

<p><b>1. Struktura smluvních dokumentů</b> (přehlednost, srozumitelnost)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <u>ve smluvním formuláři jsou uvedeny dokumenty, které tvoří návrh smlouvy,</u></li> <li>+ <u>přehledně členěná webová prezentace,</u></li> <li>- ve VOP není stanovena hierarchie dokumentů pro případ kolize,</li> <li>- <u>konkrétní výše smluvních pokut nejsou sjednány ve vlastním formuláři smlouvy,</u></li> <li>- <u>ceník služeb je zpracován velmi malým písmem, ačkoli obsahuje některá důležitá ujednání, která nejsou obsažena v jiných smluvních dokumentech (např. ujednání o zařazení tarifu do věrnostního portfolia a podmínkách čerpání věrnostní slevy).</u></li> </ul>
<p><b>2. Sjednávání smluv prostředky komunikace na dálku a mimo prostory obvyklé k podnikání</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <u>informace o možnosti odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem a mimo prostory obvyklé k podnikání je obsažena ve VOP,</u></li> <li>- <u>není zveřejněn vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, přestože je na něj ve smluvním formuláři odkazováno a účastník podpisem prohlašuje, že jej obdržel (povinnost vzorový formulář k odstoupení účastníkovi poskytnout vyplývá z ustanovení občanského zákoníku).</u></li> </ul>
<p><b>3. Možnost vyzkoušení služby</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <u>službu je možné využívat pouze v místě, kde je k dispozici připojení k pevné síti UPC, lze tedy předpokládat, že v daném místě bude služba vždy funkční,</u></li> <li>- <u>společnost UPC neumožňuje vyzkoušet své služby, s tím, že účastník by měl možnost smlouvu ve vymezeném časovém období bez sankce ukončit, pokud by mu tato služba nevyhovovala. Zákon však poskytovateli neukládá povinnost tuto možnost nabízet.</u></li> </ul>

<p><b>4. Popis služby</b> (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <u>smluvní ujednání obsahují popis služby, která je poskytována,</u></li> <li>+ <u>u všech typů služeb je ve smluvních podmínkách uveden objektivně porovnatelný parametr kvality služby, včetně minimální nabízené kvality služby,</u></li> <li>- <u>ve smluvních dokumentech i v nabídce služeb je používán termín „neomezené“, ačkoli užívání služby může být omezeno.</u></li> </ul>
<p><b>5. Automatické prodloužení smluv</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>byť formálně nedochází k automatickému prodloužení smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, skutečnost, že dochází k automatickému obnovení tzv. věrnostního období, může na účastníky působit matoucím dojmem,</u></li> <li>- informace o tom, že dochází k prodloužení tzv. věrnostního období, je uvedena pouze v ceníku služeb (velmi malým písmem), nikoli ve všeobecných podmínkách, ani ve formuláři smlouvy.</li> </ul>
<p><b>6. Informace o termínech a způsobu vyúčtování</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <u>způsob a termíny vyúčtování jsou alespoň v obecné rovině uvedeny ve VOP,</u></li> <li>- <u>informace o termínech vyúčtování je neurčitá,</u></li> <li>- tak, jak je upravena doba splatnosti vyúčtování, může za určitých okolností dojít k situaci, kdy účastník má na úhradu vyúčtování velmi krátkou dobu.</li> </ul>
<p><b>7. Vracení nevyčerpaného kreditu u předplacených služeb</b></p>	<p>nelze hodnotit, společnost UPC neposkytuje předplacené služby</p>
<p><b>8. Převod a čerpání volných jednotek</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <u>informace o tom, že volné jednotky nejsou převáděny, je uvedena v ceníku služeb,</u></li> <li>- <u>volné jednotky nejsou převáděny.</u></li> </ul>

<p><b>9. Smluvní pokuty</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u><b>konkrétní výše smluvních pokut nejsou sjednány ve vlastním formuláři smlouvy,</b></u></li> <li>- ceníkové položky „náhrada nákladů za odpojení z důvodu nedoplatku“ a „náhrada nákladů za zaslání upomínky“ mají charakter smluvní pokuty, přičemž nejsou sjednány ve smluvním formuláři,</li> </ul>
<p><b>10 Jednostranná změna smlouvy a způsob vyznění účastníka o této změně</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- smluvní podmínky obsahují ujednání pouze o způsobu informování účastníka při jednostranné změně smlouvy dle § 63 odst. 6 zákona o elektronických komunikacích,</li> <li>- <u><b>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,</b></u></li> </ul>
<p><b>11. Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ <u><b>ve smluvních podmínkách je sjednáno právo účastníka reklamovat poskytnutou službu či vyúčtování ceny,</b></u></li> <li>+ <u><b>je rovněž poskytnuta informace o tom, že účastník má právo při nesouhlasu s vyřízením reklamace podat k ČTÚ námitku proti vyřízení reklamace.</b></u></li> </ul>
<p><b>12. Výpověď smlouvy a úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ze smluvních podmínek neplyne právo účastníka vypovědět smlouvu všemi komunikačními kanály, kterými je smlouva uzavírána (nerovnováha mezi způsobem uzavření a ukončení smlouvy),</li> <li>- pro případ nevrácení koncového zařízení jsou sjednány relativně vysoké smluvní pokuty, které násobně převyšují hodnotu zařízení, jehož vrácení mají zajistit,</li> <li>- <u><b>doúčtování tzv. věrnostní slevy může působit matoucím dojmem jako obdoba sankční platby při předčasném ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou, za určitých okolností může být tato platba dokonce vyšší než v případě zákonem limitované úhrady při předčasném ukončení smlouvy.</b></u></li> </ul>