovatele totiž můžete u opouštěného poskytovatele přijít o slevy a výhody plynoucí z balíčku.

**BALÍČEK OBSAHUJE ALESPŮŇ DVĚ SLUŽBY,  
Z NICHŽ MINIMÁLNĚ JEDNA JE**

**VOLÁNÍ A SMS**



**INTERNET**



**NEBO**

**DALŠÍ SLUŽBY MOHOU DOPLŇOVAT  
BALÍČEK DO POČTU DVĚ ČI VÍCE:**



**INTERPERSONÁLNÍ  
KOMUNIKAČNÍ SLUŽBA**



**SLUŽBY INFORMAČNÍ  
SPOLEČNOSTI**



**SLUŽBA KOMUNIKACE  
MEZI STROJI**



**AUDIOVIZUÁLNÍ A MEDIÁLNÍ  
SLUŽBY NA VYŽÁDÁNÍ**



**TELEVIZE**



**DALŠÍ SLUŽBY**



**A KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ**



### **INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKAČNÍ SLUŽBA:**

Umožňuje interaktivní výměnu informací mezi osobami - např. volání a SMS, internet.



### **SLUŽBA KOMUNIKACE MEZI STROJI:**

Automatizovaný přenos dat a informací mezi zařízeními nebo aplikacemi založenými na softwaru s omezenou lidskou interakcí nebo zcela automatizovanými – např. sledování vozidel či objektů.



### **SLUŽBY INFORMAČNÍ SPOLEČNOSTI:**

Jakákoli služba poskytovaná zpravidla za úplat, na dálku, elektronicky a na individuální žádost příjemce služeb – např. hostingové služby.



### **AUDIOVIZUÁLNÍ A MEDIÁLNÍ SLUŽBY NA VYŽÁDÁNÍ:**

Poskytování pořadů veřejnosti za účelem informování, zábavy či vzdělávání. Umožňuje sledování pořadů v okamžiku zvoleném uživatelem a na jeho individuální žádost – např. streamovací platformy.



### **KONCOVÁ ZAŘÍZENÍ:**

Např. modem.



## KDY MŮŽE OPOUŠTĚNÝ POSKYTOVATEL POŽADOVAT ÚHRADU ZA PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY?

Poskytovatel může požadovat úhradu, pokud vaše smlouva (jste-li spotřebitel nebo podnikající fyzická osoba) skončí před sjednanou dobou jejího trvání, a to do tří měsíců od jejího uzavření.

Úhrada nesmí být v tomto případě vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Výše úhrady se počítá z částky hrazené v průběhu trvání smlouvy.

Současně může poskytovatel požadovat doplatek za dotované zařízení, které vám poskytnul za zvýhodněných podmínek (typicky např. modem).



Pro pomoc s výběrem nového poskytovatele můžete využít například srovnávací nástroj [srovnac.ctu.cz](http://srovnac.ctu.cz), případně mapu pokrytí mobilním signálem 4G a 5G, dostupnou na [vportal.ctu.cz](http://vportal.ctu.cz). Oba nástroje provozuje ČTÚ.

Vyhledejte si ověřovací kód, bez kterého nelze změnu uskutečnit.

## CO JE OVĚŘOVACÍ KÓD A KDE HO NAJDETE?

Ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydává opouštěný poskytovatel. Jeho prostřednictvím přejímající poskytovatel identifikuje službu dotčenou změnou opouštěnému poskytovateli.

Ověřovací kód musí být uveden ve smlouvě o poskytování služeb, zpravidla ho také můžete najít v elektronické samoobsluze. Případně vám kód musí sdělit opouštěný poskytovatel, a to buď způsobem, kterým vám zasílá vyúčtování, nebo po dohodě i jinak, pokud se jedná o rychlejší způsob. Na kontaktních místech poskytovatele vám musí být ověřovací kód předán bezodkladně (poskytovatel může požadovat ověření vaší totožnosti).



Oba poskytovatelé (jak přejímající, tak i opouštěný) jsou povinni vám jak před samotnou změnou, tak i v jejím průběhu poskytnout všechny důležité informace. Pokud vám není postup jasný, obraťte se kdykoliv v průběhu procesu změny na poskytovatele a zeptejte se.

Kontaktujte nového, vámi vybraného (nebo také přejímajícího), poskytovatele, se kterým uzavřete smlouvu a požádejte jej o zajištění procesu změny. Předějte mu ověřovací kód a domluvte si termín, ke kterému bude změna provedena. Pokud víte, že služba dotčená procesem změny je součástí balíčku, uveďte poskytovateli tuto informaci.

