

Zákaznická zkušenost s vybranými poskytovateli telekomunikačních služeb – Grafická příloha

Srpen 2016



Media audience measurement



Marketing research and data analysis

















Advertising monitoring and media analysis



Software for media data processing

Obsah

<u>Přístup poskytovatele k zákazníkovi/spotřebiteli</u>	03	
<u>Všeobecné obchodní podmínky</u>	14	
<u>Struktura smluvních dokumentů (přehlednost, srozumitelnost)</u>	35	
<u>Sjednání smluv / prostředky komunikace na dálku a mimo prostory obvyklé k podnikání</u>	66	
<u>Možnost vyzkoušení služby</u>	77	
<u>Popis služby (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita služby)</u>	98	
<u>Automatické prodlužování smluv</u>	119	
<u>Informace o termínech a způsobu vyúčtování</u>	130	
<u>Vrácení nevyčerpaného kreditu u předplacených služeb</u>	151	
<u>Převod a čerpání volných jednotek</u>	182	
<u>Smluvní pokuty</u>	193	
<u>Jednostranná změna smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o této změně</u>	204	
<u>Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení</u>	215	
<u>Výpověď smlouvy a úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy</u>	246	

Přístup poskytovatele k zákazníkovi/spotřebiteli

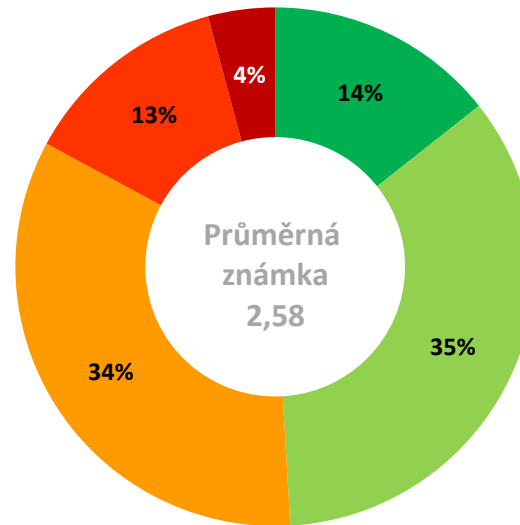
[Zpět na obsah](#)

O₂

Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší

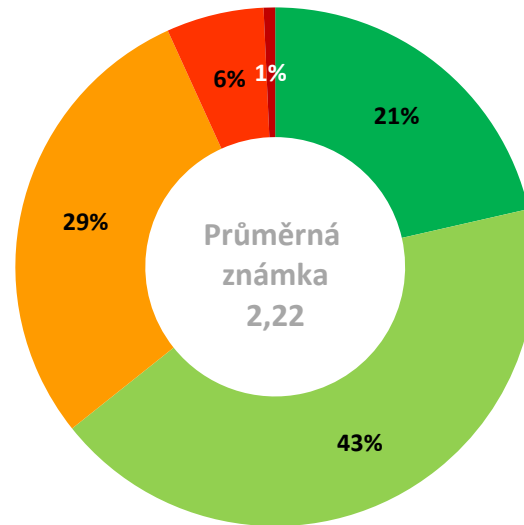




Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší



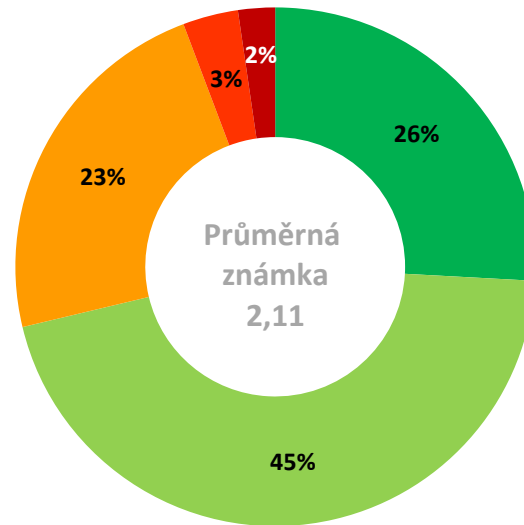
Grafická příloha - Přístup poskytovatele k zákazníkovi/spotřebiteli



Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší

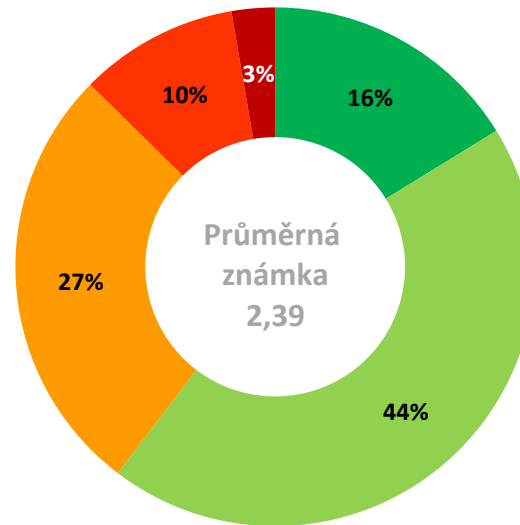




Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší

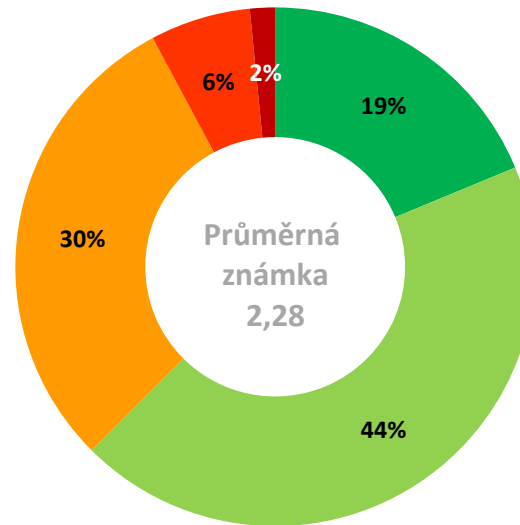




Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší



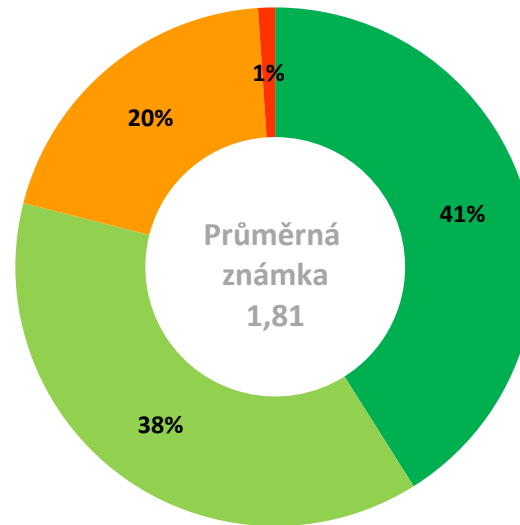
Grafická příloha - Přístup poskytovatele k zákazníkovi/spotřebiteli



Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší

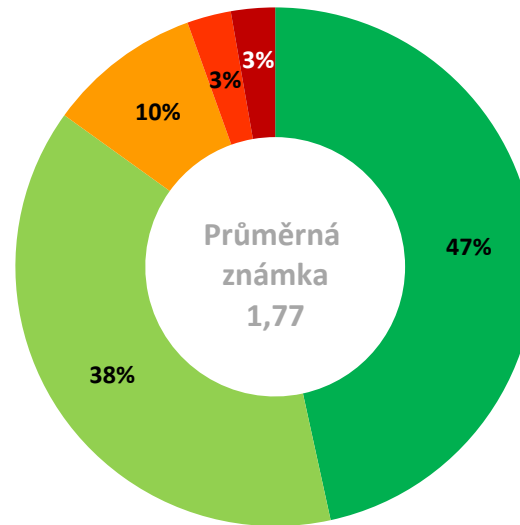




Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší

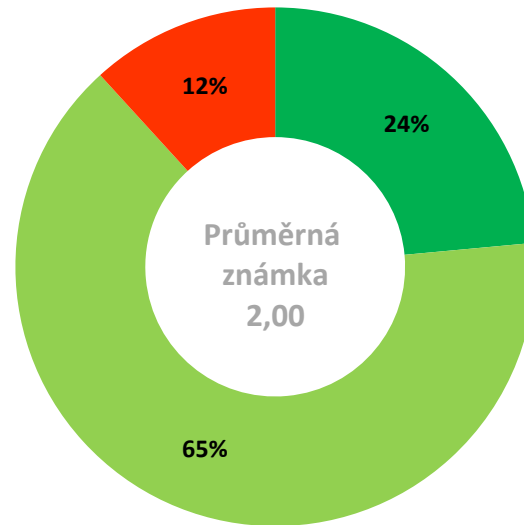




Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší

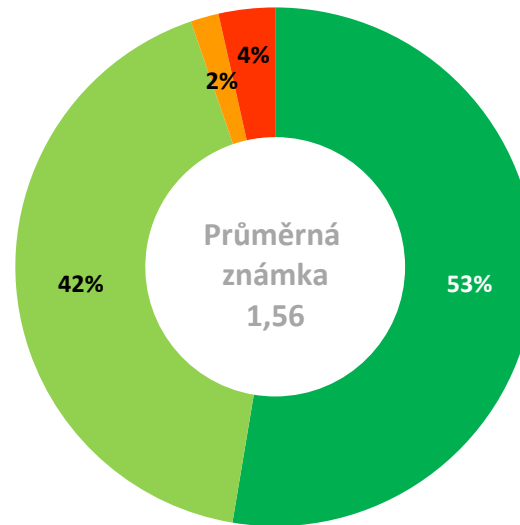




Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší

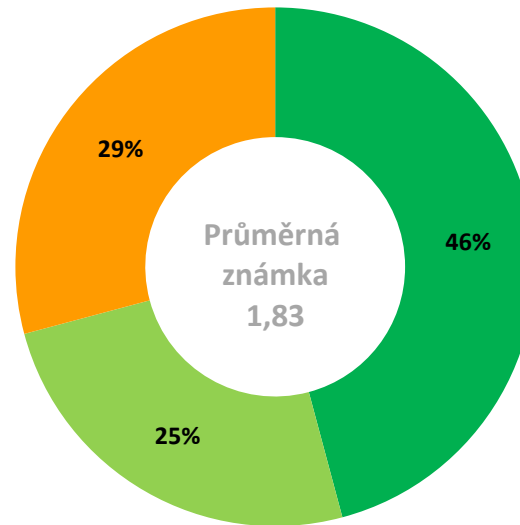




Jak byste ohodnotil(a) na škále 1-5, kde 1=nejlepší a 5=nejhorší, celkový přístup společnosti k zákazníkovi/spotřebiteli?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

■ 1 = nejlepší ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 = nejhorší



Všeobecné obchodní podmínky

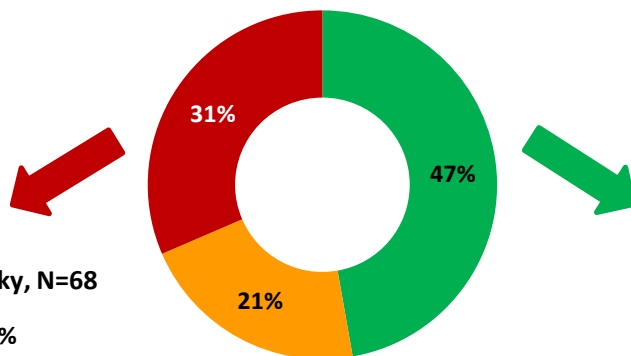
[Zpět na obsah](#)



Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

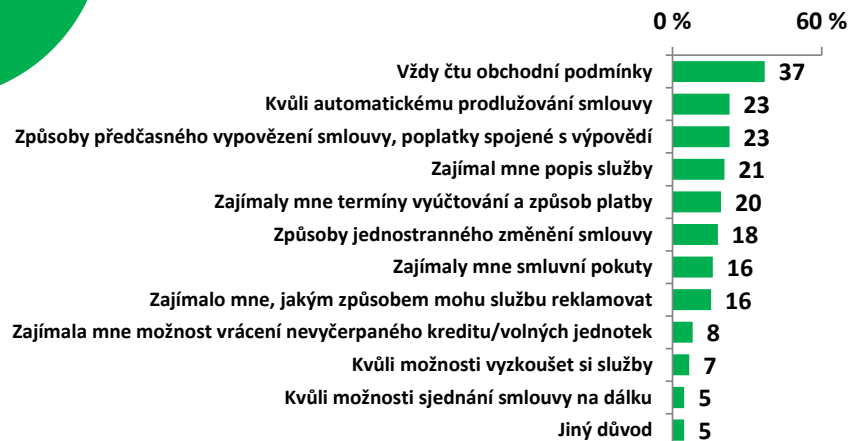
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=68



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=148



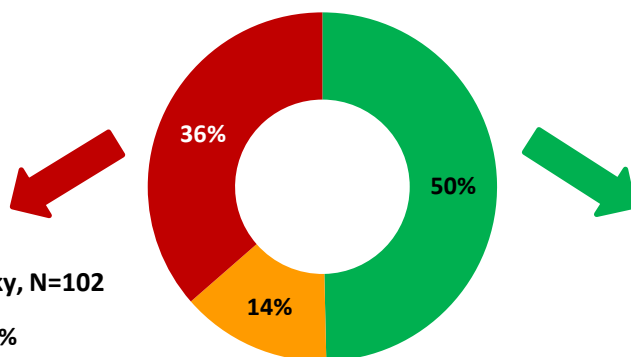
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



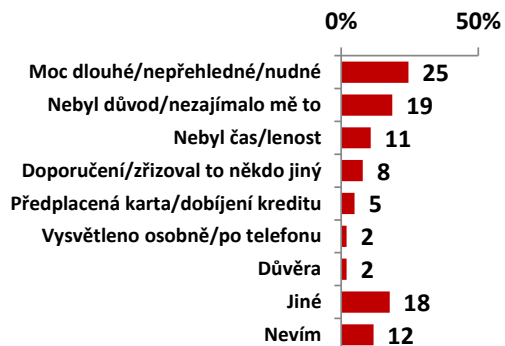
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

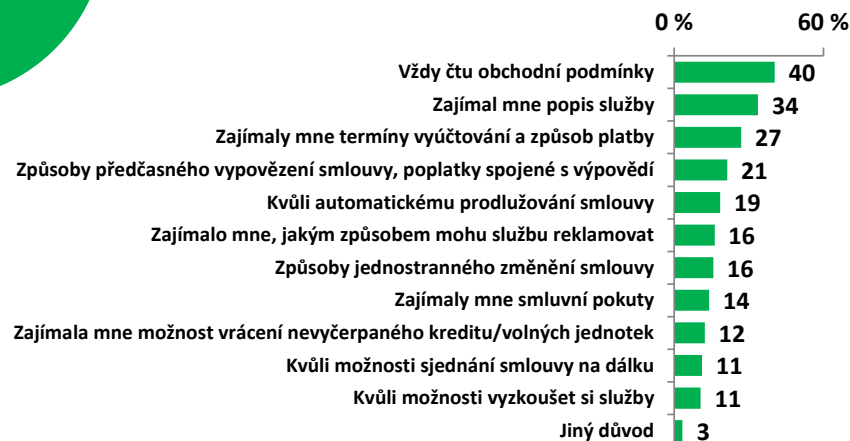
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=102



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=178



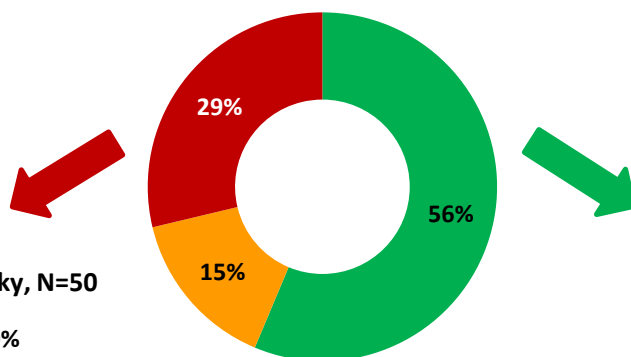
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



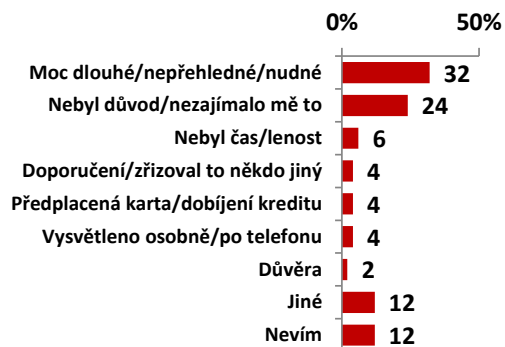
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

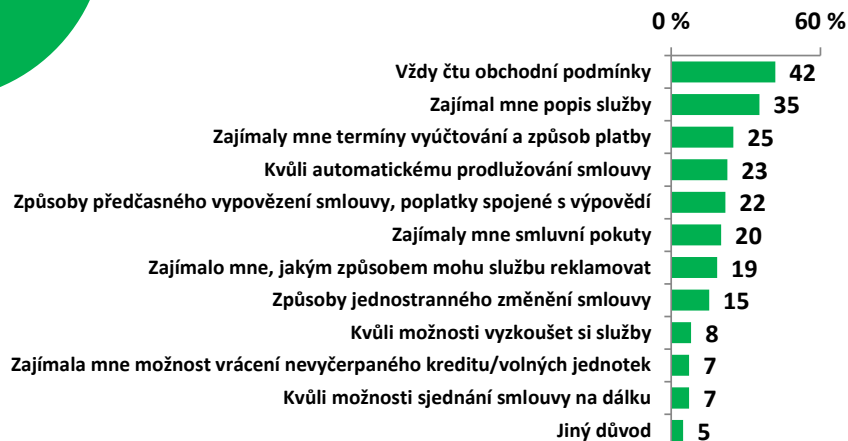
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=50



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=124



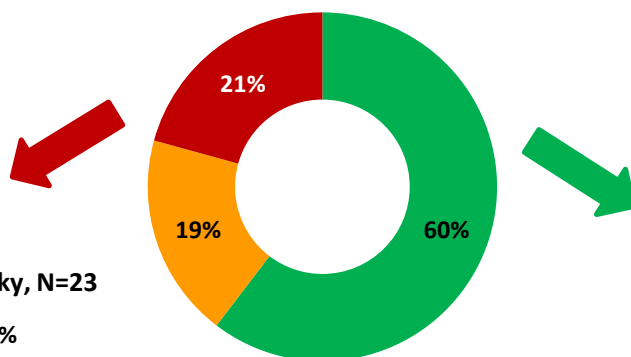
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



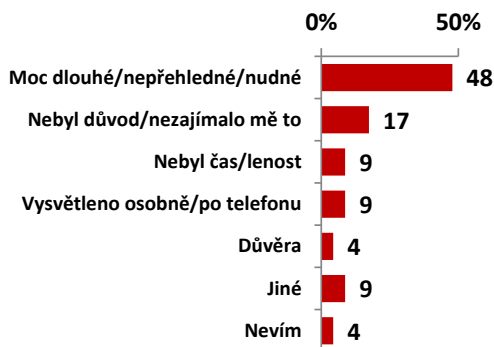
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

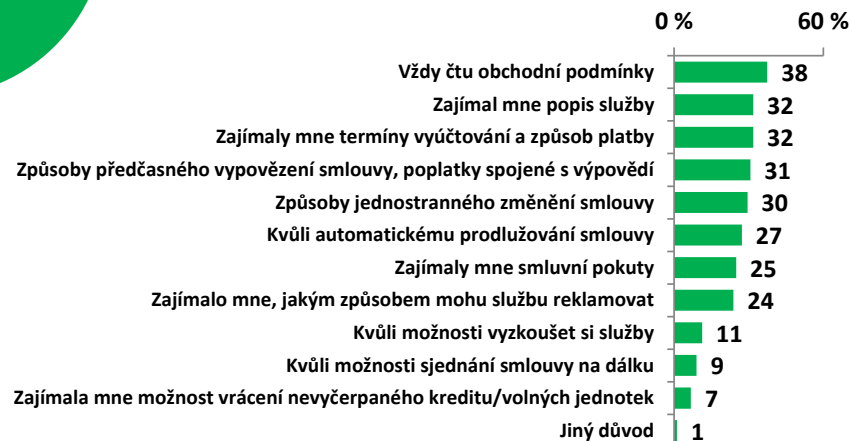
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=23



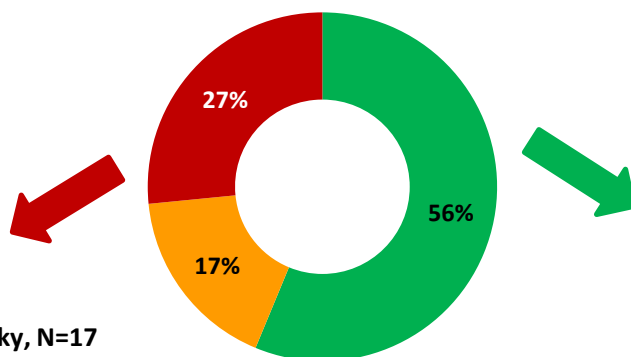
Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=88



