

UPC Česká republika, s.r.o.

| | |
|--|--|
| <p>1. Struktura smluvních dokumentů (přehlednost, srozumitelnost)</p> | <ul style="list-style-type: none"> + <u>ve smluvních formuláři jsou uvedeny dokumenty, které tvoří návrh smlouvy,</u> + <u>přehledně členěná webová prezentace,</u> - ve VOP není stanovena hierarchie dokumentů pro případ kolize, - <u>konkrétní výše smluvních pokut nejsou sjednány ve vlastním formuláři smlouvy,</u> - <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> |
| <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 a mimo prostory obvyklé k podnikání je obsažena ve VOP.</u> |
| <p>3. Možnost vyzkoušení služby</p> | <ul style="list-style-type: none"> + <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> - <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> |
| <p>4. Popis služby (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita)</p> | <ul style="list-style-type: none"> + smluvní ujednání obsahují popis služby, která je poskytována, + <u>u všech typů služeb je ve smluvních podmínkách uveden objektivně porovnatelný parametr kvality služby, včetně minimální nabízené kvality služby,</u> - <u>ve smluvních dokumentech i v nabídce služeb je používán termín „neomezené“, ačkoli užívání služby může být omezeno.</u> |

| | |
|--|---|
| 5. Automatické prodloužení smluv | <ul style="list-style-type: none"> - <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> - 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. |
| 6. Informace o termínech a způsobu vyúčtování | <ul style="list-style-type: none"> + <u>způsob a termíny vyúčtování jsou alespoň v obecné rovině uvedeny ve VOP,</u> - <u>informace o termínech vyúčtování je neurčitá,</u> - 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 | nelze hodnotit, společnost UPC neposkytuje předplacené služby. |
| 8. Převod a čerpání volných jednotek | <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> |
| 9. Smluvní pokuty | <ul style="list-style-type: none"> - <u>konkrétní výše smluvních pokut nejsou sjednány ve vlastním formuláři smlouvy,</u> - 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. |
| 10 Jednostranná změna smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o této změně | <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</u> |

| | |
|---|---|
| | <u>jednostrannou změnu smlouvy odmítnout sjednáno všeobecně pro všechny účastníky.</u> |
| 11. Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení | <p>+ <u>ve smluvních podmínkách je sjednáno právo účastníka reklamovat poskytnutou službu či vyúčtování ceny,</u></p> <p>+ <u>je rovněž poskytnuta informace o tom, že účastník má právo při nesouhlasu s vyřízením reklamace podat k ČTÚ námitku proti vyřízení reklamace.</u></p> |
| 12. Výpověď smlouvy a úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy | <p>- ze smluvních podmínek neplyne právo účastníka vypovědět smlouvu všemi komunikačními kanály, kterými je smlouva uzavírána (nerovnováha mezi způsobem uzavření a ukončení smlouvy),</p> <p>- pro případ nevrácení koncového zařízení jsou sjednány relativně vysoké smluvní pokuty, které násobně převyšují hodnotu zařízení, jehož vrácení mají účastníci zajistit,</p> <p>- <u>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.</u></p> |