

Telekomunikační regulace v roce 2026

Mgr. Jakub Rejzek, MBA, LL.M.

ISP Futuretec 2026

Úspěch: Máme 5G pásmo!

Část Plánu využití rádiového spektra je úspěšně přijatá. PV-P/2/05.2026-1, která upravuje využití 24,25–27,5 GHz je účinná od 1. července.

- podrobnosti prezentoval Jan Stejkal, vrátím se jenom ke schvalování změny „poplatkového Nařízení Vlády 154/2005 Sb.
- Poplatky po naší intervenci (Návrh VNICTP z.s.) je možné rozdělovat podle šíře pásma (technicky 50/100/200MHz), a dojde i k poměrné změně výše licenčního poplatku. Aktuální znění zpoplatňuje nejméně 200 MHz úsek. Změna bude zpětně pro všechna již udělená oprávnění, pravděpodobně k 1.1.2027.

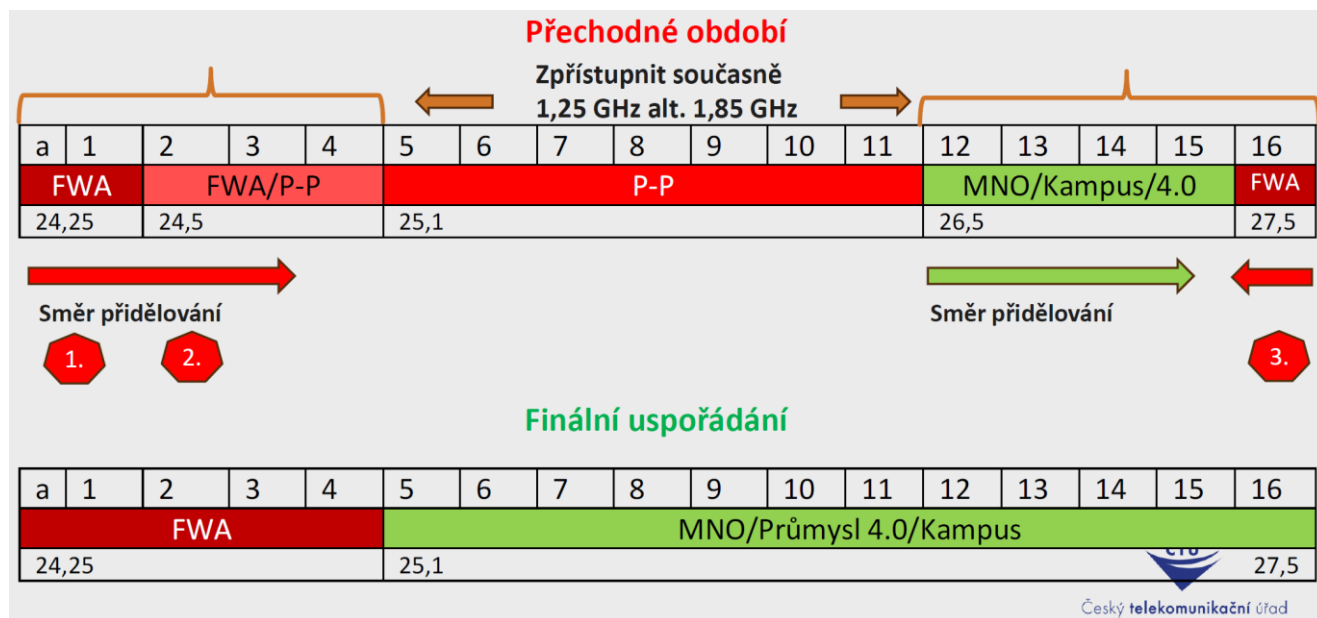
Podle navrhované změny nařízení vlády č. 154/2005 Sb. se má poplatek za využívání pásma 26 GHz (24,25–27,5 GHz) počítat podle skutečně využití šířky pásma a **počtu základnových stanic nebo přístupových bodů FWA**. Roční sazba činí 75 Kč za každý využívaný blok o šířce 5 MHz. Poplatek za jednu stanici se tedy vypočte jako počet 5MHz bloků × 75 Kč a celkový poplatek jako součet poplatků za všechny stanice. **Například při využití 50 MHz činí poplatek 750 Kč, při 100 MHz 1 500 Kč a při 200 MHz 3 000 Kč ročně za jednu stanici nebo přístupový bod.**