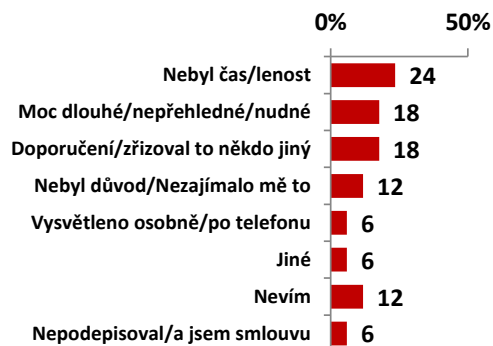
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

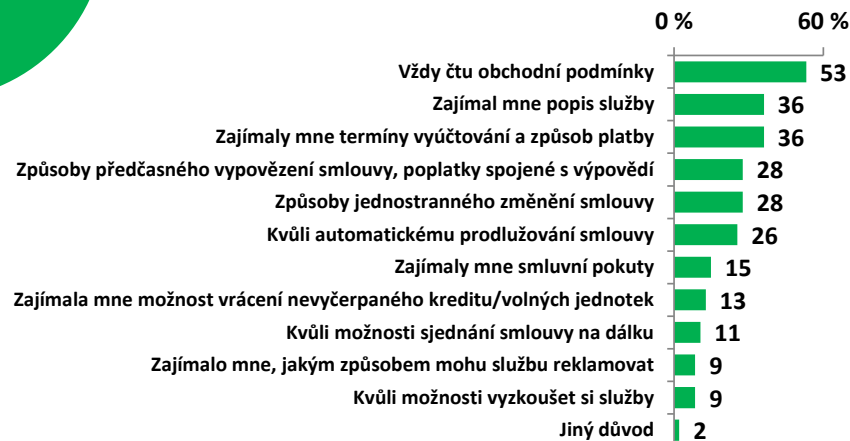
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=17



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=47



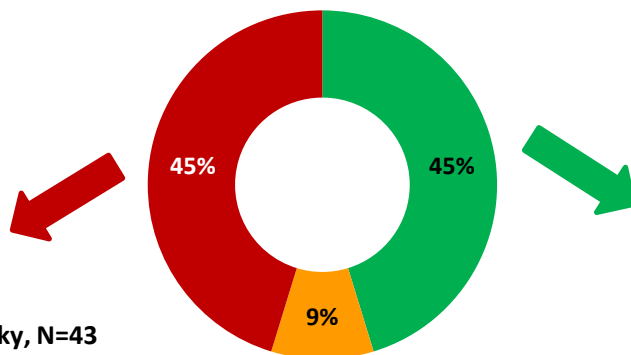
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



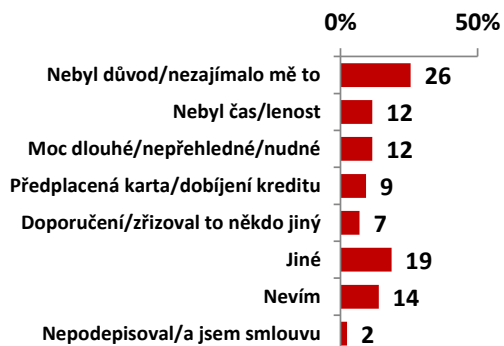
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

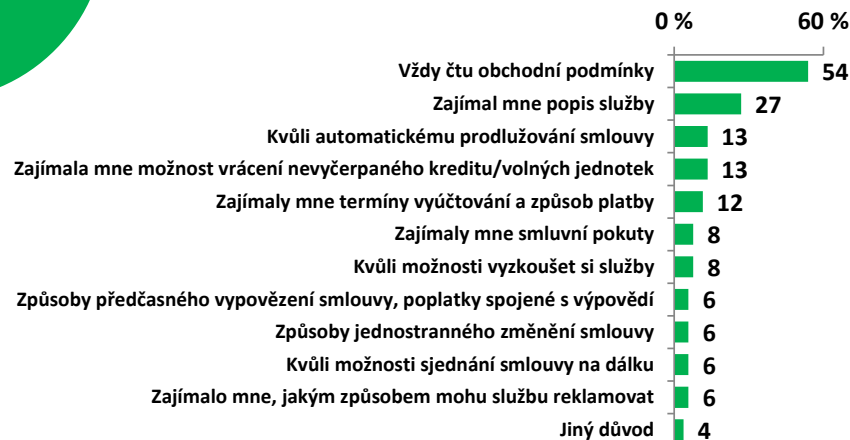
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=43



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=52



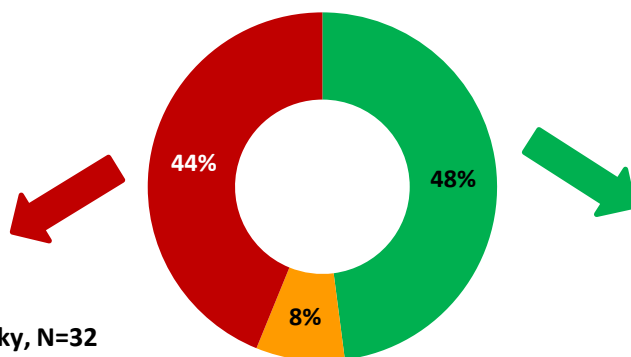
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



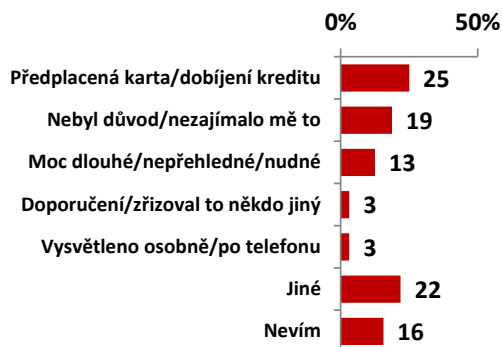
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

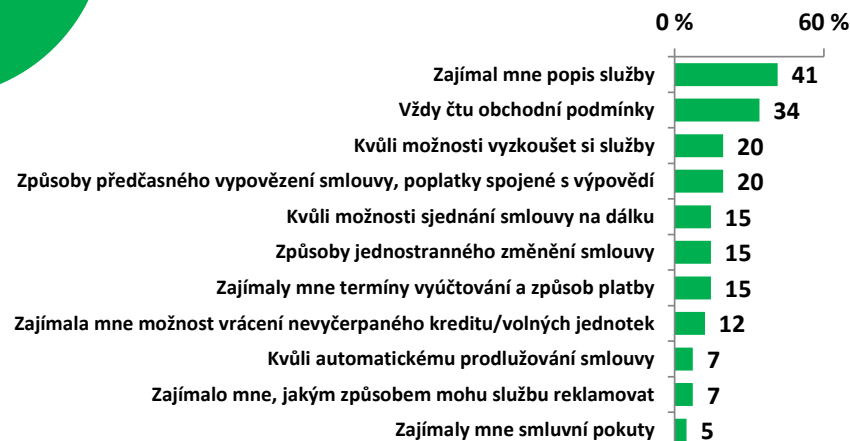
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=32



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=41



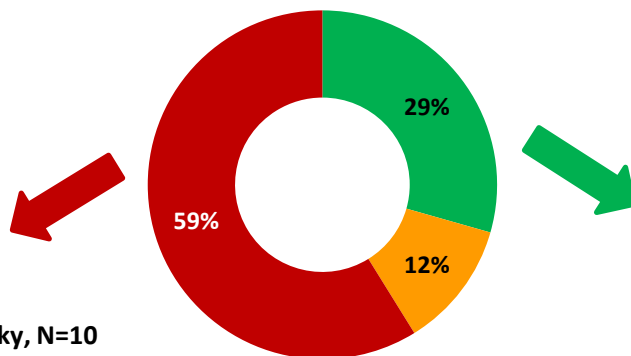
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



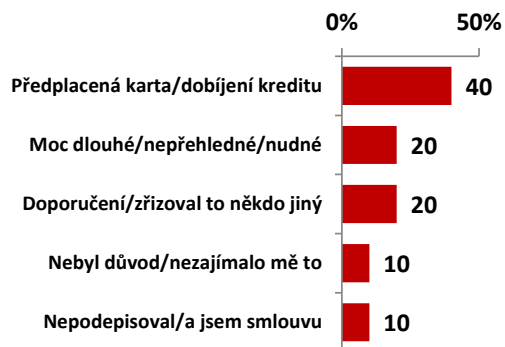
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

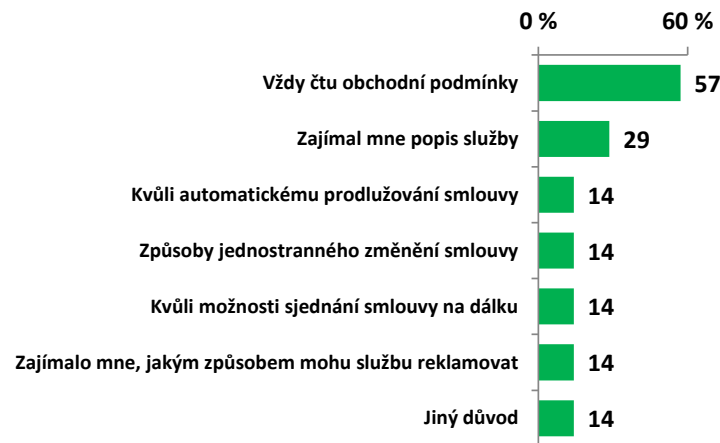
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=10



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=7

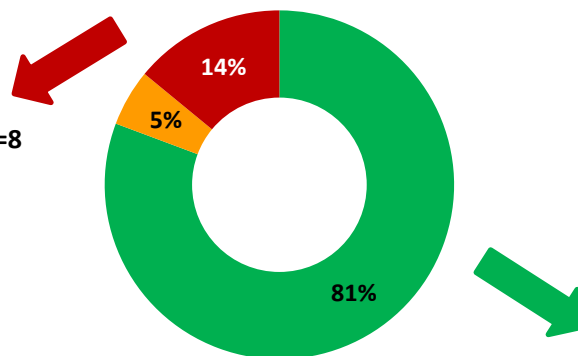




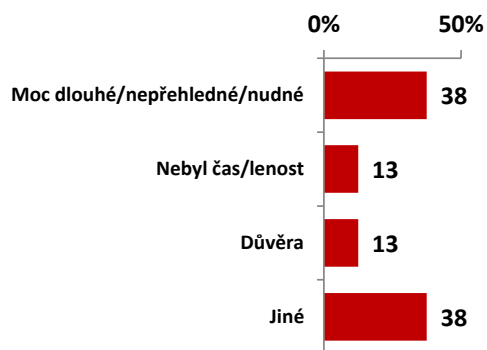
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

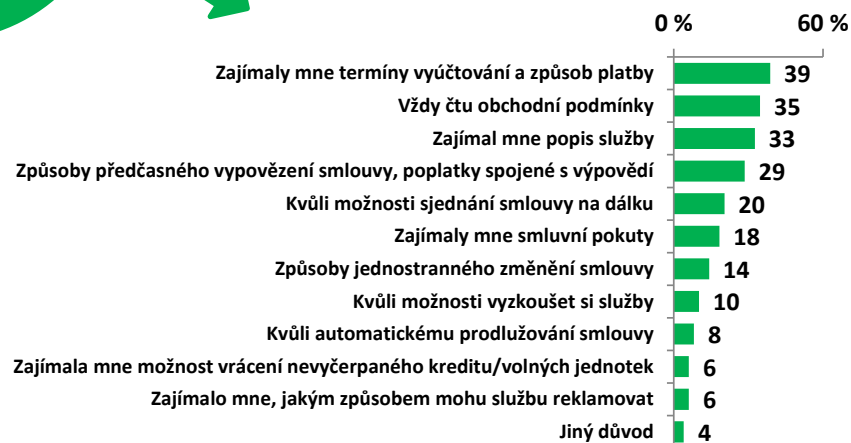
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=8



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=49



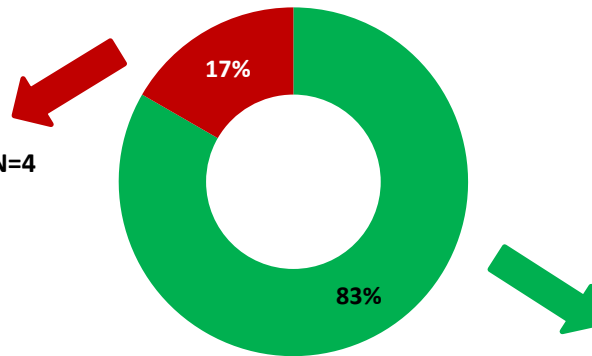
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



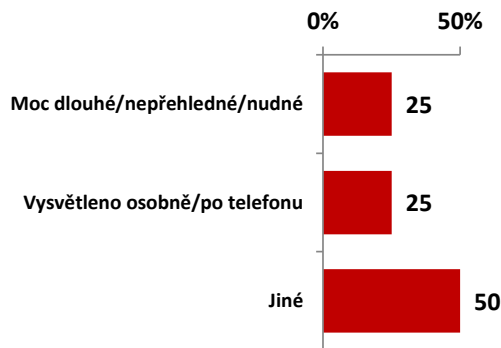
Četl(a) jste Všeobecné obchodní podmínky Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

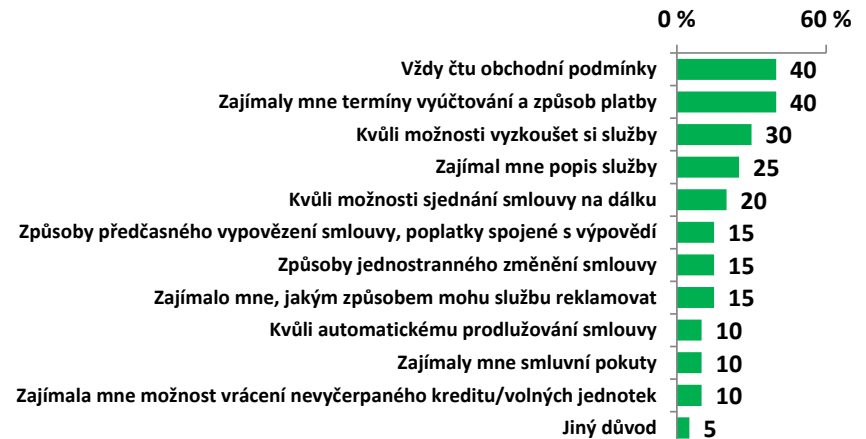
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu / zřizoval(a) si službu
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli obchodní podmínky, N=4



Důvody, proč četli obchodní podmínky, N=20

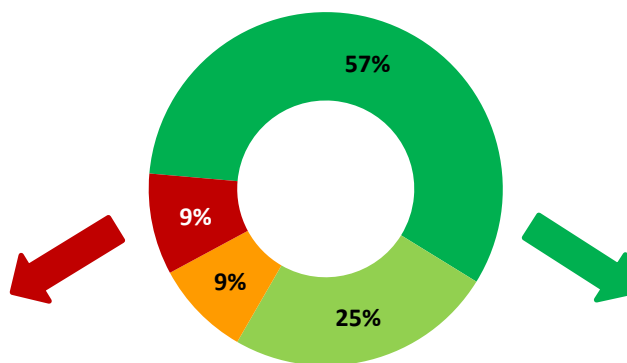




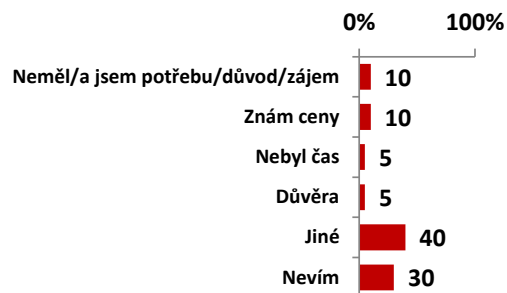
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

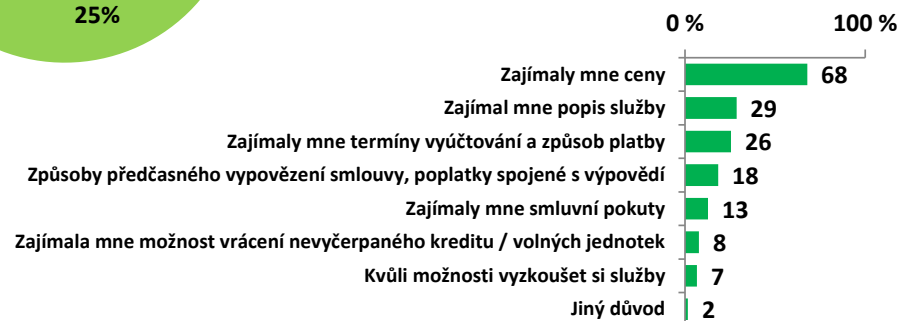
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=20



Důvody, proč četli ceník, N=196

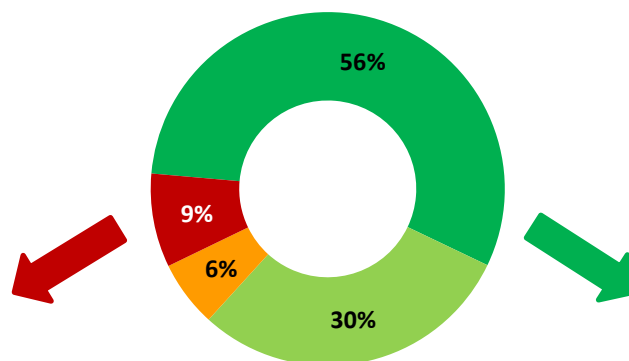




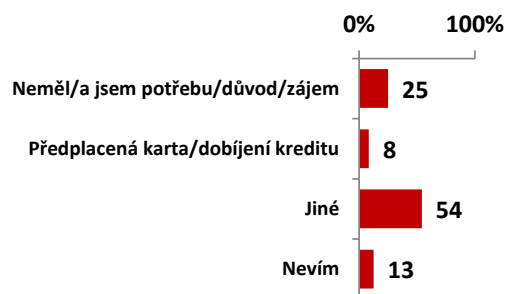
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

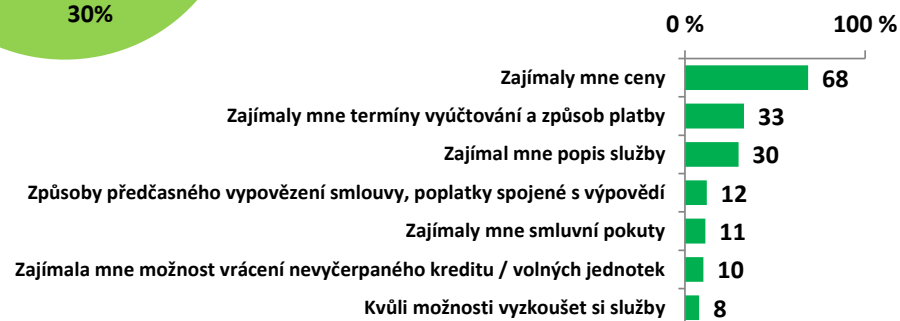
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=24



Důvody, proč četli ceník, N=256



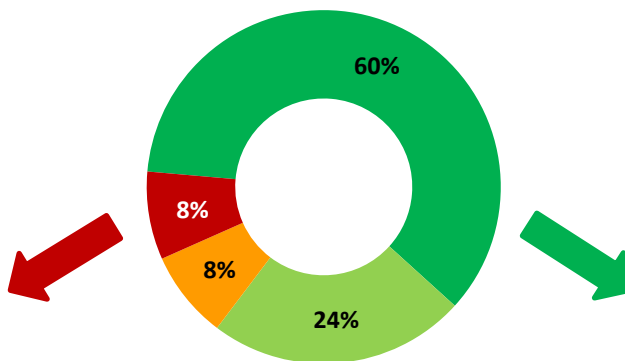
Grafická příloha - Všeobecné obchodní podmínky



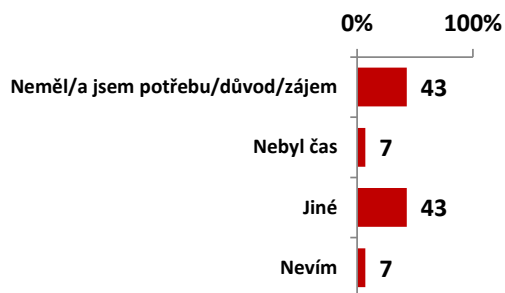
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

