

Změny smlouvy ze strany poskytovatele, ukončení smlouvy ze strany zákazníka

| Situace/úkon | Předpoklady, podmínky | Lhůty | Oprávněný účastník | Úprava v zákoně |
|--|---|---|---|--------------------------------------|
| Poskytovatel | | | | |
| Jednostranná změna smluvních podmínek poskytovatelem (změna smlouvy, VOP, jiného dokumentu, který je součástí smlouvy, též změna ceny nebo parametrů služby) | <ul style="list-style-type: none"> - možnost změny je sjednána (smlouva, VOP) - poskytovatel informuje uživatele o změně 1 měsíc před účinností změny a současně o právu vypovědět smlouvu - jen u služby jiné, než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech | <ul style="list-style-type: none"> - účastník má právo vypovědět smlouvu do 1 měsíce od doručení oznámení o změně | <ul style="list-style-type: none"> - všichni účastníci (spotřebitel, FO podnikající, PO) - právo vypovědět pouze pokud změny nejsou <ul style="list-style-type: none"> o výhradně přínosné, o čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, o vyvolány změnou právní úpravy nebo rozhodnutím ČTÚ | § 63b odst. 5 ZEK, § 63 odst. 12 ZEK |
| Účastník | | | | |
| Odstoupení od smlouvy, resp. její změny po jejím uzavření, resp. změně | <ul style="list-style-type: none"> - smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory | <ul style="list-style-type: none"> - 14 dní od okamžiku, kdy spotřebitel nebo FO podnikající obdrží informace dle § 63 odst. 1 ZEK¹ (postačí odstoupení odeslat poslední den lhůty poskytovateli) - odstoupení je účinné dnem doručení poskytovateli | <ul style="list-style-type: none"> - pouze spotřebitel nebo FO podnikající | § 1829 OZ, § 63 odst. 12 ZEK |
| Výpověď smlouvy na dobu neurčitou | <ul style="list-style-type: none"> - pouze pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou | <ul style="list-style-type: none"> - výpověď¹ lze podat kdykoliv - smlouva zaniká ke konci kalendářního čtvrtletí, přičemž | <ul style="list-style-type: none"> - všichni účastníci (spotřebitel, FO podnikající, PO) | § 1998 OZ |

¹ Ust. § 63 odst. 12 ZEK: „Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než přenosové služby používané pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací, jinou než přenosovou službu používanou pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle odstavce 1 písemně, a to v listinné nebo elektronické podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.“.

| | | | | |
|--|--|---|--|--------------------|
| | - i bez uvedení důvodu | výpověď musí být podána 3 měsíce předem (tj. ke konci následujícího kvartálu), není-li ujednáno jinak | | |
| Výpověď smlouvy – pokud je možnost výpovědi sjednána | - právo účastníka vypovědět smlouvu je ve smlouvě sjednáno - dle podmínek sjednaných ve smlouvě | - dle podmínek sjednaných ve smlouvě | - všichni účastníci (spotřebitel, FO podnikající, PO), je-li to sjednáno | § 1998 OZ |
| Odstoupení z důvodu podstatného porušení (obecné) | - podstatné porušení smlouvy poskytovatelem | - bez zbytečného odkladu po zjištění porušení - odstoupení je účinné dnem doručení poskytovateli | - všichni účastníci (spotřebitel, FO podnikající, PO) | § 2001 OZ |
| Výpověď smlouvy ze strany spotřebitele v případě narušení jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě | - je-li skutečné poskytování služby elektronických komunikací, jiné než služby přístupu k internetu a interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, narušeno jakoukoli významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve smlouvě | - bez zbytečného odkladu po zjištění porušení | - pouze spotřebitel (*) | § 63b odst. 6 ZEK |
| Specifické případy, kdy může dojít k zániku smlouvy | | | | |
| Výpověď v případě smluv obsahujících autoprolongační ustanovení dle § 63b odst. 3 ZEK“); | - smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech a přenosové služby používané pro poskytování služeb mezi stroji, uzavřená na dobu určitou umožňující automatické prodloužení závazku za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena | - závazek lze po takovémto prodloužení smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou | - všichni účastníci (spotřebitel, FO podnikající, PO) | § 63b odst. 3 ZEK; |

| | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------------------|
| <p>Ukončení smlouvy v případě přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - k zániku závazku ze smlouvy dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí doby 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby podle § 34 odst. 9 ZEK, pokud se nedohodnou jinak. Tato doba se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku závazku ze smlouvy je kratší, k přenesení čísla nedošlo nebo na žádost účastníka | <ul style="list-style-type: none"> - všichni účastníci (spotřebitel, FO podnikající, PO) | <p>§ 34 ZEK, § 63b odst. 10 ZEK</p> |
| <p>Ukončení smlouvy v případě změny poskytovatele připojení k internetu</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - K zániku závazku ze smlouvy dojde dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele služby přístupu k internetu. - Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně. | <ul style="list-style-type: none"> - všichni účastníci (spotřebitel, FO podnikající, PO) | <p>§ 34a ZEK § 63b odst. 11 ZEK</p> |

**) Dle § 63b odst. 9 ZEK platí: „Ide-li o přenosové služby používané pro poskytování služeb mezi stroji, může právo podle odstavců 5 až 8 požívat pouze účastník, který je spotřebitelem, mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací.“*