- V připomínkovém řízení jsme uspěli. VNICTP požadoval odstranit nejasnost, zda se u jednoho přístupového bodu FWA vybaveného více sektorovými anténami platí jeden poplatek, nebo samostatný poplatek za každý sektor. MPO doplnilo pravidlo, podle kterého se více sektorových antén, sektorů nebo vyzařovacích směrů nepovažuje za další přístupové body, pokud využívají tentýž rádiový kmitočet se stejnou polarizací. **Praktickým výsledkem je, že samotné rozdělení jednoho přístupového bodu do více sektorů nebude automaticky násobit poplatek. Rozhodující však bude také použitá polarizace**

26 GHz: Transparentnost využití spektra

Pásmo je určeno pro 5G/FWA, lokální a kampusové sítě i průmyslové aplikace, ALE v přechodném období je větší část kanálů sdílena se spoji pevné služby. Do roku 2031 bude trvat PŘECHODNÉ období, určené pro dožití stávajících spojů pevné služby. Již přidělená oprávnění spojů pevné služby bude možné v odůvodněných případech prodlužovat – ČTÚ dle odpovědi na dopis VNICTP z 26.6.2026 Úřad v současné době hledá technická a metodická řešení, jak usplňovat migraci spojů z konfliktní části pásma.

V jednáních předcházejících Veřejné konzultaci jsme proto požadovali úpravu OOP/21/07.2022-12, který vylučoval ze zveřejnění údaje o spoích pracujících podle IO. Nové OOP č. OOP/21/05.2026-2 umožní Úřadu sdělit a zveřejnit údaje o spoích pevné služby zasahujících do párových úseků **24,549–25,1 GHz / 25,557–26,108 GHz – zjistíte, zda je ve spektru volno.**



Ing. Marek Ebert
Předseda Rady
Český telekomunikační úřad
Sokolovská 219
190 00 Praha 9

V Praze dne 26.6.2026

Věc: Podnět k postupu při prodlužování individuálních oprávnění pro spoje pevné služby v pásmu 26 GHz s ohledem na nově zpřístupněné úseky pro FWA

Vážený pane předsedo,

obracíme se na Český telekomunikační úřad s podnětem týkajícím se koordinace spojů pevné služby v kmitočtovém pásmu 26 GHz, zejména v souvislosti s nově stanovenými podmínkami využití pásma 24,25–27,5 GHz podle části plánu využití rádiového spektra č. PV-P/2/05.2026-1.

Další 5G pásma.

3,8–4,2 GHz: evropská strategie pro lokální 5G síť

Pásmo 3 800–4 200 MHz je v evropských strategických dokumentech dlouhodobě určováno jako další prostor pro lokální širokopásmové sítě, zejména privátní 5G síť pro průmysl, logistiku, energetiku a technologické kampusy. Nejde primárně o další celoplošné pásmo mobilních operátorů, ale o sdílené využití nízko- a středněvýkonovými sítěmi v omezené lokalitě.

Podle Prováděcího rozhodnutí Komise **(EU) 2025/2425** mají členské státy pásmo na *nevýlučném základě* zpřístupnit do **30. září 2026**. To se ale rozhodně nestihne, horizont „několik let“.

Proč tak dlouho?

- Nevyklizené pásmo pevné služby bod – bod s dalekým dosahem, cca 94 spojů.
- Částečně vyřešený konflikt s leteckou službou – ochrana radiovýškoměrů v přiléhajícím pásmu 4,2 – 4,4 GHz. Ten bude požadovat přesnou geolokaci a složitější výpočet při koordinaci ze strany Úřadu.

V České republice stávající **PV-P/7/06.2025-6** ještě využití pásma 3 800–4 200 MHz v pohyblivé službě výslovně **vylučuje** a ponechává je pevným spojům bod–bod. ČTÚ proto připravuje změnu podmínek využití pásma tak, aby bylo možné vydávat individuální oprávnění pro lokální širokopásmové a privátní 5G síť. Příprava navazuje na Strategii správy rádiového spektra a na analýzu budoucího využití pásma 4 GHz zpracovanou pro MPO. [Analýza pásma 4 GHz](#).

