

1. Struktura smluvních dokumentů

(přehlednost, srozumitelnost)

- + relativně přehledně členěná webová prezentace,
- + ve VOP je stanovena hierarchie smluvních dokumentů,
- i přes přehledně zpracovanou webovou prezentaci, jsou vlastní smluvní typy, do nichž může účastník vstoupit, značně komplikované a nepřehledné,
- přestože jsou v rámci webové prezentace uvedeny dokumenty, které tvoří návrh smlouvy, není mezi nimi uveden ceník služeb, který však součástí návrhu smlouvy je dle VOP,
- má-li účastník zájem o poskytnutí výhodnější ceny služby, či zvýhodněné ceny zařízení (což je relativně běžná situace), musí mimo vlastní smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací uzavřít ještě samostatnou smlouvu na poskytování zvýhodněných podmínek, kdy se obě tyto smlouvy spravují samostatně se všemi komplikacemi s tím spojenými, zejména pak pokud se jedná o způsob a podmínky jejich ukončení. Smlouva o poskytování zvýhodněných podmínek je pak tvořena dvěma dalšími dokumenty, formulářem smlouvy a obchodními podmínkami,
- oproti tomu společnost Vodafone i nadále nabízí možnost uzavřít smlouvu pouze v ústní formě, což relativně snižuje právní jistotu o tom, co je obsahem smlouvy, a to mimo jiné i z hlediska sjednání případné smluvní pokuty,
- variabilita smluvních typů a možnost kombinace různých služeb a tarifů významně snižuje přehlednost návrhu smlouvy,

<p>2. Sjednávání smluv prostředky komunikace na dálku a mimo prostory obvyklé k podnikání</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ve VOP není právo účastníka odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo prostory obvyklé k podnikání výslovně sjednáno,</u> - <u>ve smluvních podmínkách o poskytování zvýhodněných podmínek pak tyto možnost odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, či mimo prostory obvyklé k podnikání, zcela vylučují (za předpokladu, že účastník již službu začal užívat),</u> - z poučení o právu na odstoupení od smlouvy, jež je zveřejněno na webových stránkách společnosti nevyplývá, zdali se jedná o smluvní ujednání (či pouze o jakési poučení) a pro jaké případy je účastník oprávněn od smlouvy ve lhůtě 14 dnů odstoupit.
<p>3. Možnost vyzkoušení služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>Vodafone umožňuje vyzkoušet téměř všechny typy služeb (omezení se týkají pouze firemních zákazníků),</u> - záruka spokojenosti u smluv, u nichž byla zároveň uzavřena smlouva na poskytování zvýhodněných podmínek, není srozumitelně formulována – pouze slovním výkladem by bylo možné dojít k tomu, že lze záruku spokojenosti využít a ve zkušební době smlouvu zrušit pouze u smlouvy o poskytování zvýhodněných podmínek,
<p>4. Popis služby (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita)</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>smluvní ujednání obsahují popis služby, která je poskytována,</u> + <u>u většiny typů služeb je ve smluvních podmínkách uveden objektivně porovnatelný parametr kvality služby,</u> - ve smluvních podmínkách není uveden porovnatelný parametr kvality služby u mobilní hlasové služby, - <u>v nabídce služeb je používán termín „neomezené“, ačkoli užívání služby může být omezeno,</u> - hodnota minimální zaručené kvality mobilní datové služby je příliš nízká.

<p>5. Automatické prodlužování smluv</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>smluvní podmínky obsahují kolizi mezi úpravou automatického prodloužení smlouvy podle smlouvy o poskytování služeb za zvýhodněných podmínek, který uvádí, že smlouvu „lze“ automaticky prodloužit, zatímco vlastní smluvní formulář automatické prodloužení smlouvy přímo předpokládá,</u> - <u>účastník nemá ve smluvním formuláři možnost automatické prodloužení smlouvy odmítnout prostřednictvím zatrhávacího okénka,</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 obsahují informaci o tom, že nespotřebovaný kredit se považuje bez náhrady za vyčerpaný,</u> + v případě, že dojde k dobití kreditu ještě za doby platnosti SIM karty, ačkoli kredit již propadl, dojde k obnovení kreditu ve výši před jeho propadnutím, - <u>není poskytována náhrada za nevyčerpaný kredit.</u>
<p>8. Převod a čerpání volných jednotek</p>	<ul style="list-style-type: none"> + <u>společnost Vodafone převádí volné minuty volání a volné SMS do následujícího zúčtovacího období,</u> - převedené volné jednotky jsou spotřebovávány až po využití volných jednotek aktuálního měsíce a nejsou-li spotřebovány, propadají, - nejsou převáděny volné datové jednotky a volné jednotky v roamingu.

<p>9. Smluvní pokuty</p>	<ul style="list-style-type: none"> + výše smluvní pokuty pro případ porušení smlouvy (neplacení) je sjednána ve formuláři smlouvy na poskytování služeb za zvýhodněných podmínek, - <u>ze smluvních podmínek není zřejmé, zda se sjednávají smluvní pokuty i pro smlouvy, k nimž nebyla uzavřena smlouva o poskytování služeb za zvýhodněných podmínek,</u> - v případě nezaplacení vyúčtování, společnost Vodafone blokuje dlužníkovi služby, blokáce i odblokace služeb je pak zpoplatněna, což svým charakterem odpovídá smluvní pokutě, ač jsou tyto poplatky účtovány s DPH a nejsou sjednány ve smluvním formuláři,
<p>10. Jednostranná změna smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o této změně</p>	<ul style="list-style-type: none"> + ve VOP jsou nově relativně podrobně sjednány důvody, pro které může být smlouva ze strany společnosti Vodafone jednostranně změněna, i způsob vyrozumění o této změně, + společnost Vodafone umožňuje ukončit smlouvu i 14 dnů poté co již změna smlouvy nabyla účinnosti, - <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 a čl. 20 směrnice o univerzální službě musí být právo jednostrannou změnu smlouvy odmítnout sjednáno všeobecně pro všechny účastníky,</u> - přestože účastník má možnost ukončit smlouvu ještě 14 dnů po nabytí účinnosti změny smlouvy, platí pro něj v této lhůtě již nové podmínky,
<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>je rovněž poskytnuta informace o tom, že účastník má právo při nesouhlasu s vyřízením reklamace podat k ČTÚ námitku proti vyřízení reklamace.</u>

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

- má-li účastník uzavřenu smlouvu na poskytování služeb za zvýhodněných podmínek je pro případ, že chce zcela ukončit smluvní vztah se společností Vodafone (například při přenesení telefonního čísla), nucen podat dvě výpovědi, nejprve smlouvy na poskytování služeb za zvýhodněných podmínek, a to na zvlášť určeném formuláři (není-li dodržena tato forma, k výpovědi se nepřihlíží), po podání této výpovědi, je účastník nucen podat ještě výpověď smlouvy na poskytování služeb elektronických komunikací, jež musí být opatřena ověřeným podpisem. Uvedený postup ukončení smlouvy je v extrémní nerovnováze se způsoby uzavření smlouvy.