

<p>1. Struktura smluvních dokumentů (přehlednost, srozumitelnost)</p>	<ul style="list-style-type: none"> + přehledně členěná webová prezentace, - seznam dokumentů, které tvoří návrh smlouvy, není uveden ve formuláři, který účastník podepisuje, - <u>přestože je webová prezentace návrhu smlouvy relativně přehledná, neobsahuje všechny dokumenty, které podle smluvního formuláře a všeobecných podmínek tvoří úplný návrh smlouvy, některé dokumenty jsou sice zveřejněny, ale v odlišných sekcích webových stránek,</u> - není stanovena přednost dokumentů pro případ kolize, - <u>O2 si v bodu 2.6 VOP vyhrazuje právo doplnit za účastníka smluvní formulář v těch bodech, o kterých se účastník sám nerozhodl – O2 de facto nahrazuje vůli účastníka,</u> - <u>smluvních dokumentů je příliš, a přestože k tomu není žádný zjevný důvod, často se ve své úpravě pro různé druhy služeb liší (např. smluvní formulář pro pevnou hlasovou službu oproti smluvnímu formuláři pro mobilní hlasovou službu),</u> - smluvní pokuty pro případ neplacení (či jiného porušení smlouvy) nejsou ve smluvních formulářích (Specifikaci služby) dostatečně označeny.
<p>2. Sjednávání smluv prostředky komunikace na dálku a mimo prostory obvyklé k podnikání</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>informace o možnosti odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, či mimo prostory obvyklé k podnikání, je obsažena ve VOP,</u> - není zveřejněn vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, přestože je na něj v čl. 2.12 VOP odkazováno (povinnost vzorový formulář k odstoupení účastníkovi poskytnout vyplývá z ustanovení občanského zákoníku).
<p>3. Možnost vyzkoušení služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>O2 umožňuje vyzkoušet některé typy služeb, či tarifů, s tím, že účastník má možnost smlouvu ve vymezeném časovém období bez sankce ukončit, pokud by mu služba nevyhovovala,</u> - výše uvedená možnost vyzkoušení služby není nabízena u všech služeb,

<p>4. Popis služby (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita)</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>podrobný popis služeb je uváděn v Provozních podmínkách,</u> + <u>u většiny služeb jsou uváděny parametry minimální zaručené kvality služby,</u> - <u>ve smluvních dokumentech i v nabídce služeb je používán termín „neomezené“, ačkoli užívání služby je omezeno,</u> - u mobilní hlasové služby není uváděn objektivně porovnatelný parametr kvality služby, - hodnota minimální zaručené kvality mobilní datové služby je příliš nízká.
<p>5. Automatické prodlužování smluv</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>účastník nemá ve smluvním formuláři možnost automatické prodloužení smlouvy odmítnout ve formě zatrhávacího políčka,</u> - <u>informace o tom, že se smlouva po uplynutí doby závazku automaticky obnovuje, je uvedena ve smluvním formuláři, ale informace o tom, že účastník má možnost automatické obnovy smlouvy odmítnout, je (nelogicky) uvedena v ceníku služeb,</u> - ve smluvních podmínkách není uvedena informace o povinnosti poskytovatele informovat účastníka ve smyslu § 63 odst. 10 zákona o elektronických komunikacích.
<p>6. Informace o termínech a způsobu vyúčtování</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>informace o termínech a způsobech vyúčtování jsou ve smluvních podmínkách upraveny relativně podrobně,</u> - tak, jak je upravena doba splatnosti vyúčtování, může za určitých okolností dojít k situaci, kdy účastník má na úhradu vyúčtování velmi krátkou dobu.

<p>7. Vracení nevyčerpaného kreditu u předplacených služeb</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>smluvní podmínky i informace obsažené ve vlastním balení předplacené SIM karty obsahují informaci o tom, že nespotřebovaný kredit se považuje bez náhrady za vyčerpaný.</u> - <u>není poskytována náhrada za nevyčerpaný kredit,</u> - při pozdějším dobití kreditu není obnovena původní výše před propadnutím kreditu.
<p>8. Převod a čerpání volných jednotek</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>informace o tom, že volné jednotky nejsou převáděny, je uvedena v ceníku služeb,</u> - <u>volné jednotky nejsou převáděny.</u>
<p>9. Smluvní pokuty</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>smluvní pokuta pro případ porušení povinnosti řádně užívat službu a platit za ní řádně a včas cenu, není dostatečně určité a srozumitelně sjednána ve smluvních formulářích (je uvedena pouze ve VOP),</u>
<p>10. Jednostranná změna smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o této změně</p>	<ul style="list-style-type: none"> - smluvní podmínky obsahují ujednání pouze o způsobu informování účastníka při jednostranné změně smlouvy dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích, - <u>právo jednostrannou změnu smlouvy odmítnout by dle smluvních podmínek měli pouze ti účastníci, u kterých dochází ke zhoršení jejich postavení, ačkoli dle § 1752 občanského zákoníku i čl. 20 směrnice o univerzální službě musí být právo jednostrannou změnu smlouvy odmítnout sjednáno všeobecně pro všechny účastníky,</u> - <u>Příloha č. 1 Ceníku, ve které jsou sjednány ceny tzv. volitelných služeb (mj. služba MMS, zasílání tištěného vyúčtování atd.), je aktualizována každých 14 dnů bez toho, že by o této změně byli účastníci informováni.</u>
<p>11. Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>ve smluvních podmínkách je sjednáno právo účastníka reklamovat poskytnutou službu či vyúčtování ceny,</u> - <u>není nijak sjednán způsob uplatnění reklamace (tato informace je uvedena pouze na webových stránkách O2),</u> - není poskytována informace o tom, že účastník má právo při zamítnutí či nevyřízení reklamace podat k ČTÚ námitku proti vyřízení reklamace.

**12. Výpověď smlouvy a úhrady
spojené s předčasným
ukončením smlouvy**

- + úhrada při předčasném ukončení smlouvy je sjednána v souladu s § 63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích,
- způsob podání výpovědi je sjednán neurčitě („primárně telefonicky“),
- ze smluvních podmínek neplyne právo účastníka vypovědět smlouvu všemi komunikačními kanály, kterými je smlouva uzavírána (nerovnováha mezi způsobem uzavření a ukončení smlouvy).