

O2 Family, s.r.o.

<p>1. Struktura smluvních dokumentů (přehlednost, srozumitelnost)</p>	<ul style="list-style-type: none"> + relativně přehledně členěná webová prezentace, - <u>nejsou zveřejněny všechny dokumenty, které tvoří návrh smlouvy (Ceník, Pravidla pro poskytování individuální nabídky včetně cenových ujednání),</u> - <u>smluvní podmínky nejsou dostatečně srozumitelné mezi jednotlivými dokumenty i v rámci samotných VOP jsou vzájemné rozpory,</u> - není dostatečně jasně stanovena přednost dokumentů pro případ kolize, - <u>O2 Family, s.r.o. si v bodu 2.5 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>v čl. 1.6 VOP je v případech neupravených smluvními podmínkami O2 Family, s.r.o. odkazováno na smluvní podmínky společnosti O2 Czech Republic a.s.,</u> - <u>ve smluvním formuláři není sjednána výše úhrady při předčasném ukončení smlouvy uzavřené se závazkem, ačkoli ve VOP je taková úhrada sjednána,</u> - <u>v čl. 3.1 smluvního formuláře je uvedeno, že se smlouva uzavírá na dobu určitou v trvání 12 měsíců a zároveň, že smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, tedy dva navzájem se vylučující časové parametry.</u>
<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 a ještě ve zvláštním dokumentu, který obsahuje i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy.</u>
<p>3. Možnost vyzkoušení služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> - společnost O2 Family, s.r.o. 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.

4. Popis služby (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita)	<ul style="list-style-type: none"> - <u>zveřejněné smluvní dokumenty neobsahují popis služby, která je poskytována,</u> - <u>ve smluvních podmínkách není uveden objektivně porovnatelný parametr kvality služby.</u>
5. Automatické prodloužení smluv	<ul style="list-style-type: none"> - účastník nemá ve smluvním formuláři možnost automatické prodloužení smlouvy odmítnout ve formě zatrhávacího políčka.
6. Informace o termínech a způsobu vyúčtování	<ul style="list-style-type: none"> - informace o termínech vyúčtování nejsou ve zveřejněných smluvních dokumentech dostatečně určitě upraveny, - tak, jak je upravena doba splatnosti vyúčtování, může za určitých okolností dojít k situaci, kdy účastník má na úhradu vyúčtování velmi krátkou dobu.
7. Vracení nevyčerpaného kreditu u předplacených služeb	<ul style="list-style-type: none"> - <u>nejsou zveřejněny smluvní dokumenty, ze kterých by bylo možné zjistit, jakým způsobem je upravena problematika nevyčerpaného kreditu.</u>
8. Převod a čerpání volných jednotek	<ul style="list-style-type: none"> - <u>nejsou zveřejněny smluvní dokumenty, ze kterých by bylo možné zjistit, jakým způsobem je upravena problematika nevyčerpaného kreditu.</u>
9. Smluvní pokuty	<ul style="list-style-type: none"> + smluvní pokuta pro případ nehrazení ceny poskytnutých služeb je sjednána ve smluvním formuláři, - <u>ve VOP jsou uvedeny smluvní pokuty pro případ neplnění dalších povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy, které však již nejsou výslovně sjednány ve smluvním formuláři.</u>
10. Jednostranná změna smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o této změně	<ul style="list-style-type: none"> - <u>smluvní podmínky neobsahují ujednání o tom, že by společnost O2 Family, s.r.o. měla právo provést jednostrannou změnu smlouvy,</u> - <u>smluvní podmínky neobsahují ujednání o tom, že účastníci mají právo jednostrannou změnu smlouvy odmítnout a smlouvu bez sankce ukončit, a to ani pro případ zhoršení jejich postavení, ačkoli dle § 1752 občanského zákoníku i čl. 20</u>

	<p><u>směrnice o univerzální službě musí být právo jednostrannou změnu smlouvy odmítnout sjednáno všeobecně pro všechny účastníky,</u></p> <p>- <u>právo jednostranné změny smlouvy může být sjednáno v dalších dokumentech tvořících smluvní podmínky poskytovatele, které však nejsou zveřejněny.</u></p>
11. Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení	<p>+ ve smluvních podmínkách je sjednáno právo účastníka reklamovat poskytnutou službu či vyúčtování ceny,</p> <p>- <u>není nijak sjednán způsob uplatnění reklamace (tato informace není uvedena ani na webových stránkách společnosti O2 Family, s.r.o.),</u></p> <p>- není poskytována informace o tom, že účastník má právo při zamítnutí či nevyřízení reklamace podat k ČTÚ námitku proti vyřízení reklamace.</p>
12. Výpověď smlouvy a úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy	<p>+ úhrada při předčasném ukončení smlouvy je sjednána v souladu s § 63 odst. 1 písm. p) zákona o elektronických komunikacích pouze ve VOP, nikoli však ve smluvním formuláři,</p> <p>- ze smluvních podmínek neplyne právo účastníka vypovědět smlouvu všemi komunikačními kanály, kterými je smlouva uzavírána (nerovnováha mezi způsobem uzavření a ukončení smlouvy).</p>