Paradoxně víme, za kolik budou lokální síť v pásmu 3800 – 4200 MHz zpřístupňovány, nevíme však, kdy bude možné pásmo využívat. Proč známe poplatky? ČTÚ je navrhlo „dopředu“, aby nemuselo znovu otevírat NV 154/2005 Sb.

Další 5G pásma.

Připravované poplatky pro

Na nové využití reaguje také návrh novely **nařízení vlády č. 154/2005 Sb.** Návrh zavádí zvláštní položku A 3.3 pro zemské širokopásmové systémy zajišťující místní bezdrátovou konektivitu v pásmu 3 800–4 200 MHz.

Roční poplatek se má určovat podle počtu základnových stanic, šířky pásma, výkonové kategorie a poloměru provozní oblasti:

Například lokální síť využívající **100 MHz** by za jednu základnovou stanici zaplatila podle výkonu a rozsahu **12 000 až 26 000 Kč ročně**. Pro vyšší výkon nebo provozní oblast nad 5 km se má použít obecný, podstatně méně zvýhodněný způsob výpočtu.

Navrhovaná účinnost poplatkové novely je **1. ledna 2027**. Poplatková politika tím podporuje skutečně lokální využití pásma a současně omezuje ekonomickou výhodnost jeho blokování rozsáhlými nebo vysokovýkonovými sítěmi. [Návrh novely nařízení vlády č. 154/2005 Sb.](#)

Sazba za 5 MHz a základnovou stanici 3800 – 4200 MHz	R < 1 km	R 1–5 km
Výkonová kategorie A	600 Kč	900 Kč
Výkonová kategorie B	1 000 Kč	1 300 Kč

Rozšíření Wifi?

Rozšíření provozu WAS/RLAN do úseku 5945 – 6425 MHz je „na cestě“.

- Řeší se především konflikt s pevnou službou bod – bod, FSS, ITS.
- V květnu 2026 schválen ECC Report 377, který řeší sdílení WAS/RLAN až do **4 W e.i.r.p. v 5945–6425 MHz**.
- Pokračují práce CEPT k řešení koexistence WAS/RLAN se spoji pevné služby, hodně se řešila schopnost ACM na pevných spojích reagovat na spektrální rušení OFDM WiFi.
- Následná pracovní položka **FM61_03** má do **25. června 2027** připravit ECC Recommendation a regulační rámec pro **Dynamic Spectrum Access Coordination Function (DSACF)** – tedy evropskou obdobu amerického AFC. V USA je již koexistence dotažená.
- Co to znamená: 480 MHz nového sdíleného spektra. Kdy? Až se ČTÚ naučí používat DSACF...

Jednáme i s provozovateli z USA a jejich dodavateli. Pro Úřad jde o zcela nový způsob přístupu ke koordinaci spektra.

Rozšíření provozu WAS/RLAN do úseků 6 425–7 125 MHz čeká na rozhodnutí WRC 2027.

RSPG rozhodlo: 6585–7125 MHz (540 MHz): prioritně pro **MFCN**, tedy mobilní sítě / budoucí 6G, a to s plným výkonem. Současně má CEPT prověřit, zda by zde WAS/RLAN mohlo fungovat **neprioritně**, pokud nebude rušit MFCN.

6425–6585 MHz (160 MHz): zatím se **neuvolní ani pro MFCN, ani pro Wi-Fi**. Do WRC-27 má fungovat jako ochranný segment vůči Wi-Fi v lower 6 GHz 5945 - 6425 MHz, společně s BEM na straně MFCN.

Po **WRC-27** se má o těchto 160 MHz rozhodnout definitivně. Pokud WRC-27 identifikuje **7125–7250 MHz pro IMT**, RSPG vidí silný důvod dát **6425–6585 MHz prioritně WAS/RLAN**. Pokud k identifikaci 7125–7250 MHz pro IMT nedojde, silný argument je naopak pro přidělení **6425–6585 MHz MFCN**.