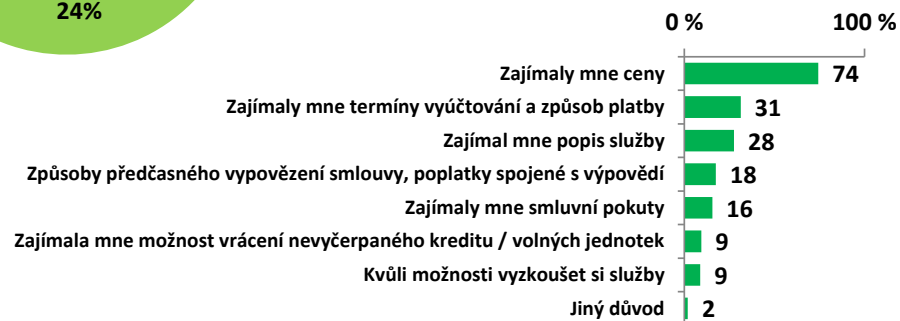
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=14



Důvody, proč četli ceník, N=160

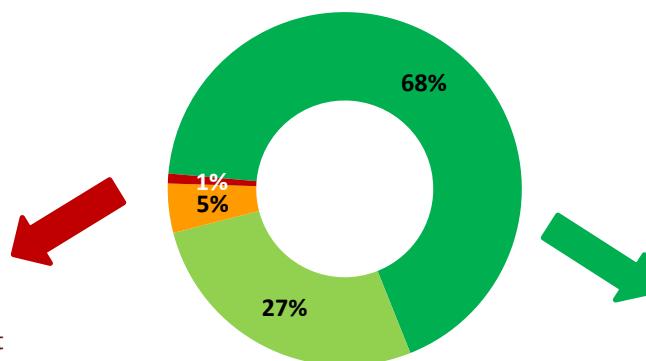




Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

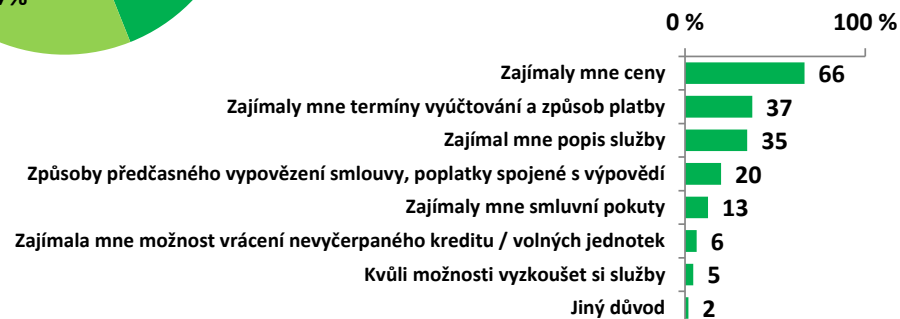
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=1

N/A Odpověděl 1 nebo žádný respondent

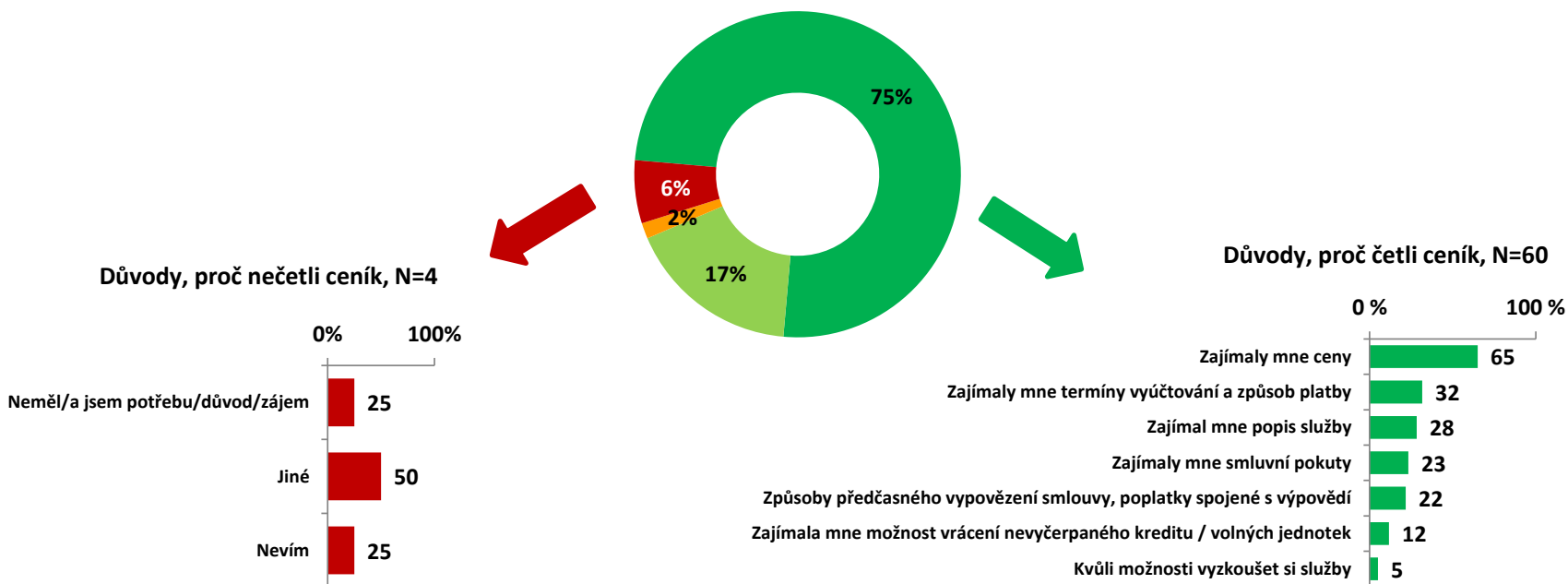
Důvody, proč četli ceník, N=110



Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)

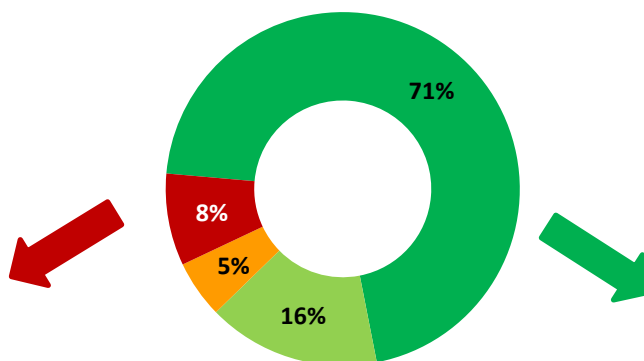




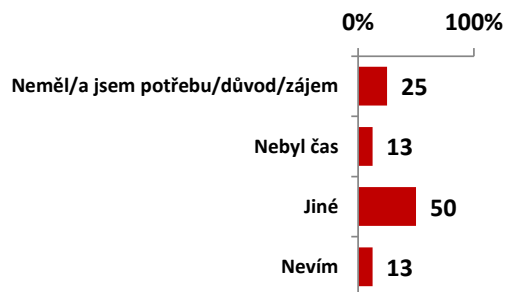
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

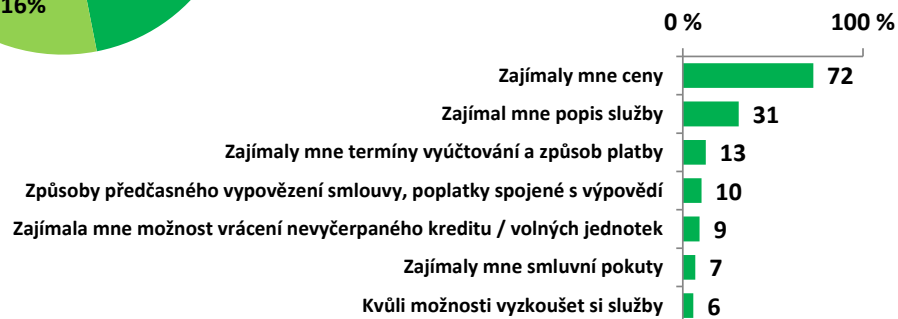
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=8



Důvody, proč četli ceník, N=87

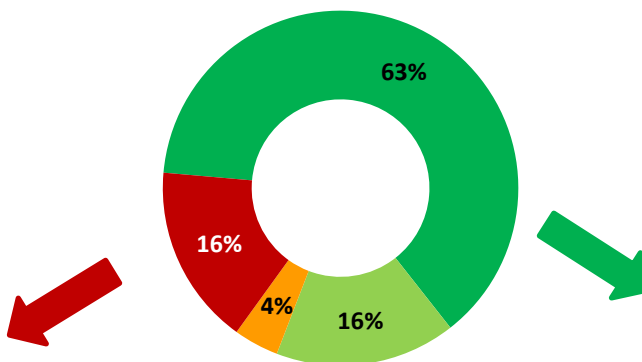




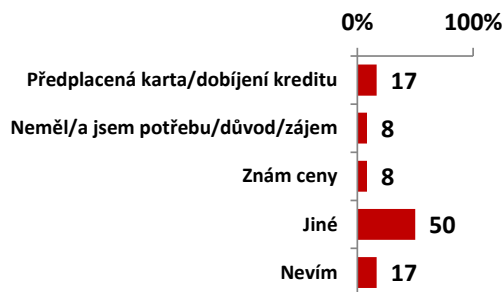
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

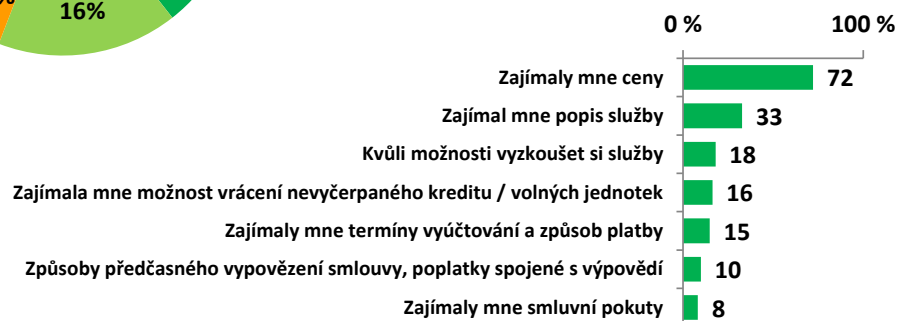
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=12



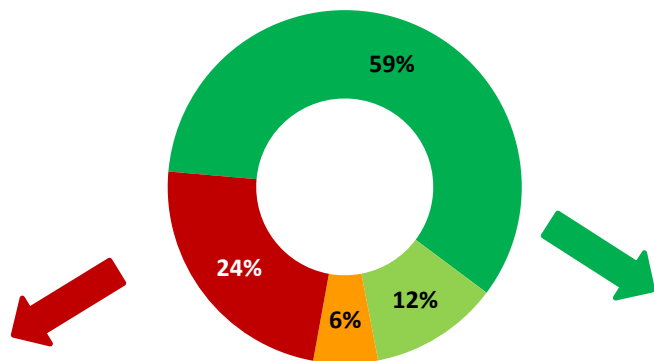
Důvody, proč četli ceník, N=61



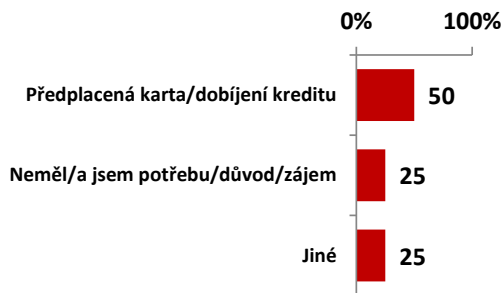
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

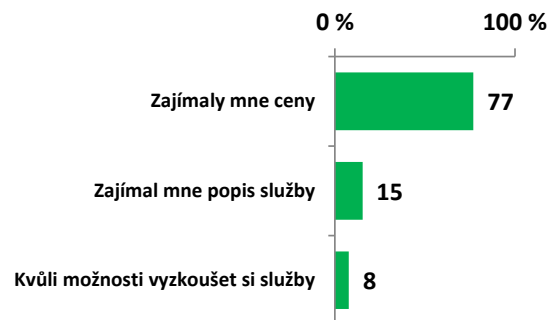
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=4



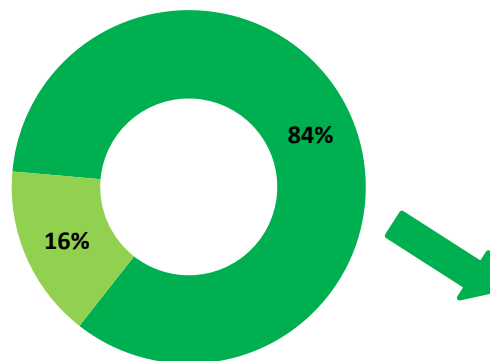
Důvody, proč četli ceník, N=13



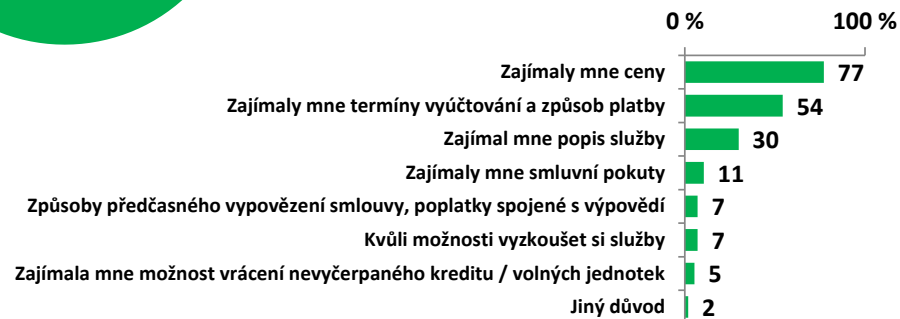
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



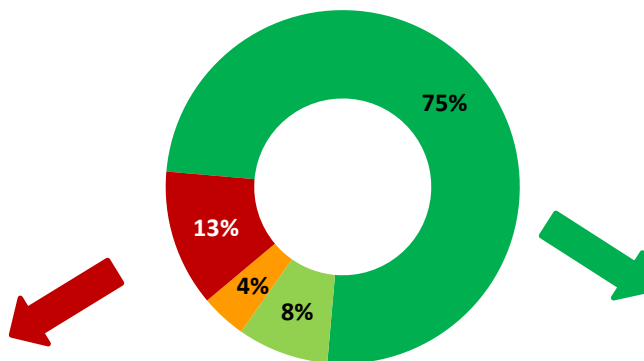
Důvody, proč četli ceník, N=57



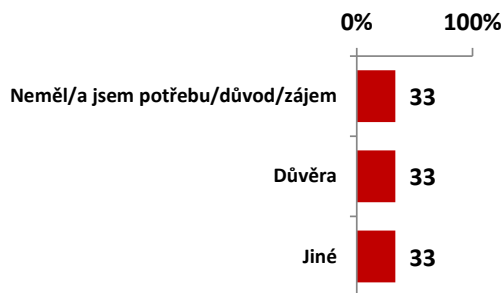
Četl(a) jste Ceník Vašeho poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

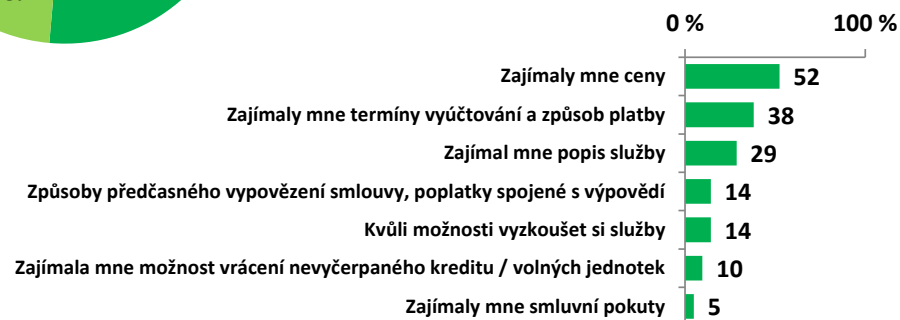
- Ano, když jsem uzavíral(a) smlouvu
- Ano, když jsem si chtěl(a) objednat novou službu / rozšířit stávající
- Ano, když jsem narazil(a) na problém
- Ne, Ceník poskytovatele jsem nikdy nečetl(a)



Důvody, proč nečetli ceník, N=3



Důvody, proč četli ceník, N=21



Struktura smluvních dokumentů (přehlednost, srozumitelnost)

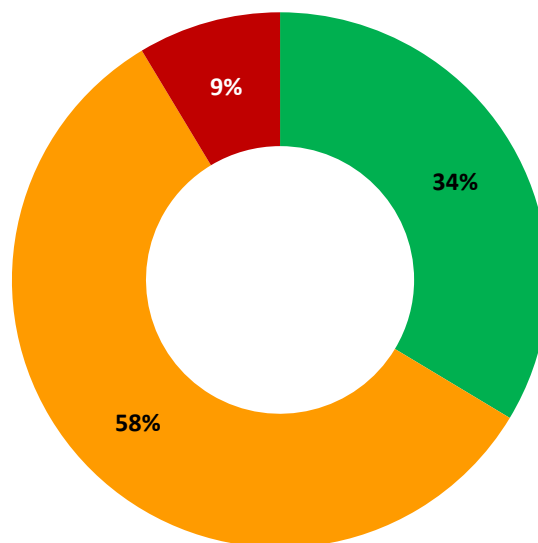
[Zpět na obsah](#)

O₂

Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=116

- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím

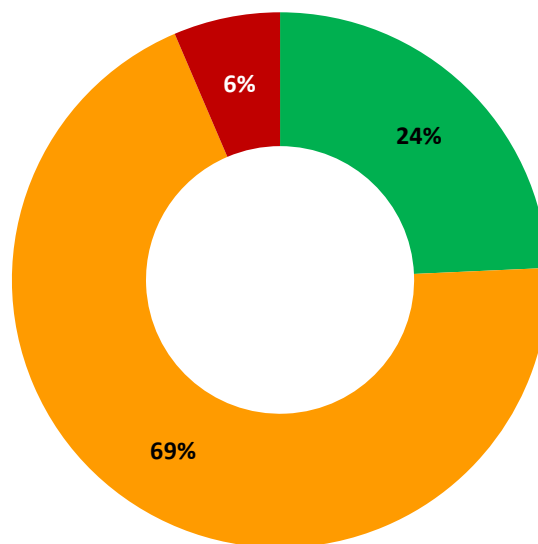




Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=140

- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím

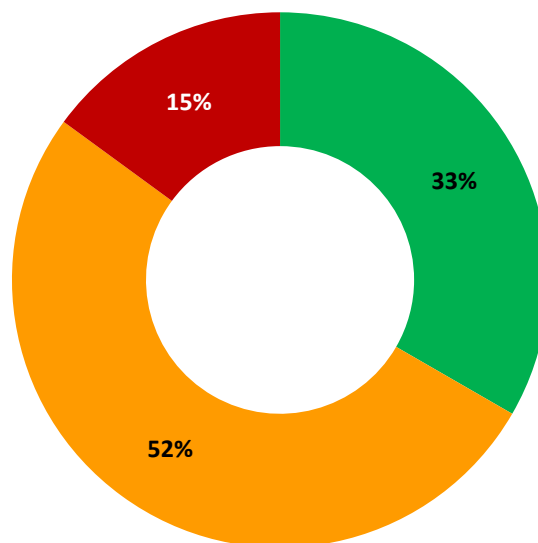




Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=87

- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím

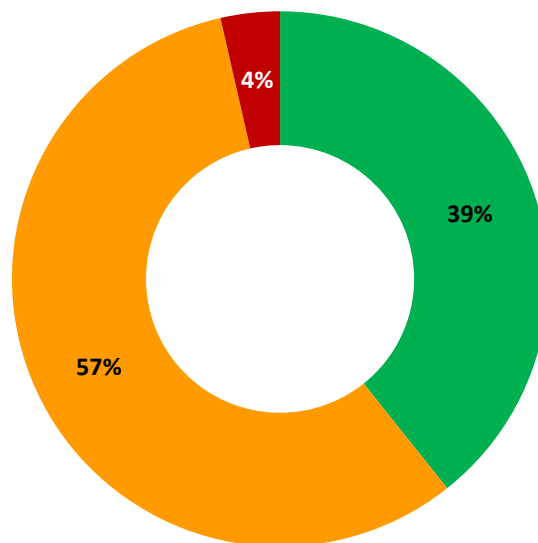




Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

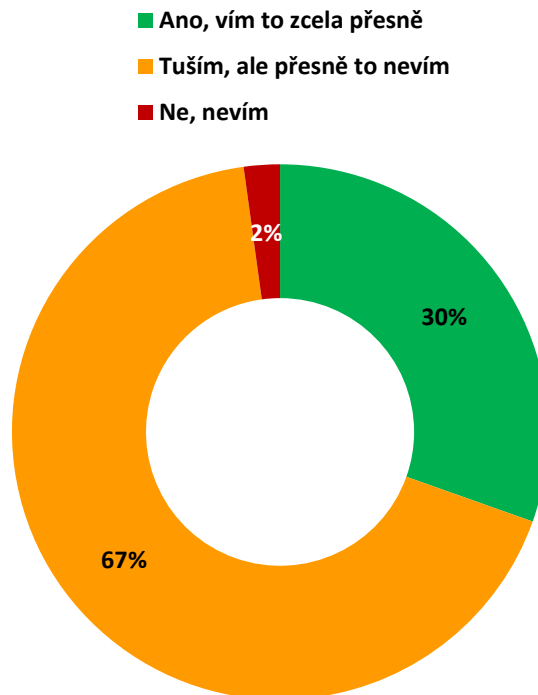
Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=84

- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím



Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=46

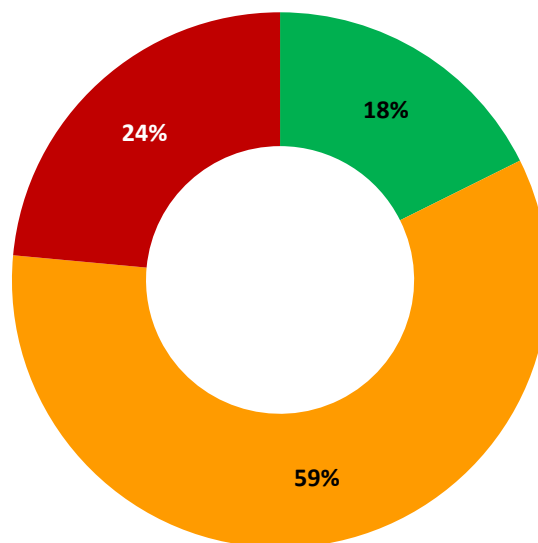




Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=17

- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím

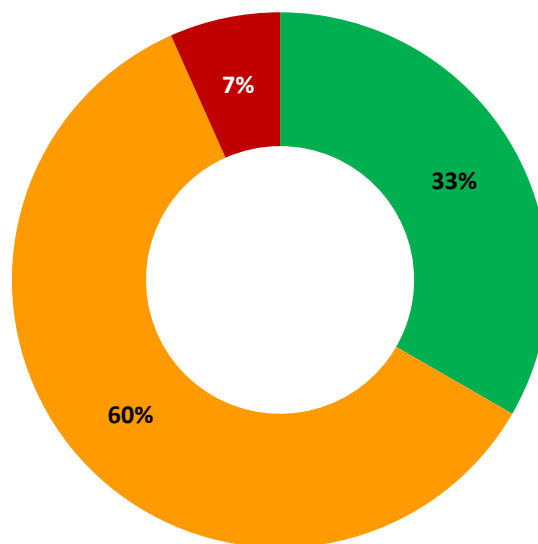




Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=15

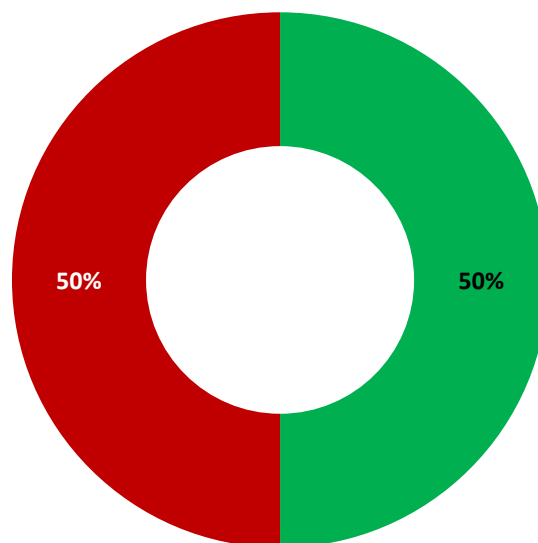
- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím



Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím

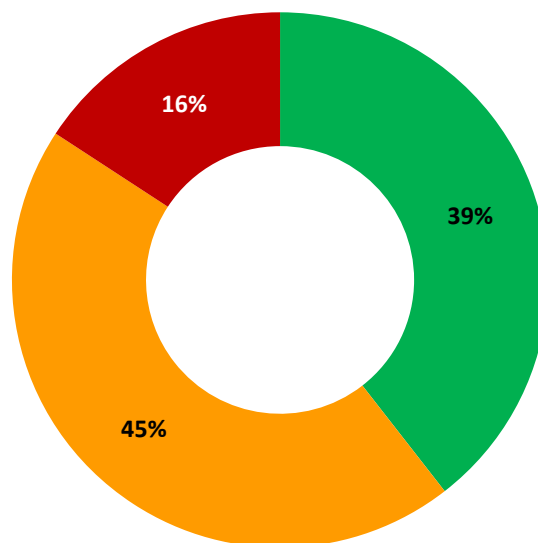




Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=38

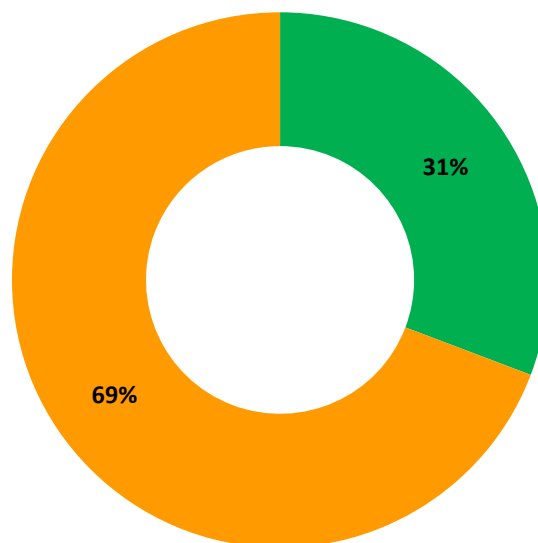
- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím



Máte povědomí o tom, jaké dokumenty tvoří Vaší smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=13

- Ano, vím to zcela přesně
- Tuším, ale přesně to nevím
- Ne, nevím

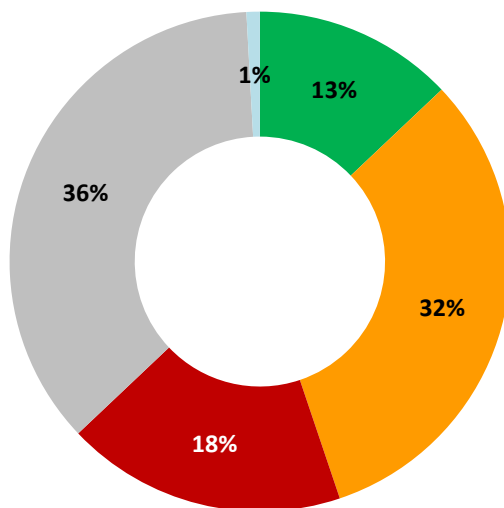




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=116

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

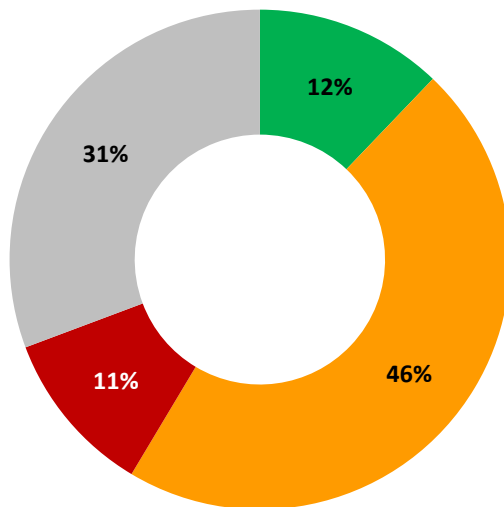




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=140

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

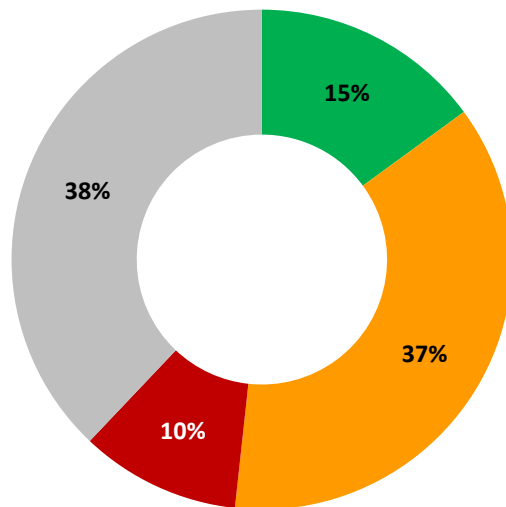




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=87

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

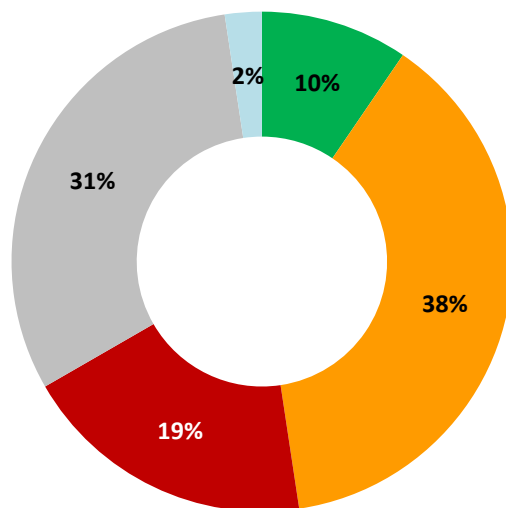




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=84

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

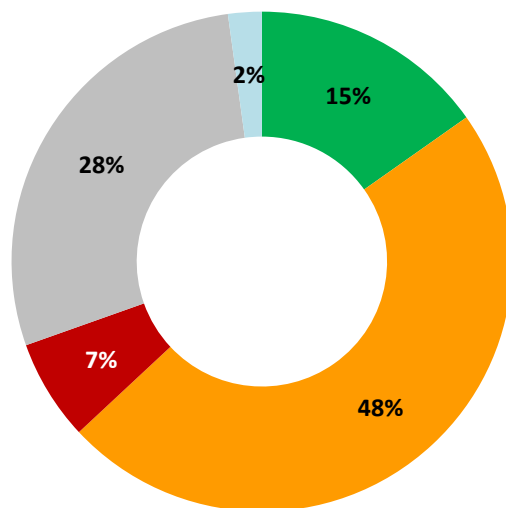




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=46

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

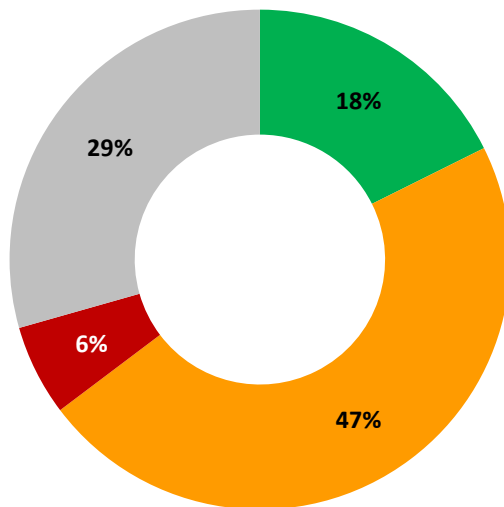




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=17

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

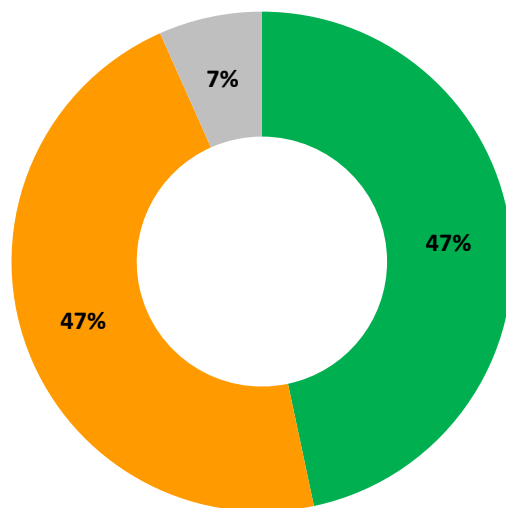




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=15

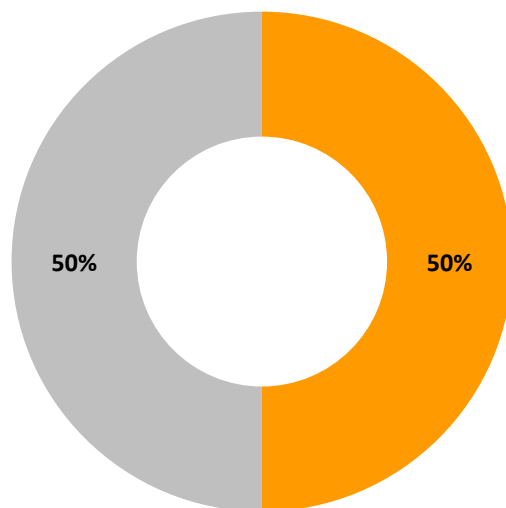
- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá



Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

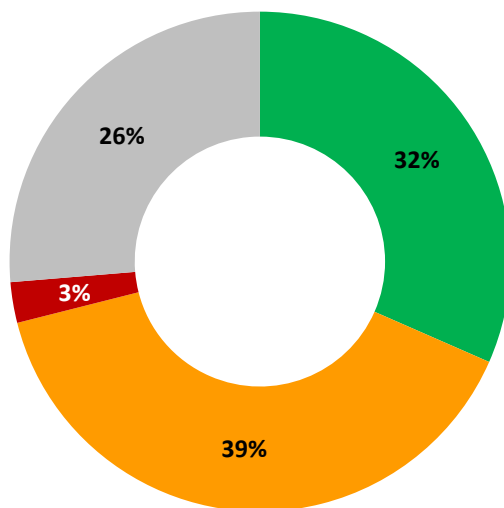




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=38

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

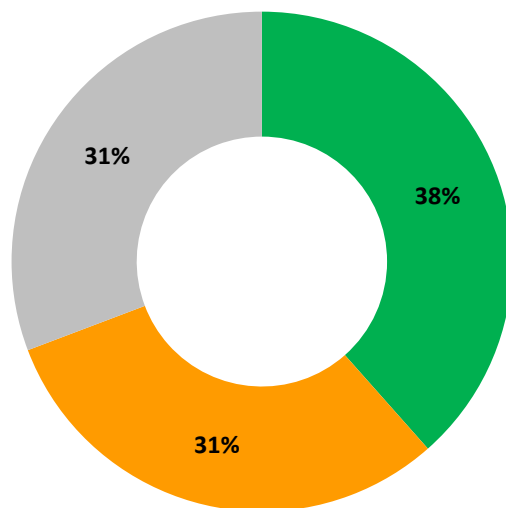




Smluvní dokumenty Vašeho poskytovatele uveřejněné na jeho webových stránkách jsou podle Vás:

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=13

- Zcela přehledné
- Vcelku přehledné, ale bylo by možné je vylepšit
- Nepřehledné
- Nevím, smluvní dokumenty jsem na webu nevyhledával(a)
- Poskytovatel na webu smluvní dokumenty uveřejněné nemá

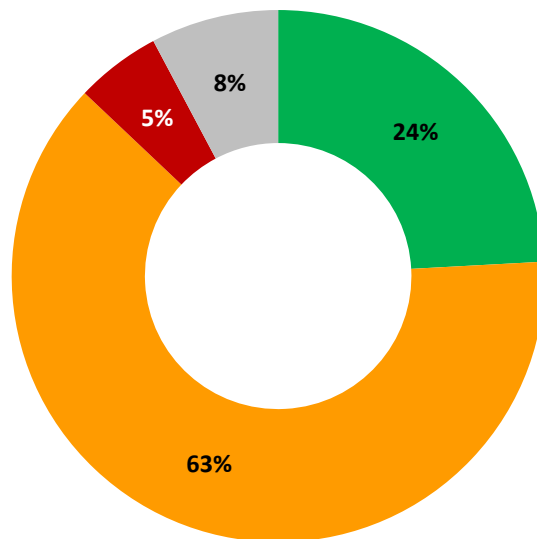




Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=116

- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)

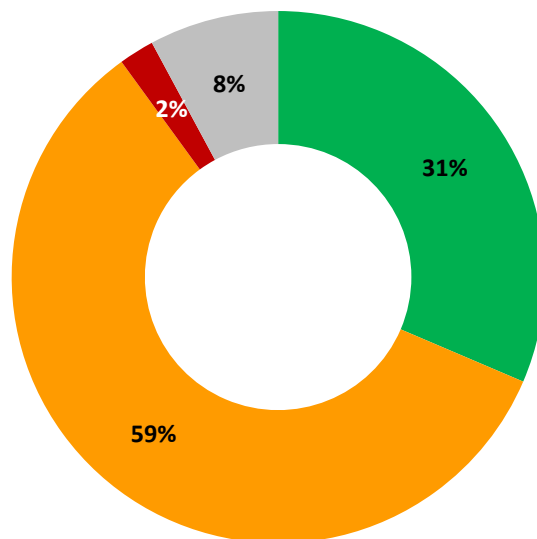




Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=140

- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)

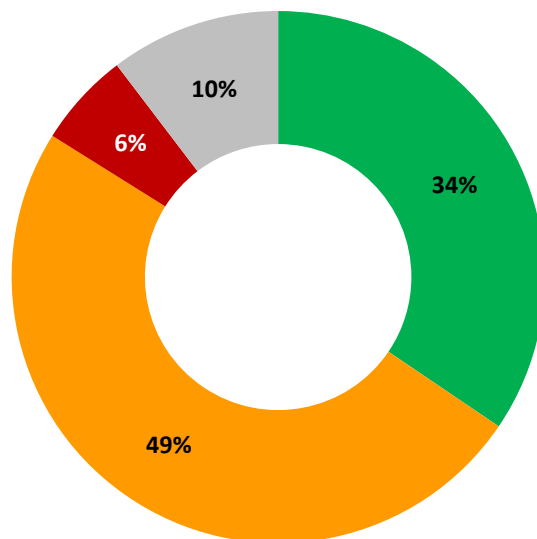




Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=87

- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)

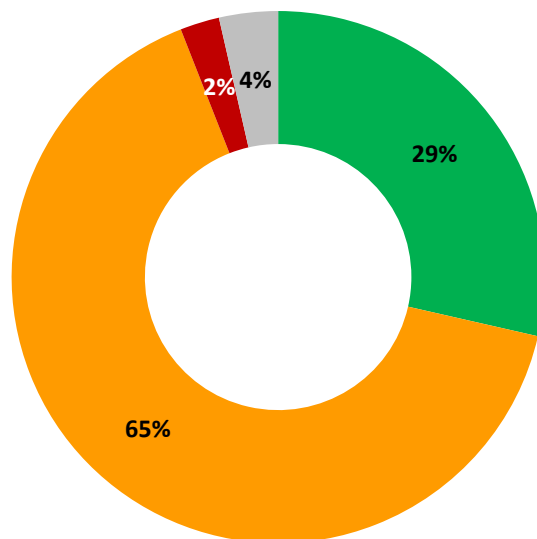




Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=84

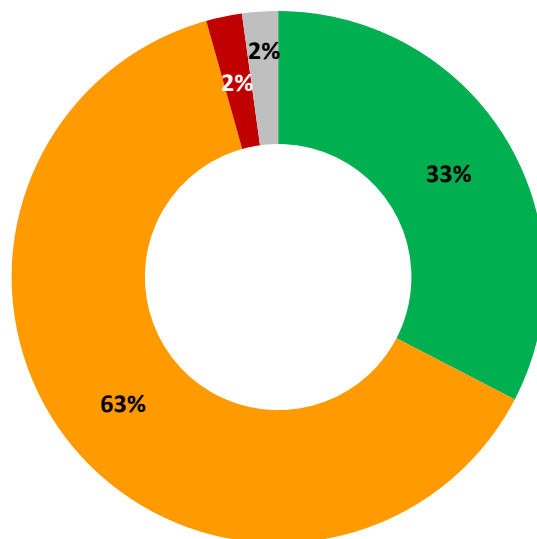
- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)



Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=46

- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)

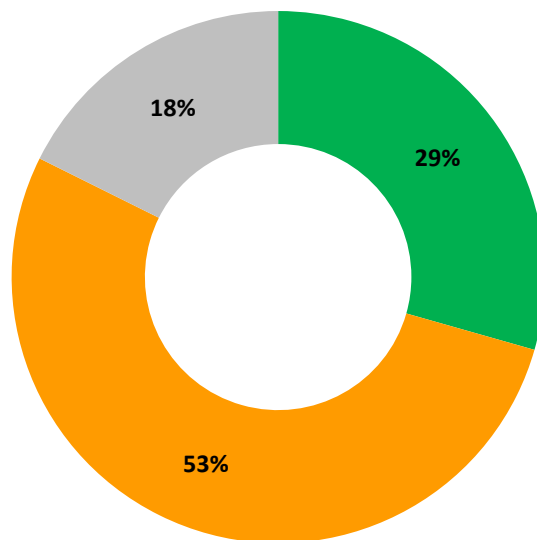




Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=17

- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)