Přejímající poskytovatel je před započítáním procesu oprávněn ověřit vaši totožnost.

Nedohodnete-li se s přejímajícím poskytovatelem, který celý proces změny povede, na jiném termínu, změna by měla proběhnout do čtyř pracovních dnů od splnění podmínek (tedy od chvíle, kdy se s přejímajícím poskytovatelem na všem domluvíte a opouštěný poskytovatel obdrží objednávku změny).



Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

Přejímající a opouštěný poskytovatel spolu nyní komunikují a změnu provedou tak, aby byl zajištěn plynulý přechod při poskytování změnovaných služeb.

Opouštěný poskytovatel nadále poskytuje své služby za stejných podmínek až do doby, než vám služby začne poskytovat přejímající poskytovatel.

V průběhu procesu si poskytovatelé vymění informaci, zda je změnou dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku. Pokud je služba součástí balíčku, přejímající poskytovatel je povinen u vás ověřit, zda chcete změnu i v tomto případě provést.



## JAKÉ MÁTE MOŽNOSTI, POKUD JE DOTČENÁ SLUŽBA PŘÍSTUPU K INTERNETU SOUČÁSTÍ BALÍČKU?

Pokud přijímající poskytovatel zjistí, že služba dotčená změnou je součástí balíčku, musí u vás ověřit, zda chcete v procesu změny i nadále pokračovat. Při tomto ověření je nutná vaše součinnost, jinak může dojít k zastavení celého procesu.

Možnosti, jak dále postupovat, jsou následující:

- V procesu lze beze změny pokračovat.
- Nebo lze v procesu pokračovat se změnou termínu, ke kterému měla změna poskytovatele proběhnout. Pozor však, že od obdržení objednávky změny nebo sdělení nového data opuštěnému poskytovateli do data, k němuž má ke změně dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů!
- Případně je možné proces změny zastavit.





Jestliže vše proběhne, jak má, dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu. Pamatujte na to, že ze strany přijímajícího poskytovatele může být potřebná vaše součinnost, např. kvůli potvrzení postupu či zapojení nového zařízení.

Může se však stát, že objednávka změny bude opouštěným poskytovatelem odmítnuta, a to v některém z následujících případů:

- Poskytovatel eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu jinou objednávku změny poskytovatele internetu.
- Byl předán neplatný ověřovací kód.
- Nebo objednávka změny neobsahuje potřebné údaje.

Pokud ke změně poskytovatele internetu nedojte, přestože byly splněny všechny podmínky, je nutné věc reklamovat u přijímajícího poskytovatele. V případě průtahů v procesu změny poskytovatele můžete požadovat paušální náhradu a samozřejmě máte možnost se obrátit na ČTÚ.



## KDY MŮŽETE POŽADOVAT PAUŠÁLNÍ NÁHRADU A V JAKÉ VÝŠI?

Paušální náhradu je možné požadovat v následujících případech:

- Došlo ke změně poskytovatele internetu se zpožděním.
- Došlo ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti některého z poskytovatelů.
- Poskytovatel nedodrží dohodnuté termíny opravy nebo instalace.

Konkrétní výši paušální náhrady pro jednotlivé případy stanoví vyhláška č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu. Paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1.000 Kč za den.



## KONTAKTY



**ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD**  
se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

### KONTAKT NA OBLASTNÍ ODBORY ČTÚ

#### Odbor pro jihočeskou a západočeskou oblast

Poštovní adresa:  
Husova 2727/10  
poštovní příhrádka 273  
305 73 Plzeň  
Telefon: 377 925 911

#### Odbor pro jihomoravskou oblast

Poštovní adresa:  
Šumavská 519/35  
602 00 Brno  
Telefon: 541 428 611

#### Odbor pro severočeskou oblast

Poštovní adresa:  
Mírové náměstí 3097/37  
400 01 Ústí nad Labem  
Telefon: 475 309 311

#### Odbor pro severomoravskou oblast

Poštovní adresa:  
Havlíčkovo nábřeží 2728/38  
702 00 Ostrava-Moravská Ostrava  
Telefon: 595 138 551

#### Odbor pro východočeskou oblast

Poštovní adresa:  
Velké náměstí 166/1  
500 03 Hradec Králové  
Telefon: 495 279 311

#### Ústředí a Odbor pro oblast Praha

Poštovní adresa:  
Český telekomunikační úřad  
Poštovní příhrádka 02  
225 02 Praha  
Telefon: 224 004 503



[www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)  
[podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz)



**DATOVÁ SCHRÁNKA**  
ID ISDS: a9qaats



Český **telekomunikační** úřad