EU REGULACE, KTERÁ DOPADÁ NA ISP

2026–2027



NIS2

NETWORK AND INFORMATION
SYSTEMS 2 DIRECTIVE

Kybernetická bezpečnost, řízení rizik,
hlášení incidentů, dodavatelé

Implementace v praxi 2026



GIA

GIGABIT INFRASTRUCTURE ACT

Zrychlení výstavby sítí, přístup
k infrastruktuře, koordinace staveb,
povolení, vnitřní infrastruktura budov

Většina režimu od 11/2025



E-EVIDENCE REGULATION

Evropské příkazy k vydání
a uchování elektronických důkazů
napříč členskými státy

Použitelné od 18. 8. 2026



DSA

DIGITAL SERVICES ACT

Povinnosti poskytovatelů služeb,
příkazy k blokování obsahu,
transparentnost

Platí od 2024,
dopady pokračují



eIDAS 2

ELECTRONIC IDENTIFICATION
AND TRUST SERVICES

Přijímání Evropské digitální
identity (EUDI Wallet) pro
silnou autentizaci

Rollout 2026–2027



EUROPEAN ACCESSIBILITY ACT

Požadavky na přístupnost služeb,
webů, aplikací a zákaznické
podpory

Platí od 28. 6. 2025



DATA ACT

Pravidla pro přístup a využití dat,
zamezení vendor lock-in,
žádné switching poplatky

Změna od 12. 1. 2027



AI ACT

Pravidla pro AI systémy,
řízení rizik, transparentnost,
povinnosti uživatelů

Obecně od 2. 8. 2026



DNA

DIGITAL NETWORKS ACT

Nový legislativní rámec pro telekomunikace,
náhrada EECC, přístup, spektrum,
autorizace, práva uživatelů

Návrh Komise 1/2026



CRA

CYBER RESILIENCE ACT

Bezpečnost produktů s digitálními prvky,
požadavky na výrobce, reporting
zranitelnosti a incidentů

Reporting od 9/2026,
plná aplikace od 12/2027



CSA2

CYBERSECURITY ACT 2

Bezpečnost ICT dodavatelského řetězce,
posuzování „high-risk“ dodavatelů,
certifikace a dohled

Návrh Komise 1/2026



GIA se používá, česká adaptace běží

Nařízení **Gigabit Infrastructure Act**, (EU) 2024/1309 je přímo použitelné; většina pravidel od 12. 11. 2025.
Další ustanovení se používají od 12. 2. a 12. 5. 2026.

Co zavádí: přístup k fyzické infrastruktuře, koordinace staveb, informační místa a povolování.

Důležité: Adaptační zákon řeší jenom to, co GIA dává národním státům jako možnost. Také zavádí národní instituce a dává jim pravomoci podle GIA:

ČTÚ: hlavní kontaktní orgán a řešení sporů

ČUZK: jednotné informační místo pro infrastrukturu a DTM

MMR: jednotné informační místo pro postupy udělování povolení, omezení práv třetích osob, výjimky z čl.9 GIA (drobné stavby, památková péče), vazba na Portál stavebníka a informační systém stavebního řízení.

K 28. 8. 2026 je český adaptační tisk 56 po 2. čtení; 3. čtení je navrženo od 8. 9. Zajímavý je vztah k některým pravidlům podle českého zákona 194/2017 Sb. a GIA. Adaptační zákon bude stará pravidla derogovat, ale tento stále platí a lze využívat. Pokud lze uplatnit GIA namísto Usnadňovacího zákona, tak má přednost.

Na český zákon nečekejte tam, kde GIA zakládá přímo použitelná práva a povinnosti. Už dnes podávejte standardní žádost podle stavebního zákona a současně se v ní výslovně dovolávejte přímo použitelného čl. 7 GIA, pokud jde o VHCN.“

GIA se používá, česká adaptace běží

GIA stanoví přímo použitelná pravidla pro povolování výstavby sítí s velmi vysokou kapacitou (VHCN).

Co musí povolovací orgán respektovat

- nesmí **nepatříčně omezovat ani brzdit výstavbu VHCN**,
- žádost musí být možné podat **elektronicky prostřednictvím jednotného informačního místa**, do **20 pracovních dnů** musí úřad posoudit úplnost žádosti, o úplné žádosti má být rozhodnuto nejpozději do **4 měsíců**, zamítnutí musí být založeno na **objektivních, transparentních, nediskriminačních a přiměřených důvodech**.