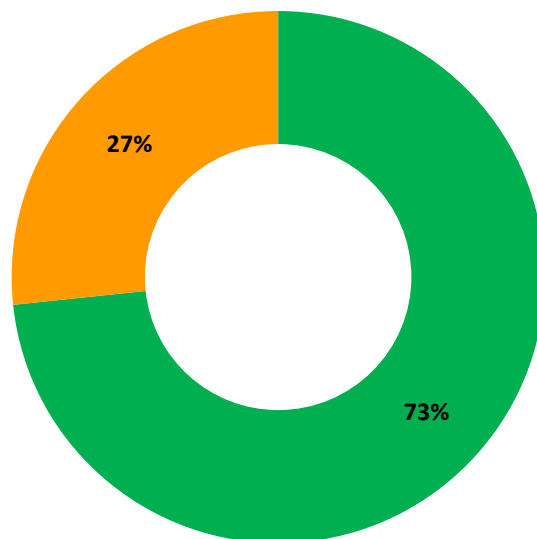




Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=15

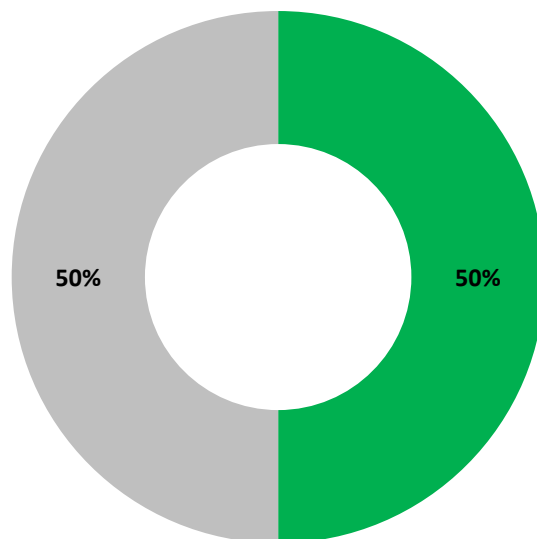
- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)



Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)

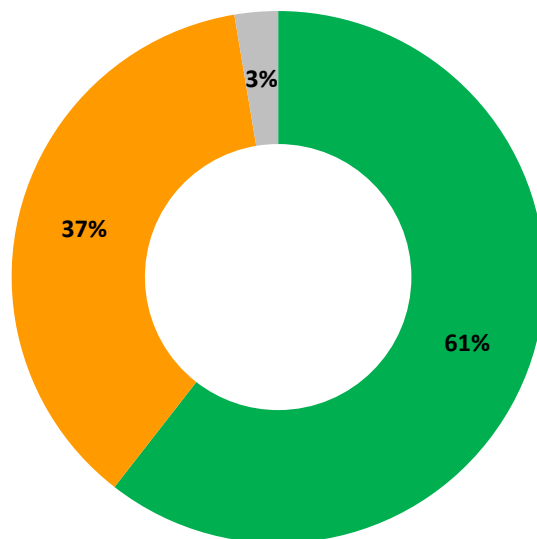




Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=38

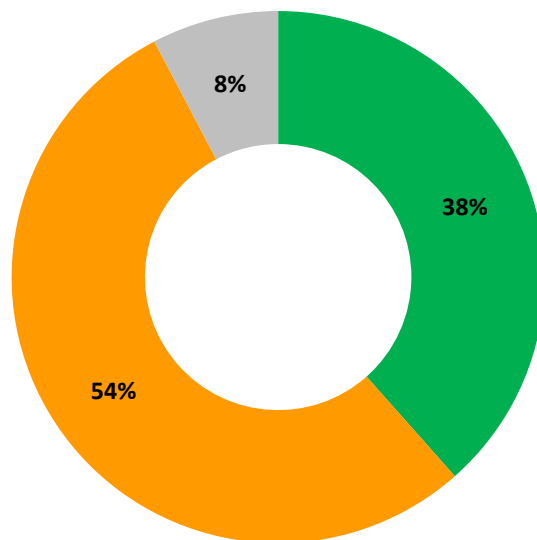
- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)



Rozumíte všem podmínkám Vaší smlouvy?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=13

- Ano, vše mi je jasné
- Celkem jim rozumím, ale v některých bodech si nejsem jistý(á)
- Ne, smlouva je pro mě zcela nesrozumitelná
- Nevím, smlouvu jsem nečetl(a)



Sjednání smluv / prostředky komunikace na dálku a mimo prostory obvyklé k podnikání

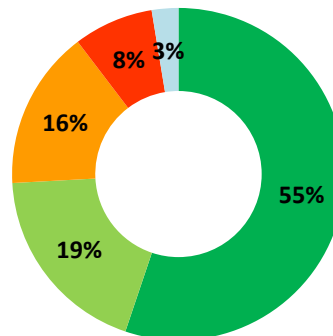
[Zpět na obsah](#)

O₂

Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)??

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=116

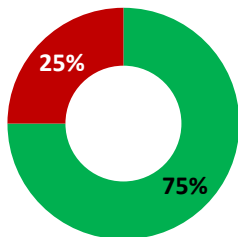
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Telefonicky
- Elektronicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=52

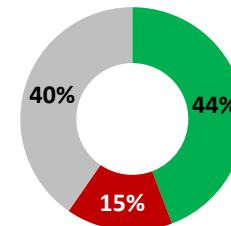
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

Ano Ne



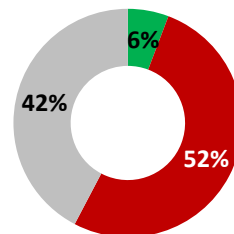
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

Ano Ne Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

Ano Ne Nevím

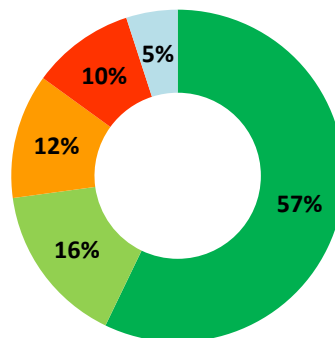




Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=140

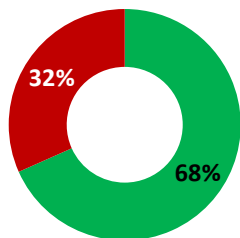
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Telefonicky
- Elektronicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=60

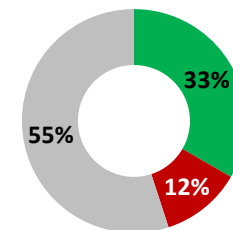
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



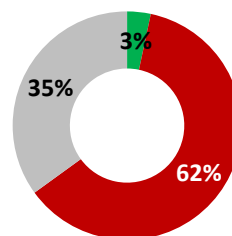
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

- Ano
- Ne
- Nevím

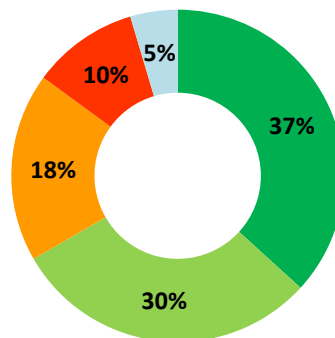




Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=87

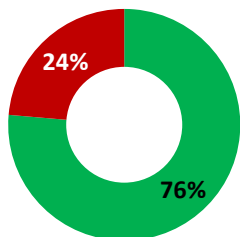
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Telefonicky
- Elektronicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=55

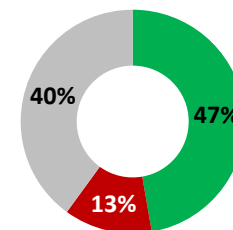
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



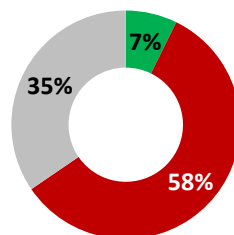
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

- Ano
- Ne
- Nevím

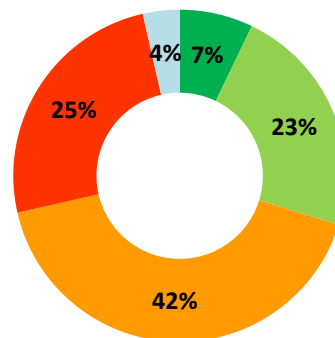




Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=84

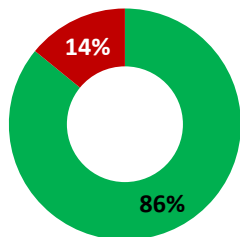
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Telefonicky
- Elektronicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=78

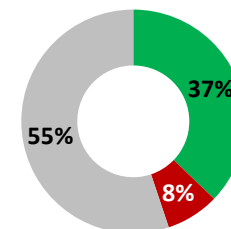
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



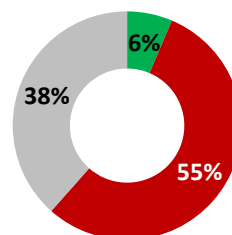
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

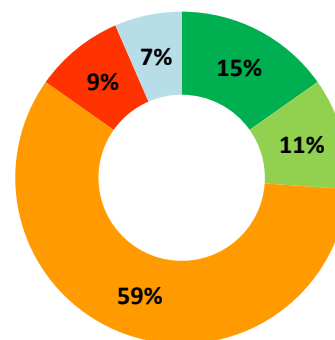
- Ano
- Ne
- Nevím



Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=46

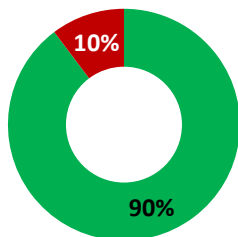
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Telefonicky
- Elektronicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=39

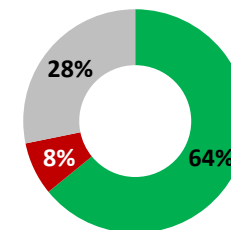
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



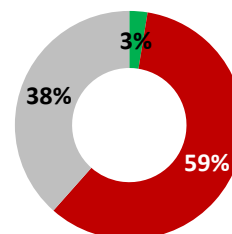
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

- Ano
- Ne
- Nevím

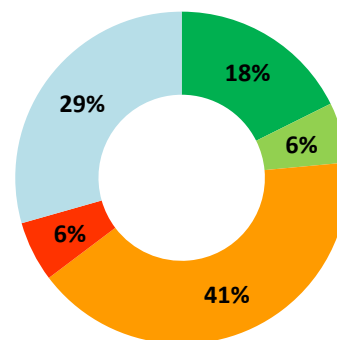




Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=17

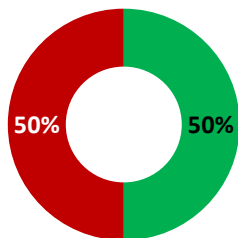
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Telefonicky
- Elektronicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=14

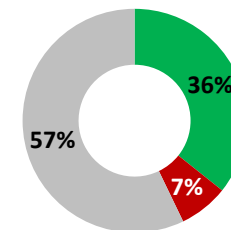
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



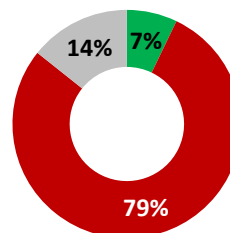
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

- Ano
- Ne
- Nevím

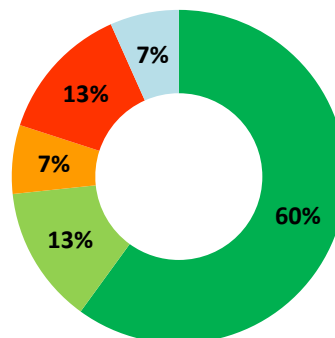




Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=15

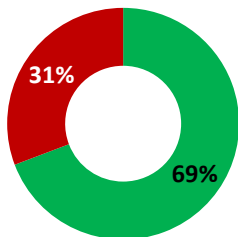
- Elektronicky
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Telefonicky
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=13

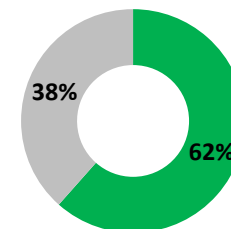
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



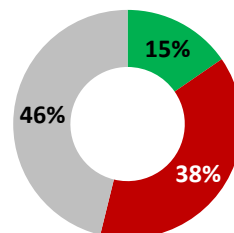
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

- Ano
- Ne
- Nevím

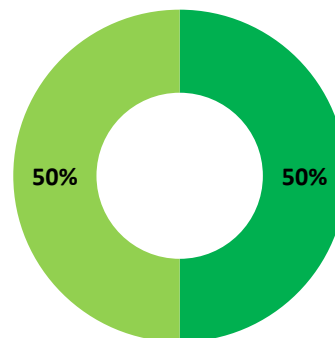




Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Elektronicky
- Telefonicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=1

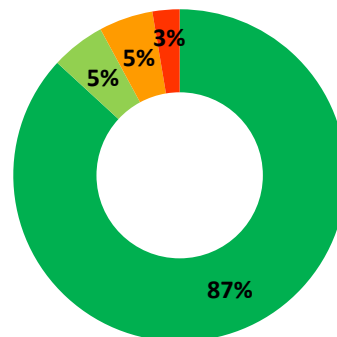
N/A Odpověděl 1 nebo žádný respondent



Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=38

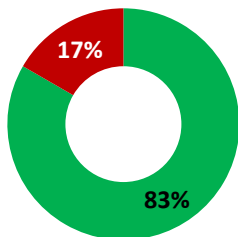
- Elektronicky
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Telefonicky
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=36

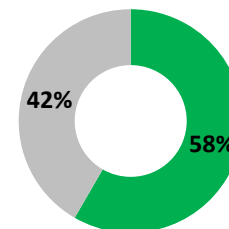
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



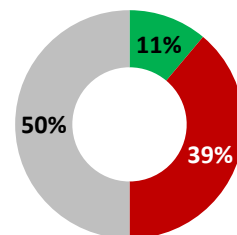
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

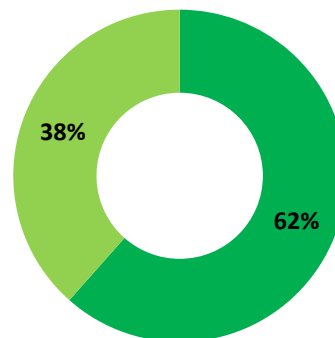
- Ano
- Ne
- Nevím



Jakým způsobem jste smlouvu s Vaším poskytovatelem uzavřel(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=13

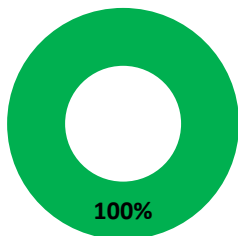
- Elektronicky
- Telefonicky
- Osobně na pobočce / v kamenné prodejně
- Prostřednictvím obchodního zástupce
- Jinak



Základ: Uzavřeli smlouvu jiným způsobem než osobně na pobočce / v kamenné prodejně, N=13

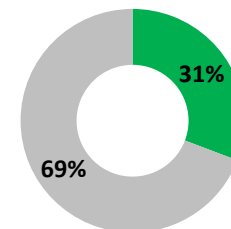
Obdržel(a) jste po uzavření smlouvy všechny smluvní dokumenty i v papírové formě či do emailové schránky?

- Ano
- Ne



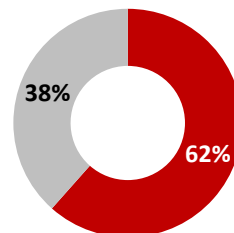
Měl(a) jste/máte možnost do 14 dnů od uzavření smlouvy od této smlouvy bez udání důvodu odstoupit?

- Ano
- Ne
- Nevím



Obdržel(a) jste formulář pro odstoupení od smlouvy?

- Ano
- Ne
- Nevím



Možnost vyzkoušení služby

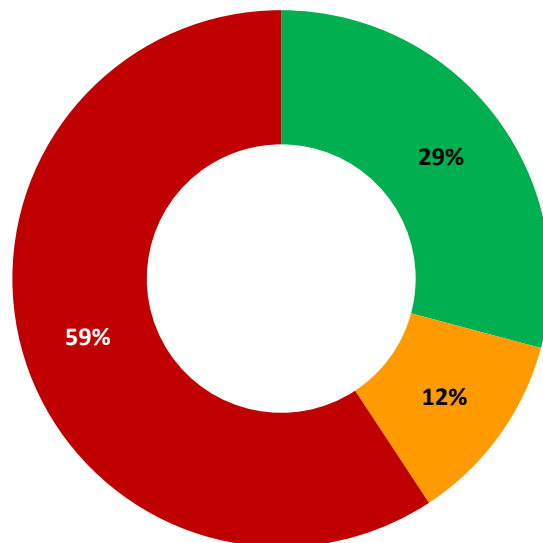
[Zpět na obsah](#)

O₂

Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

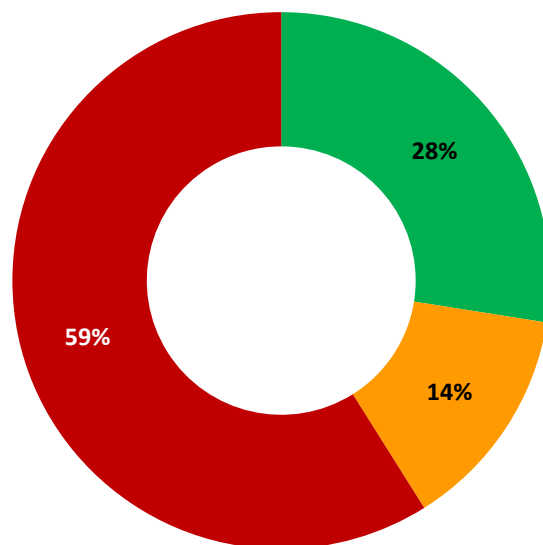




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

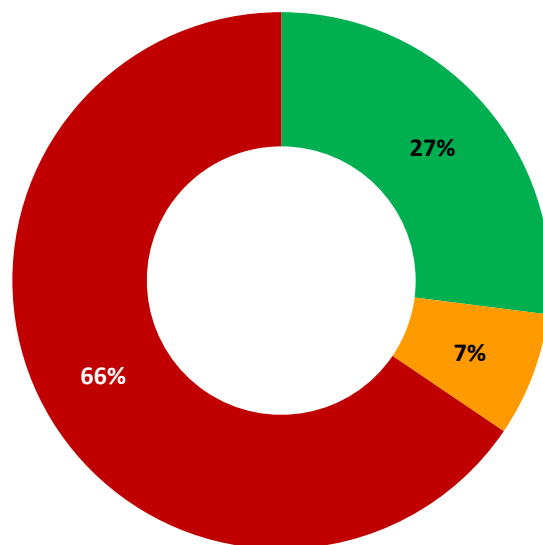




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

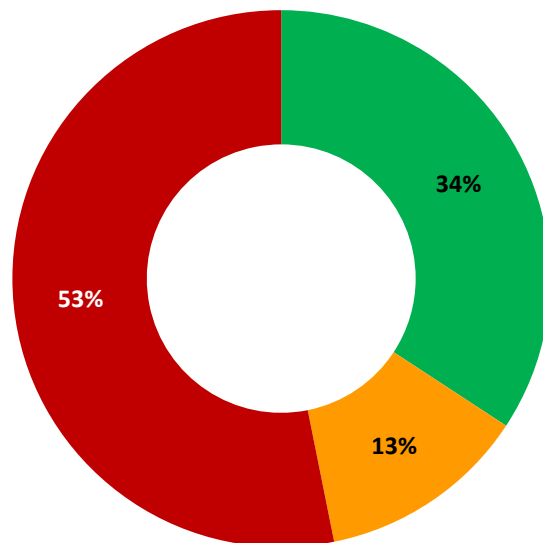




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

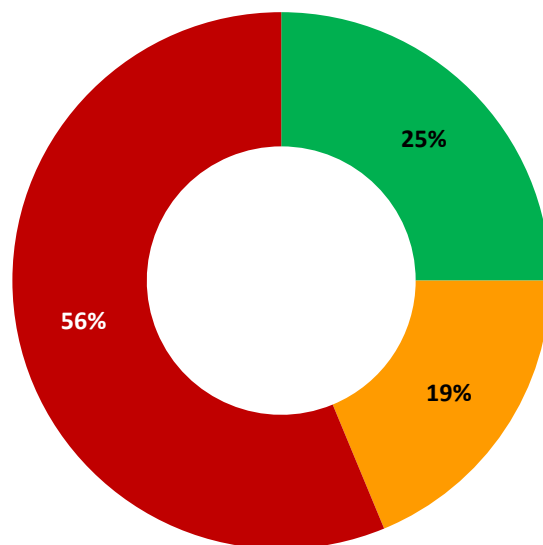
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím



Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

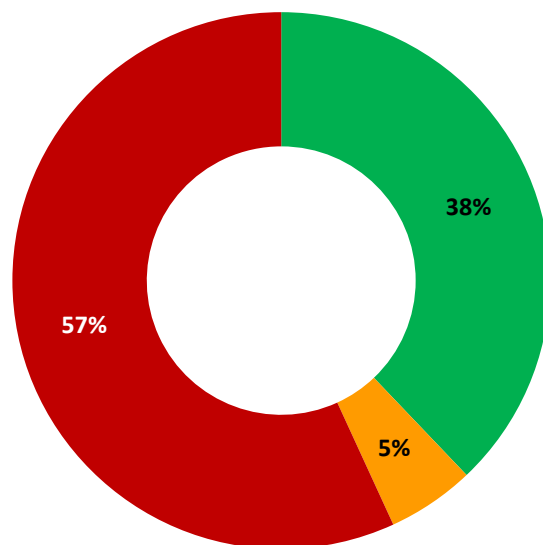




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

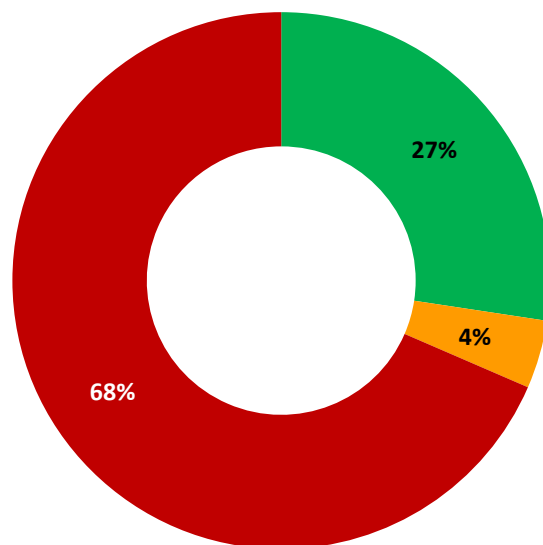




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

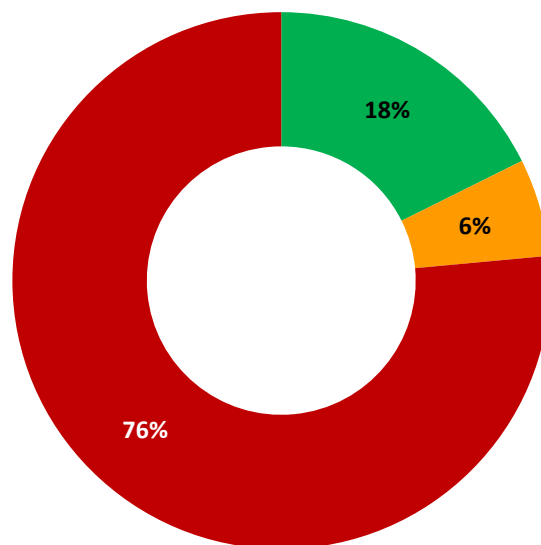




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

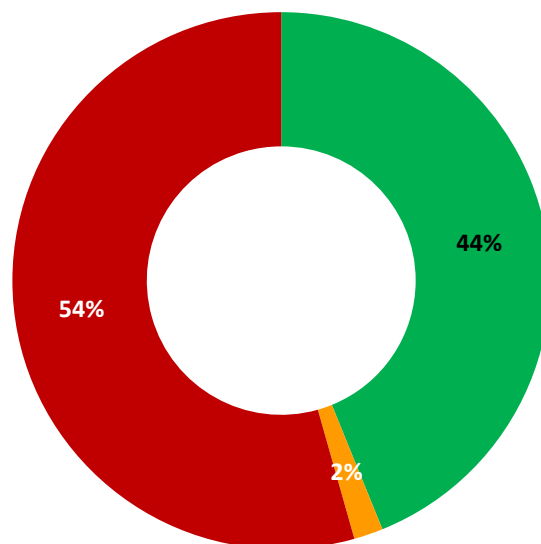




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím

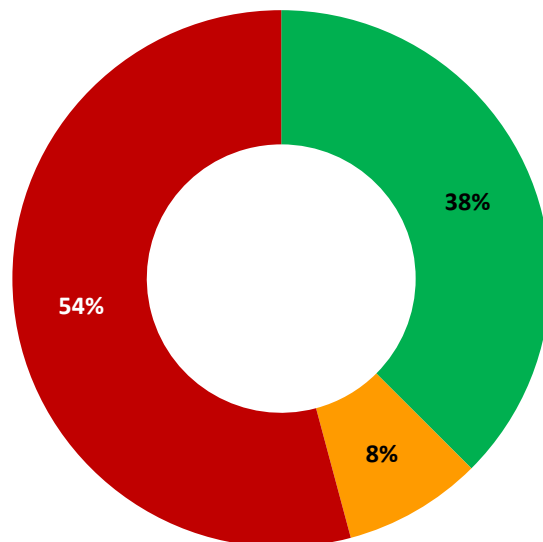




Víte, zda Váš poskytovatel nabízí možnost v určitém vymezeném časovém období službu bezplatně ukončit v případě, kdyby Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

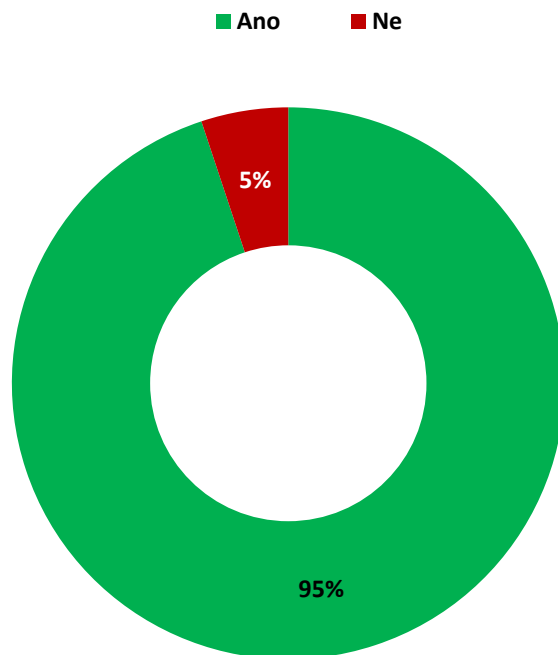
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nabízí
- Ano, vím, poskytovatel tuto službu nenabízí
- Ne, nevím



O₂

Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

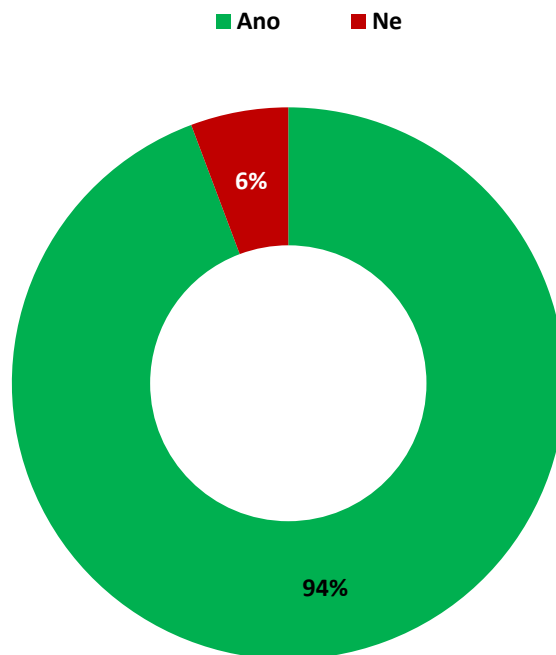
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216





Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

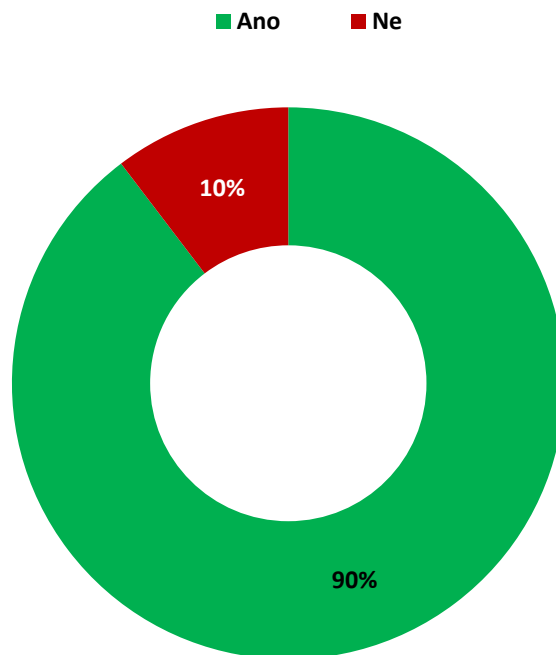
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280





Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

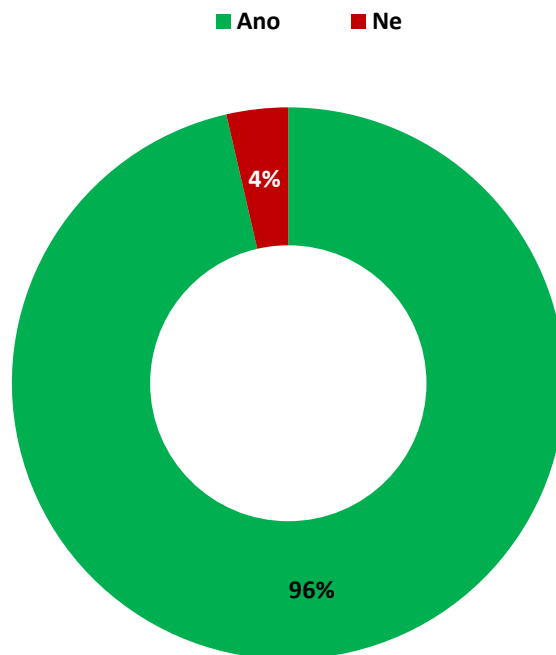
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174





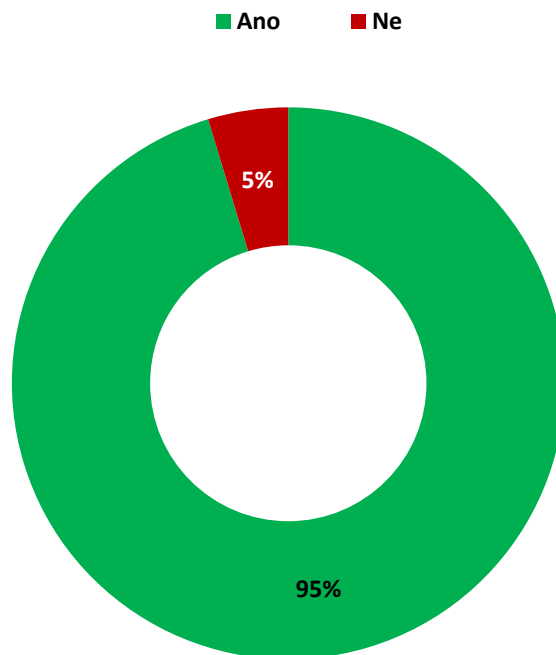
Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111



Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

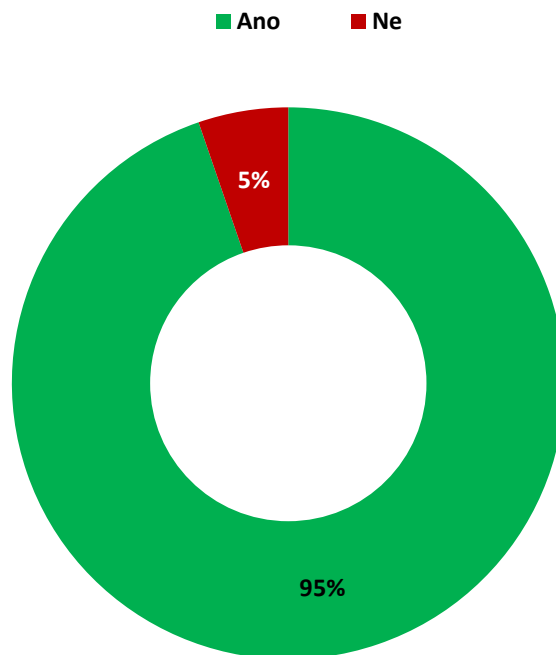
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64





Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

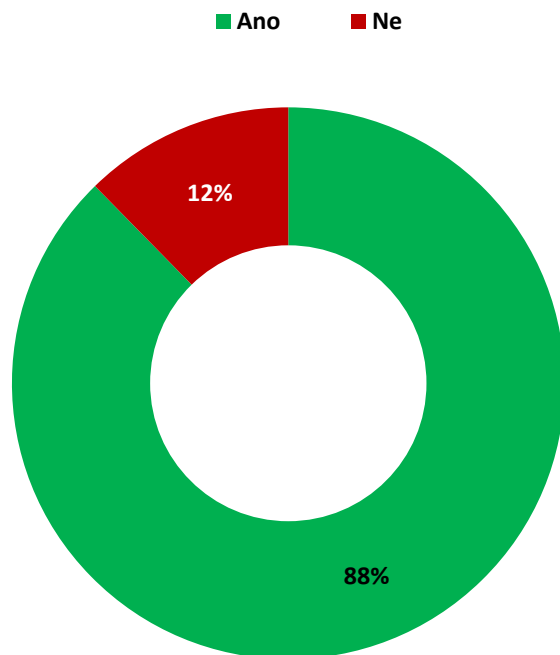
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95





Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

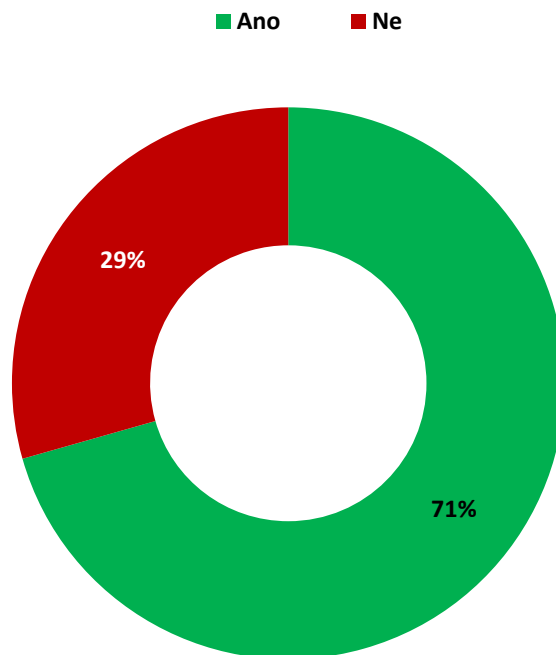
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73





Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

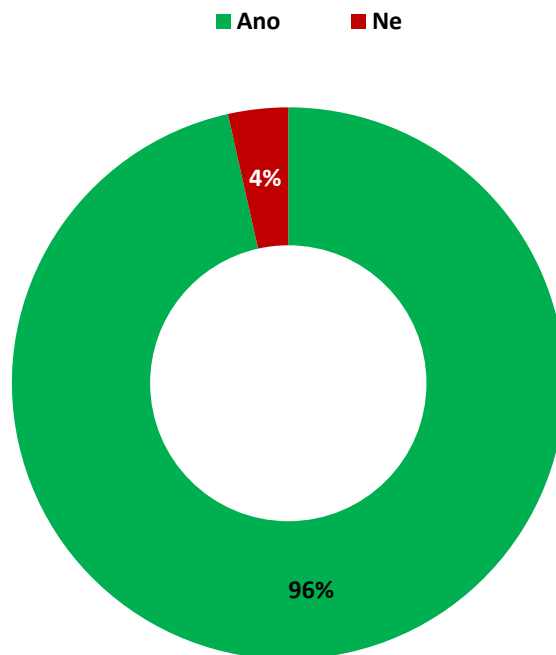
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17





Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

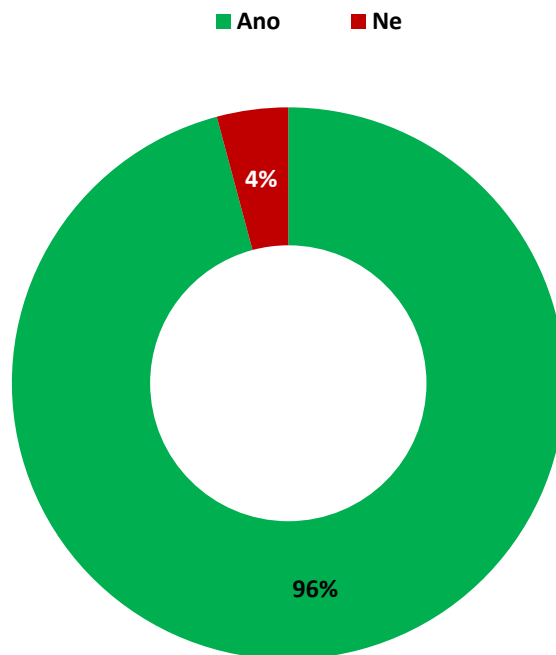
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57





Ocenil(a) byste, kdyby Váš poskytovatel nabízel možnost v určitém časovém rozmezí bezplatně smlouvu ukončit, pokud by Vám nevyhovovala?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24



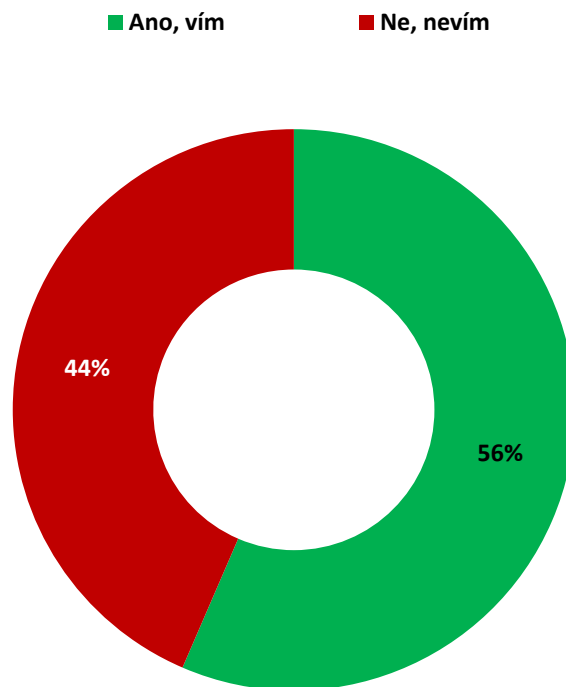
Popis služby (minimální nabízená a minimální zaručená kvalita služby)

[Zpět na obsah](#)

O₂

Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

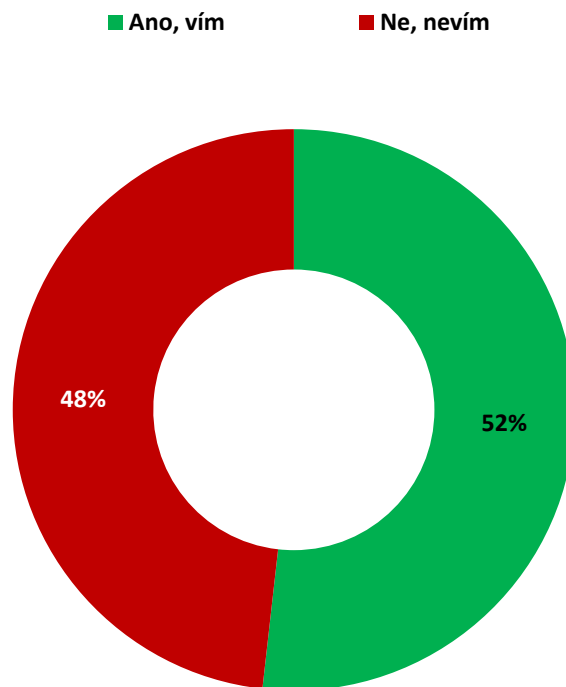
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216





Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

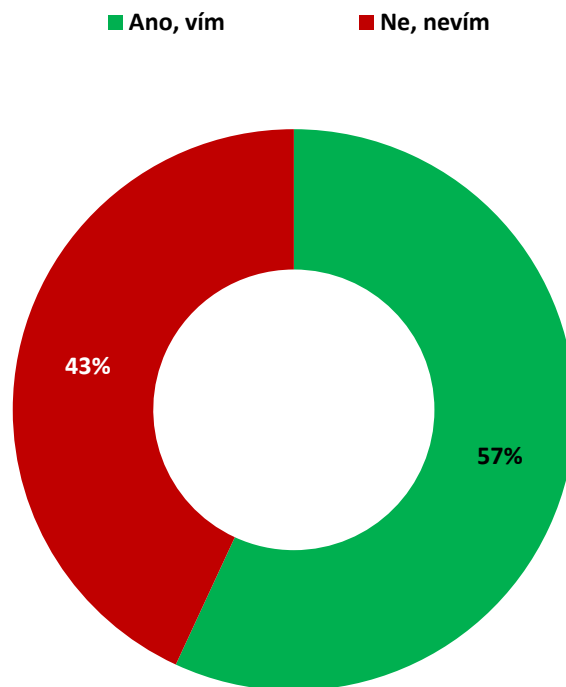
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280





Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

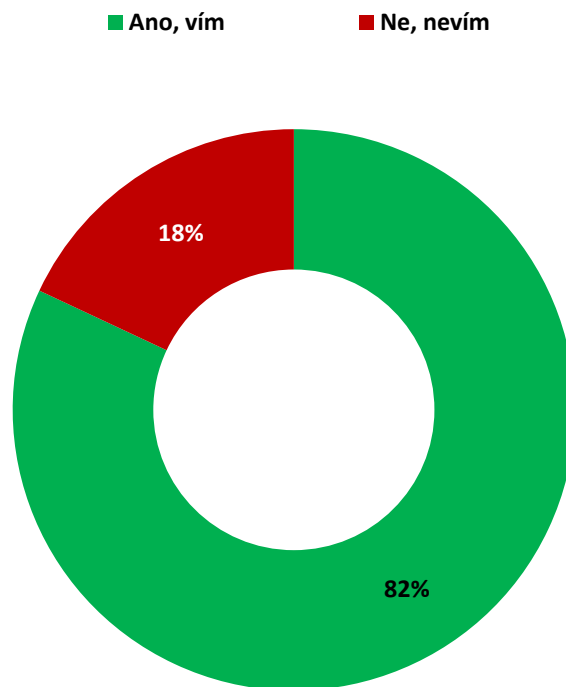
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174





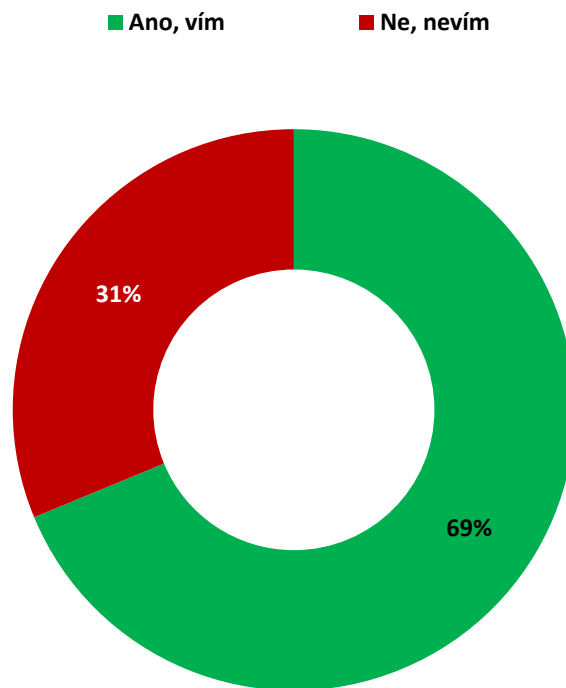
Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111



Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

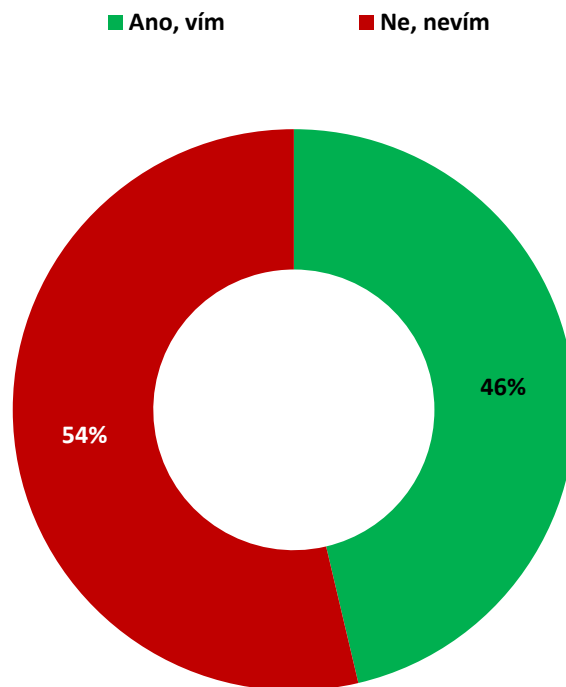
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64





Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

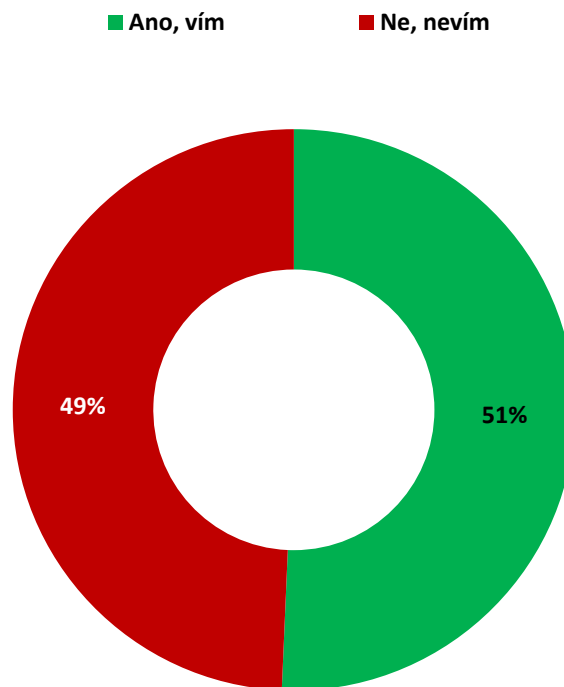
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95





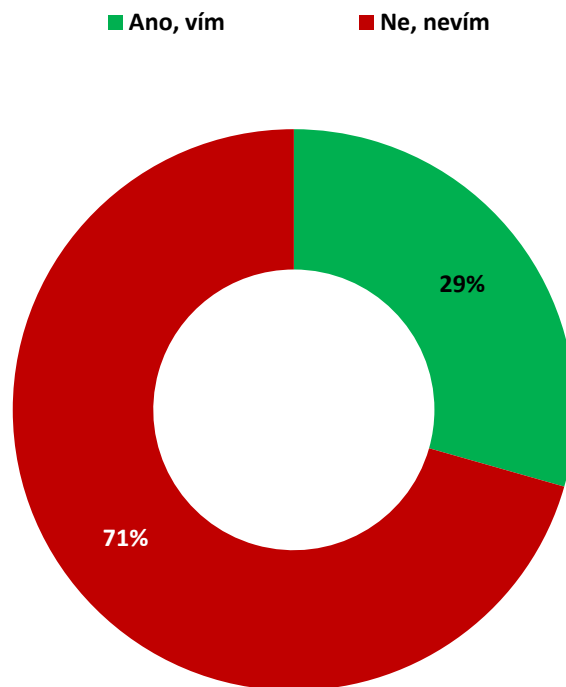
Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73



Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

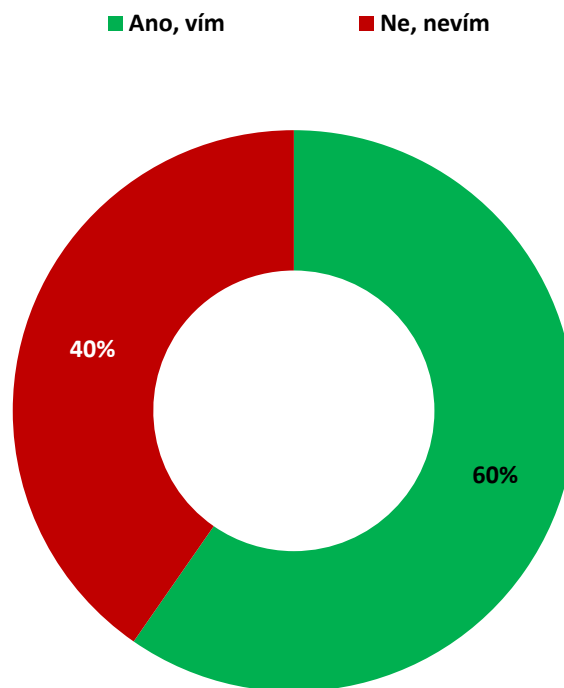
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17





Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

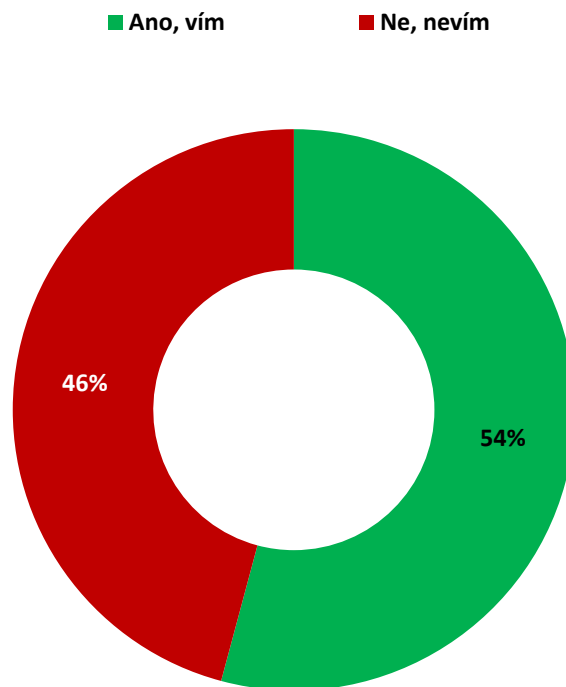
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57





Víte, jakou kvalitu služeb Váš poskytovatel nabízí (například rychlost přenosu dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

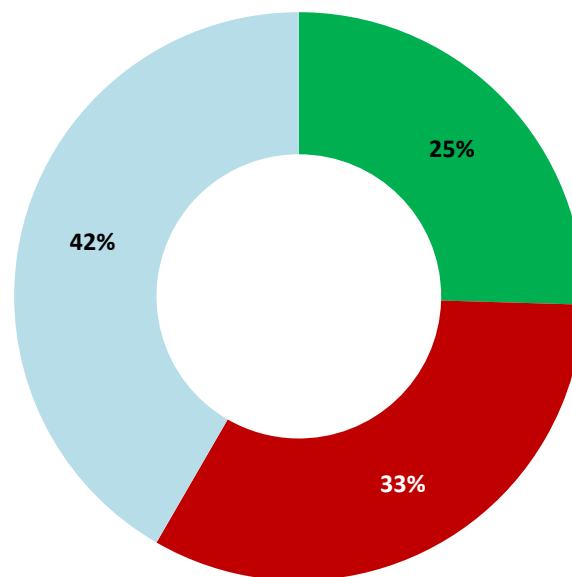


O₂

V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

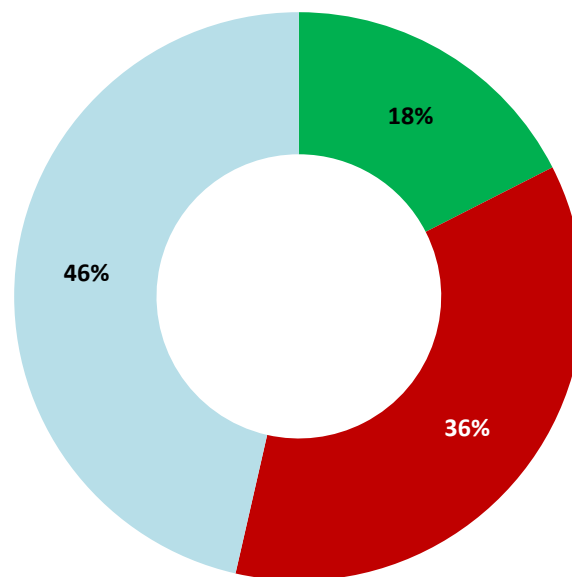




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

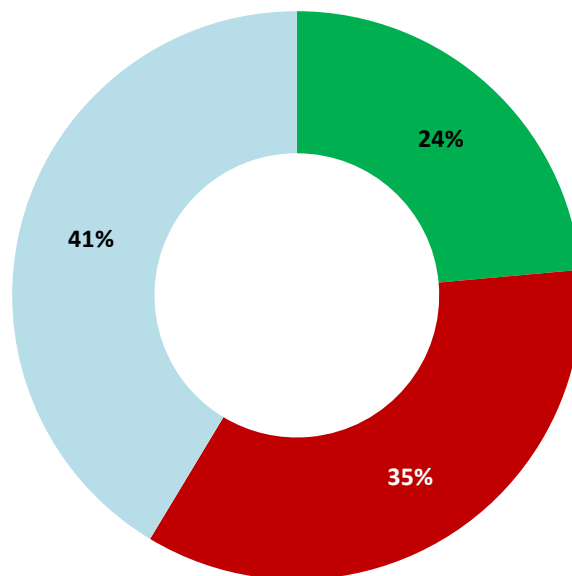




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

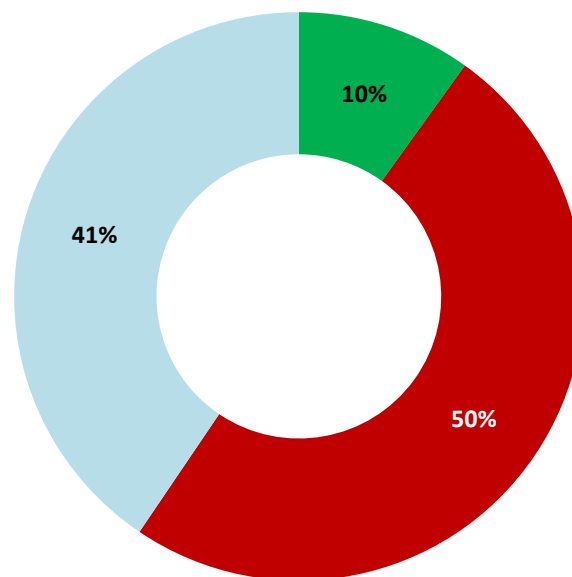




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

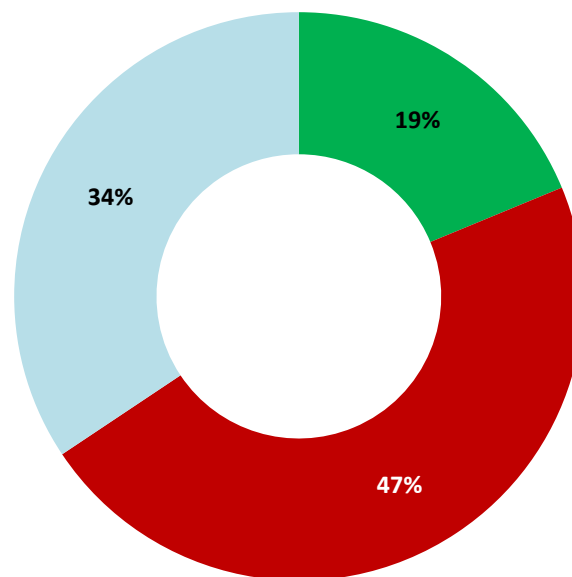
■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou



V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

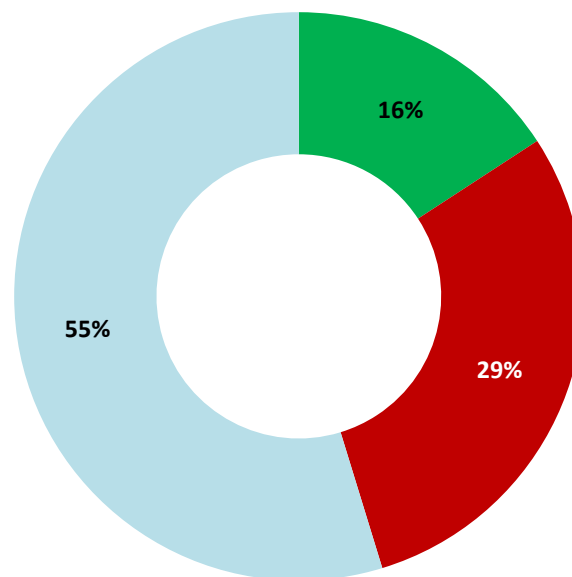




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

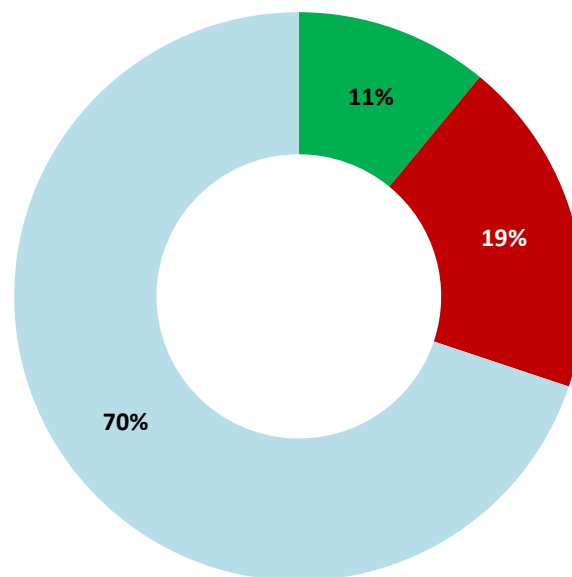




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

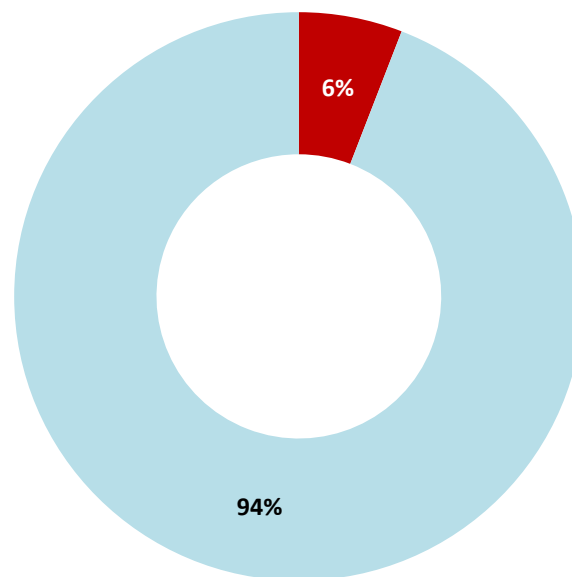




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

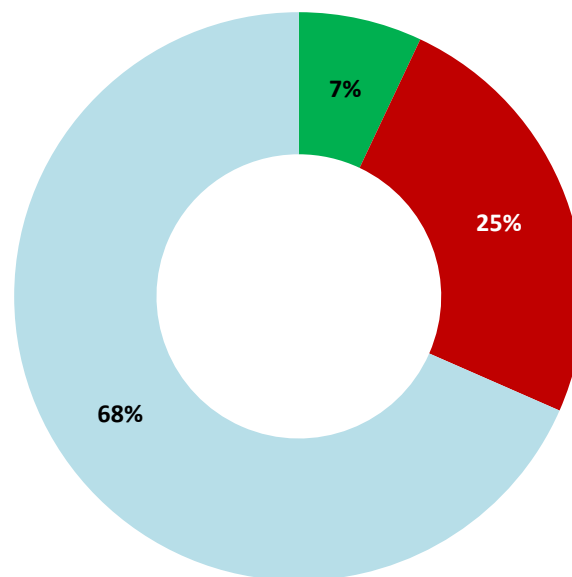




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou

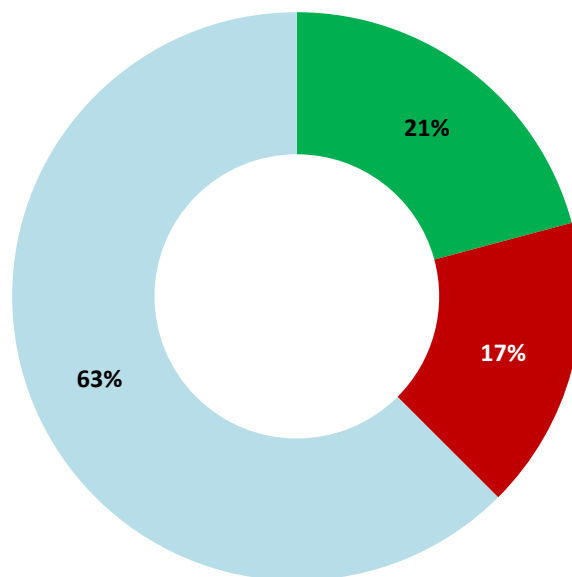




V případě, že využíváte službu, která je prezentována jako „neomezená“, stalo se Vám, že jste v jejím užívání byl(a) omezen(a) (například jste přečerpal(a) určitý objem dat)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

■ Ano ■ Ne ■ Žádnou takovou službu nemám sjednanou



Automatické prodlužování smluv

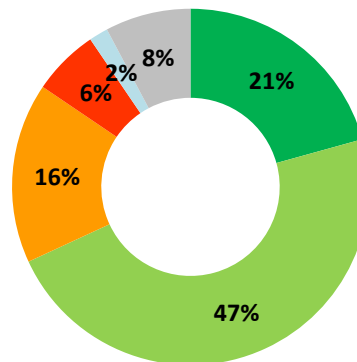
[Zpět na obsah](#)

O₂

Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=116

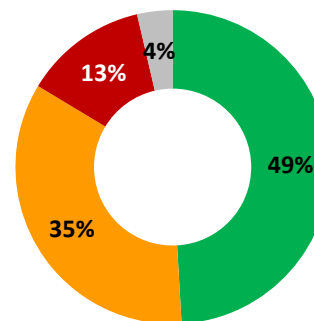
- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=55