Pozor na informační povinnost:

Čl. 5 odst. 2 – povinná koordinace / přípolož

→ jen u staveb **zcela nebo zčásti financovaných z veřejných prostředků**.

Čl. 6 odst. 1 – informační povinnost

→ obecně pro plánované práce síťových operátorů a veřejných subjektů; není v textu GIA omezena pouze na veřejně financované stavby.

Soukromě financovaná stavba nemusí zakládat povinnost přijmout přípolož podle čl. 5 odst. 2, ale **informační povinnost podle čl. 6 může přesto vzniknout**. A právě proto je zajímavý **čl. 7 odst. 4**: povolovací orgán může do 15 pracovních dnů odmítnout žádost o povolení, pokud tentýž operátor předtím nezveřejnil minimum informací podle čl. 6 odst. 1.

Podrobnější seminář a metodiky GIA – Adaptační zákon uděláme ve spolupráci s BCO na jaře 2027.

Digital Networks Act (DNA) – zcela nový regulační rámec pro telekomunikace

Evropská komise zveřejnila návrh COM(2026) 16 dne 21. ledna 2026.

DNA má **nahradit Evropský kodex pro elektronické komunikace (EECC)** a převést telekomunikační regulaci do **přímo použitelného a více harmonizovaného nařízení**.

Co je citlivé pro ISP

- **autorizace a vstup na trh,**
- **přístupová regulace** a pravidla pro velkoobchodní přístup,
- **přechod od měděných sítí k plné optice,**
- **správa a harmonizace spektra,**
- **bezpečnost a odolnost sítí,**
- větší důraz na **jednotný evropský telekomunikační trh** a omezení národních rozdílů.
- ingerence do některých požadavků kybernetické bezpečnosti (prokázaná bezpečnost pro autorizaci ke spektru).

Zatím nejde o hotové právo

Návrh je v **řádném legislativním procesu** Evropského parlamentu a Rady a jeho text se ještě může významně změnit. K dnešku proto **neexistuje konečný termín, od kdy budou muset ISP podle DNA postupovat**. VNICTP a Hospodářská komora důrazně připomínkuje.

NIS2 a nový ZKB

- **Rok 2026 je proto hlavně rokem implementace:** governance, řízení rizik, aktiva, dodavatelé, přístupy, incidenty, kontinuita, zálohování a dokumentace.
- **Odpovědnost je na vedení společnosti.** Nestačí mít firewall a antivir – musí existovat prokazatelný a auditovatelný systém řízení kybernetické bezpečnosti.
- Pro ISP je praktické téma zejména **řízení dodavatelů a infrastruktury, administrátorské přístupy, dohled nad sítí, logování, zálohy a schopnost zvládnout a nahlásit incident.**
- Nejčastější nedostatky: chybí MFA autentizace i pro kritické části sítě, sdílená hesla, není dostatečná segmentace sítě, zálohy klíčových systémů, slabý nebo žádná patch management, slabé nebo žádné řízení účtů, leaving proces, provoz zastaralých systémů a aplikací, provoz klíčových komponent na zařízeních bez podpory...
- Pro ty, kteří se neregistrovali – NÚKIB má přístup k databázi ČTÚ...

Největší problém nebývá absence technologie, ale to, že bezpečnostní opatření nejsou systematická, doložitelná a pravidelně kontrolovaná.

CRA

CRA – proč je důležitý pro regulované osoby podle ZKB

- **Cyber Resilience Act (EU) 2024/2847** zavádí povinné požadavky na kybernetickou bezpečnost **hardware a software s digitálními prvky** – od návrhu produktu přes aktualizace až po řešení zranitelností.
- Primární povinnosti má **výrobce**, nikoliv provozovatel regulované služby. Výrobce musí zajistit bezpečný produkt, řídit zranitelnosti a poskytovat bezpečnostní aktualizace po deklarovanou dobu podpory. Část odpovědnosti jde však za dovozce/distributorem. Dovozce, který provádí podstatnou změnu či rebranding, je považován za výrobce.
- Pro **ISP a další regulované osoby podle ZKB/NIS2** je CRA zásadní při řízení dodavatelského řetězce: při nákupu routerů, switchů, firewallů, serverů, firmware i software bude možné požadovat doložitelnou shodu výrobku s evropskými bezpečnostními požadavky.
- CRA tak doplňuje NIS2/ZKB: **ZKB ukládá provozovateli řídit rizika svých technologií a dodavatelů, CRA ukládá výrobcům povinnost dodat a udržovat bezpečný produkt.**
- Od **11. září 2026** se již uplatní oznamovací povinnosti výrobců k aktivně zneužívaným zranitelnostem a závažným bezpečnostním incidentům; hlavní požadavky CRA se použijí od **11. prosince 2027**.

Praktický dopad pro ISP:

CRA nezbavuje regulovanou osobu odpovědnosti za volbu a bezpečný provoz technologie, ale výrazně posiluje její možnost požadovat bezpečnost, aktualizace a řešení zranitelností přímo po výrobcí.

CSA2

- Komise zveřejnila návrh **Cybersecurity Act 2 – COM(2026) 11** dne **20. ledna 2026**. Má nahradit dosavadní nařízení (EU) 2019/881 – kyberbezpečnostní legislativu.
- Návrh posiluje roli **ENISA** a mění evropský rámec **certifikace kybernetické bezpečnosti**.
- Zásadní novinkou je samostatná úprava **bezpečnosti ICT dodavatelského řetězce** – vedle technických rizik pracuje i s rizikovostí dodavatele.
- Pro ISP a další regulované osoby může znamenat další požadavky na **výběr, hodnocení a případné nahrazování dodavatelů ICT technologií**.
- Český Výbor pro evropské záležitosti Poslanecké sněmovny dne **30. dubna 2026** přijal odůvodněné stanovisko, že návrh není v souladu s principem subsidiarity.
- **CSA2 je zatím legislativní návrh** – konečná podoba povinností se stále projednává v Radě a Evropském parlamentu.
- Výbor a Hospodářská komora brojí proti zavedení dvou paralelních regulací dodavatelského řetězce.

e-Evidence / DSA → praktický dopad na ISP

e-Evidence / DSA – praktický dopad na ISP

- **e-Evidence** se od **18. srpna 2026** přímo použije. Umožňuje orgánům činným v trestním řízení v jednom členském státě vydat **European Production Order** nebo **European Preservation Order** přímo poskytovateli služby v jiném členském státě.
- Dopadá i na poskytovatele **elektronických komunikací, doménových služeb, IP adresace a datových služeb** – tedy i ISP segment.
- Poskytovatelé musí mít určené **designated establishment / legal representative** pro přijímání a vyřizování těchto příkazů.
- **DSA** upravuje postup při příkazech proti nezákonnému obsahu a při příkazech k poskytnutí informací. Samozřejmě **nevytváří právní titul k blokování obsahu** – ten musí vycházet z jiného práva EU nebo národního práva.
- Pro přístupové ISP zůstává klíčové pravidlo: **žádná obecná povinnost monitorovat provoz nebo aktivně vyhledávat protiprávní obsah**.

Pro ISP v roce 2026: vědět, kdo je oprávněn požadovat data nebo blokování, na jakém právním základě a jak má operátor příkaz procesně vyřídit.

Rozpor ve výkladu Autorského zákona, § 40 odst. 1 písm. f) vede ke sporům s nositeli práv. Vždy kontaktujte svoji asociaci.

Co ještě přichází?

AI Act, Data Act, European Accessibility Act (EAA) a eIDAS2 představují další horizontální evropskou regulaci, která dopadá na ISP zejména při využívání AI, poskytování datových a digitálních služeb, zajištění přístupnosti a elektronické identifikace či důvěryhodných služeb.

Já vím, jsem hrozný...

Klíčová témata podrobně na ICT KKDS konferenci v Praze, 5. listopadu, Národní technická knihovna.



Blokování internetového obsahu

Novela ZEK od 1. 1. 2026 zavádí jednotný seznam blokováných internetových stránek vedený ČTÚ.

Pro ISP to znamená praktickou změnu: nemají sledovat několik sektorových seznamů zvlášť, ale jedno technické místo, kde se soustředí údaje o stránkách, k nimž má být zamezen přístup. Základ je v novele ZEK č. 23/2025 Sb. a prováděcí vyhlášce ČTÚ č. 569/2025 Sb. Jde o § 115b ZEK.

Zůstávají výjimky, které Jednotný seznam neošetřuje:

- **Sankční blokace obsahu – odpovědnost zůstává na ISP**

Právní základ:

Nařízení Rady (EU) č. 833/2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, zejména **čl. 2f**. Ustanovení bylo doplněno nařízením **(EU) 2022/350** a zakazuje operátorům vysílat nebo umožňovat, usnadňovat či jinak přispívat k šíření obsahu subjektů uvedených v příloze XV. Výslovně se vztahuje také na **ISP segment**.

Hospodářská komora (a samozřejmě VNICTP) v roce 2026 navrhla MPO a ČTÚ legislativně centralizovat blokování podle čl. 2f nařízení 833/2014.

- **Autorské právo – může nositel práv chtít blokaci celé domény?**

§ 82 ve spojení s § 40 odst. 1 písm. f) autorského zákona umožňuje domáhat se zákazu poskytování služby využívané třetími osobami k porušování autorského práva.

Praxe: nositelé práv rozesílají ISP výzvy k blokování celých domén.

Problém: ISP tu nejsou od toho, aby posuzovali proporcionalitu opatření namísto soudu. V obdobných případech rozhodnul opakovaně Soudní dvůr EU tak, že takový zásah do práv může proběhnout pouze na základě rozhodnutí soudu. Jenže prozatím je praxe českých soudů diskutabilní – je zde nebezpečí úhrady nákladů řízení. Obdobně požadovala AKancelář zpřístupnit údaje z DR. Odevzdání dat či blokování bez soudního rozhodnutí se vystavuje ISP nebezpečí žaloby ze strany uživatele sítě. **Pozor na Nařízení 2015/2120 Net Neutrality.**

Podomní prodej: nekalosoutěžní jednání

Podomní prodej: když se prodává lží o konkurentovi

Opakované zkušenosti ISP: obchodní zástupce při akvizici tvrdí například:

- „Váš současný ISP končí.“
- „Jeho síť jsme převzali / přebíráme jeho zákazníky.“
- „Musíte přejít k nám, původní služba zde nebude.“
- „Současný poskytovatel bude zdražovat.“
- nepravdivě zpochybňuje **rychlost, kvalitu nebo bezpečnost** služby konkurenta.

Právní problém

Vůči zákazníkovi: nepravdivé nebo zavádějící tvrzení může být **nekalou obchodní praktikou** → **dohled ČTÚ**. ČTÚ výslovně upozorňuje, že je v této oblasti oprávněn zasahovat. (Monitorovací zpráva 06/2025 po podnětu VNICTP).

Vůči poškozenému ISP: může jít o **nekalou soutěž podle § 2976 OZ**, typicky také **zlehčování podle § 2984 OZ**. Ochrana je civilní: zdržení se jednání, odstranění závadného stavu, náhrada újmy atd.

ÚOHS není univerzální řešení: jednotlivé nekalé prodejní praktiky nejsou automaticky porušením soutěžního zákona. Antitrustová cesta vyžaduje například zneužití dominance nebo jinou skutkovou podstatu podle ZOHS.

Jak se skutečně bránit?

DŮKAZY, DŮKAZY, DŮKAZY.

Datum + místo → identifikace prodejce/agentury → **přesný výrok** → svědek či nahrávka → SMS/e-mail/leták → podepsaná smlouva → dopad na rozhodnutí zákazníka. Důkazní balíček musí propojit **konkrétní osobu, konkrétní výrok, dokument a dopad na zákazníka**. A to je těžké.

Jedna telefonická stížnost je tvrzení. Deset zdokumentovaných případů je vzorec jednání. Operátoři mají etický kodex a při zdokumentování skutečně řeší.

Děkuji za pozornost

V odpolední části programu máme konzultace pro účastníky ISP Futuretec.

Váš zástupce, Jakub Rejzek, prezident VNICTP z.s., člen představenstva Hospodářské komory ČR.