- Ano, o prodloužení smlouvy jsem byl vyrozuměn
- Ano, ale o jejím prodloužení jsem vyrozuměn nebyl, zjistil jsem až následně
- Ne, k takové situaci nedošlo
- Nevím

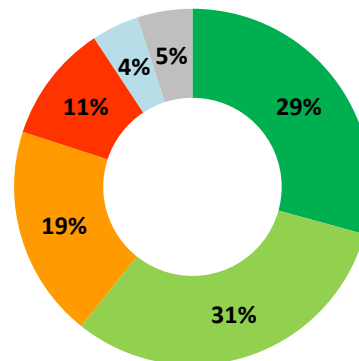




Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=140

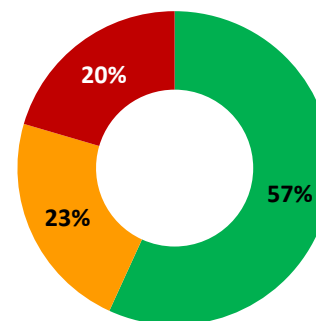
- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=44

- Ano, o prodloužení smlouvy jsem byl vyrozuměn
- Ano, ale o jejím prodloužení jsem vyrozuměn nebyl, zjistil jsem až následně
- Ne, k takové situaci nedošlo
- Nevím

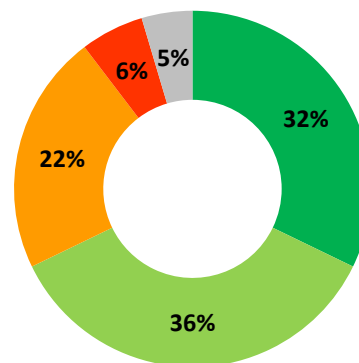




Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=87

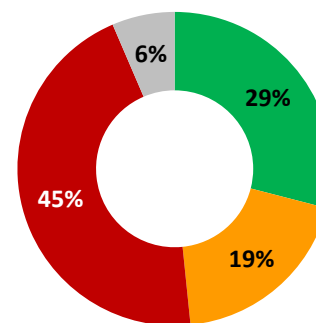
- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=31

- Ano, o prodloužení smlouvy jsem byl vyrozuměn
- Ano, ale o jejím prodloužení jsem vyrozuměn nebyl, zjistil jsem až následně
- Ne, k takové situaci nedošlo
- Nevím

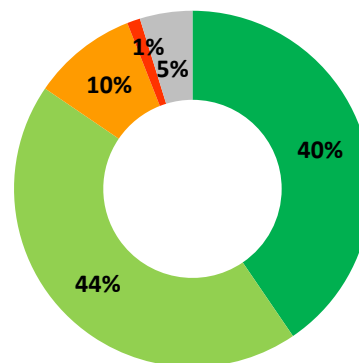




Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=84

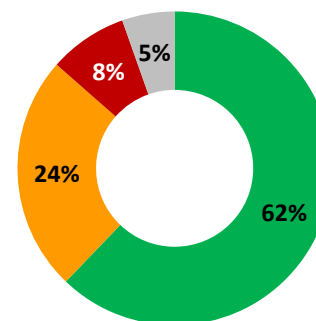
- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypovím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=37

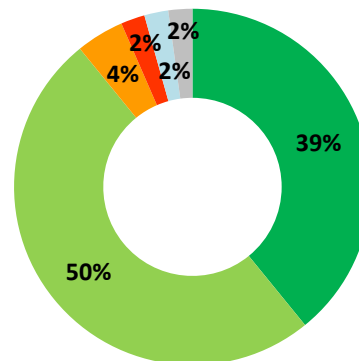
- Ano, o prodloužení smlouvy jsem byl vyrozuměn
- Ano, ale o jejím prodloužení jsem vyrozuměn nebyl, zjistil jsem až následně
- Ne, k takové situaci nedošlo
- Nevím



Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=46

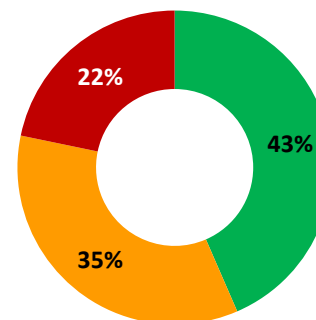
- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=23

- Ano, o prodloužení smlouvy jsem byl vyrozuměn
- Ano, ale o jejím prodloužení jsem vyrozuměn nebyl, zjistil jsem až následně
- Ne, k takové situaci nedošlo
- Nevím

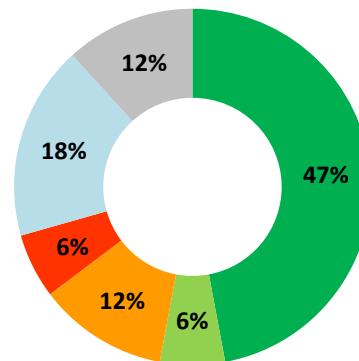




Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=17

- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypovím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení požádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=1

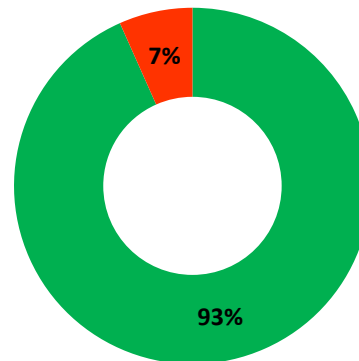
N/A Odpověděl 1 nebo žádný respondent



Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=15

- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím

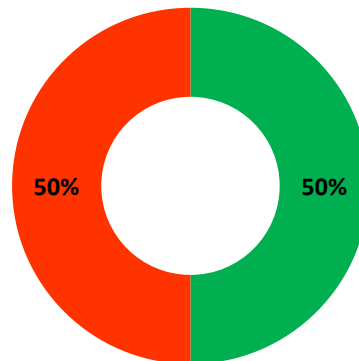




Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



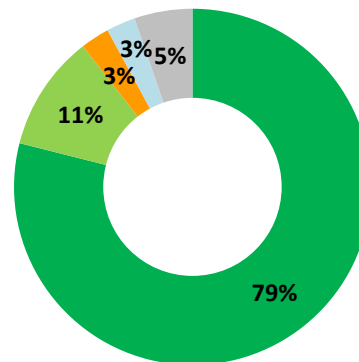
GoMobil



Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=38

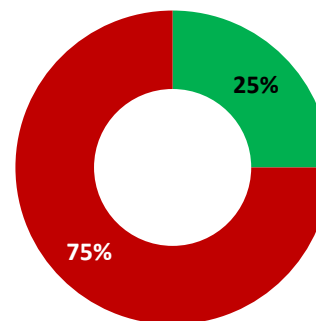
- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=4

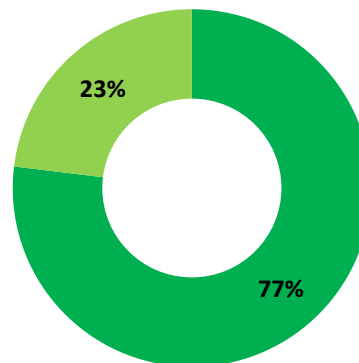
- Ano, o prodloužení smlouvy jsem byl vyrozuměn
- Ano, ale o jejím prodloužení jsem vyrozuměn nebyl, zjistil jsem až následně
- Ne, k takové situaci nedošlo
- Nevím



Na jakou dobu máte smlouvu uzavřenu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=13

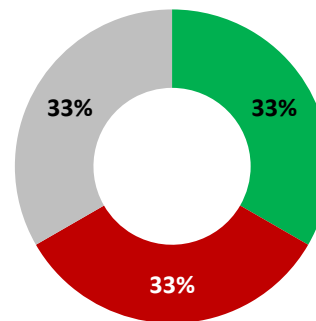
- Na dobu neurčitou
- Na dobu určitou s automatickým prodloužením smlouvy za stávajících podmínek, pokud smlouvu do určitého data nevypravím
- Na dobu určitou s možností prodloužení, pokud do určitého data o prodloužení zažádám
- Na dobu určitou, po jejímž vypršení je nutné podepsat smlouvu novou
- Jinak
- Nevím



Došlo ve Vašem případě k automatickému prodloužení smlouvy?

Základ: Mají uzavřenou smlouvu na dobu určitou s automatickým prodloužením, N=3

- Ano, o prodloužení smlouvy jsem byl vyzooměn
- Ano, ale o jejím prodloužení jsem vyzooměn nebyl, zjistil jsem až následně
- Ne, k takové situaci nedošlo
- Nevím



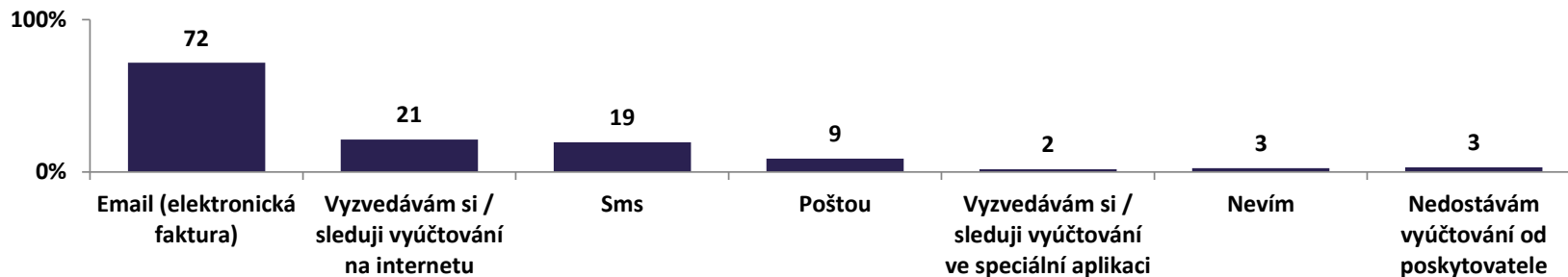
Informace o termínech a způsobu vyúčtování

[Zpět na obsah](#)

O₂

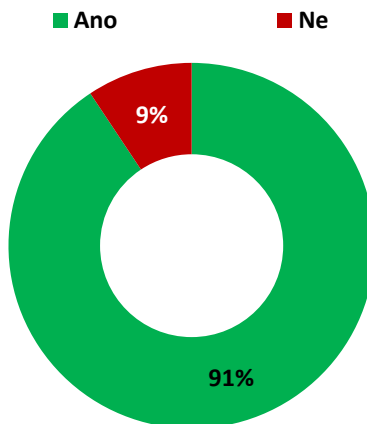
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=159



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

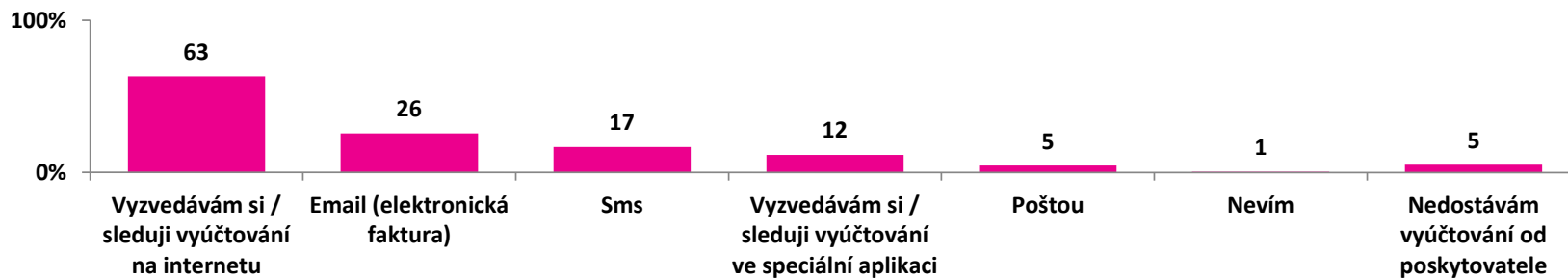
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=150





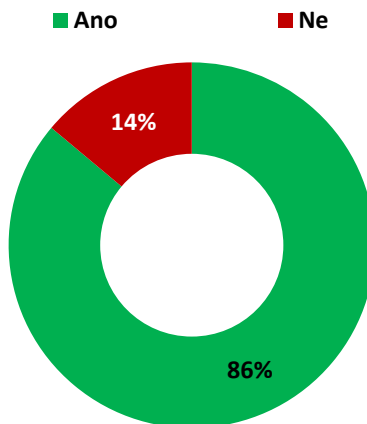
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=198



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

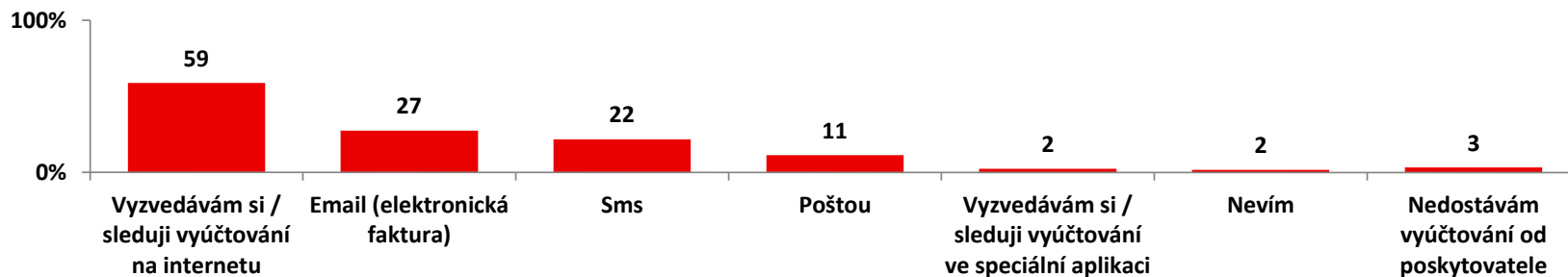
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=187





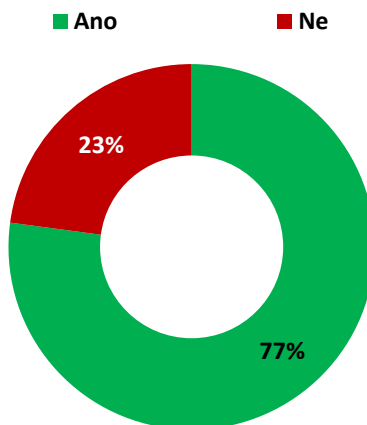
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=124



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

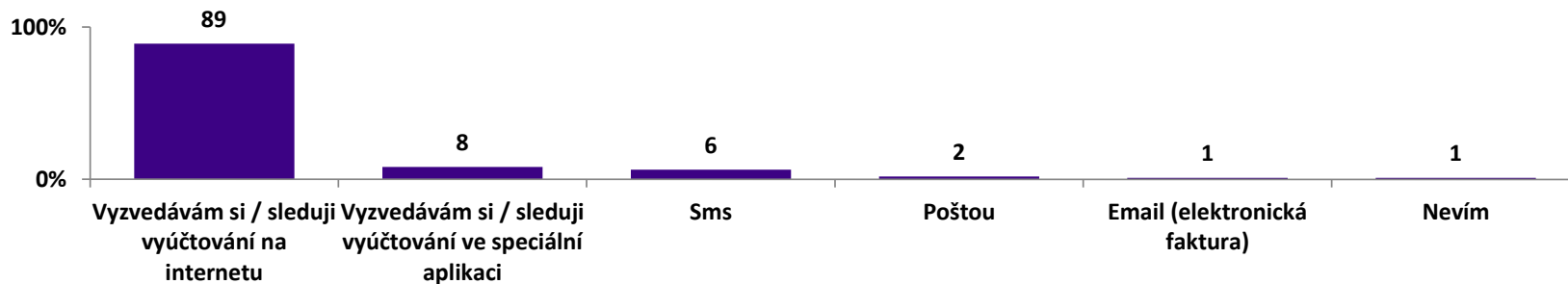
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=118





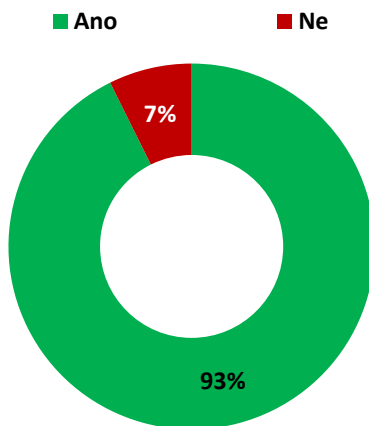
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=110



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

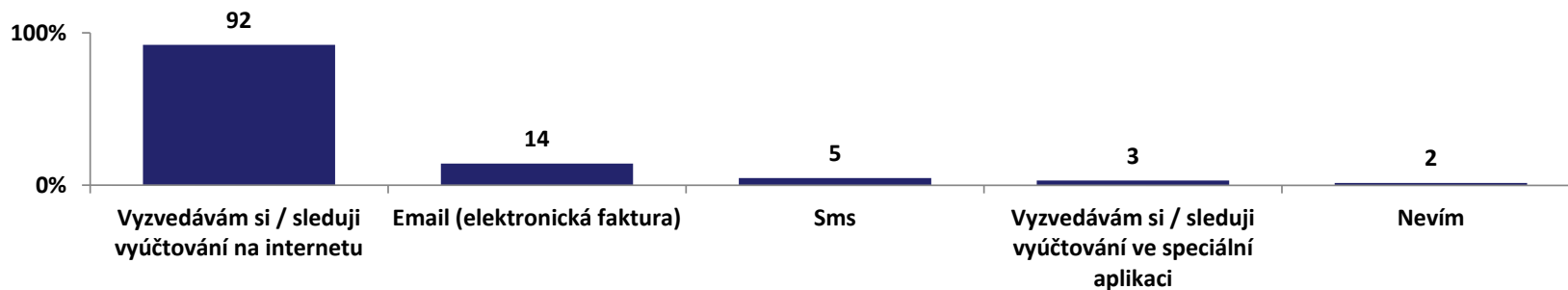
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=109



O₂ Family

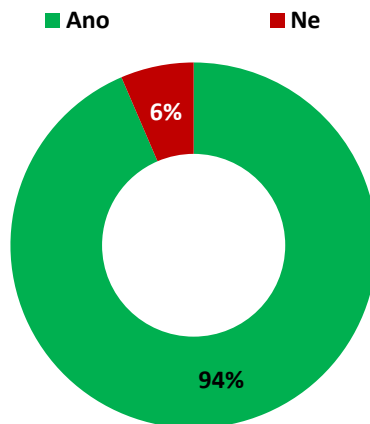
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=63



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=62



Grafická příloha - Informace o termínech a způsobu vyúčtování



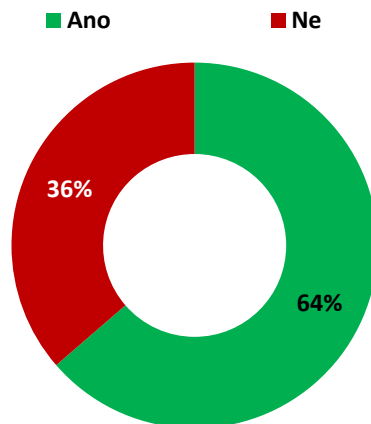
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=21



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

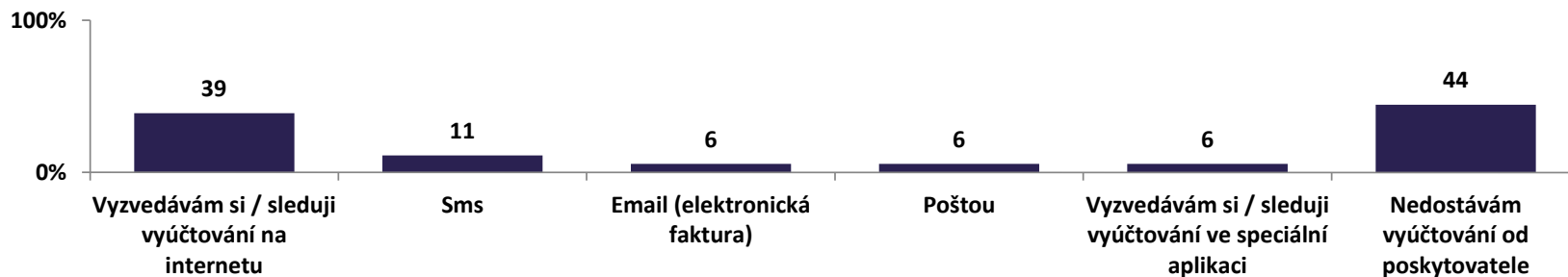
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=11





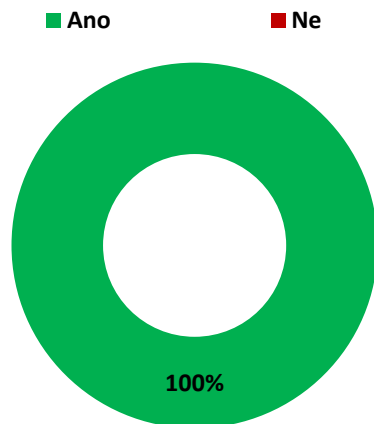
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=18



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

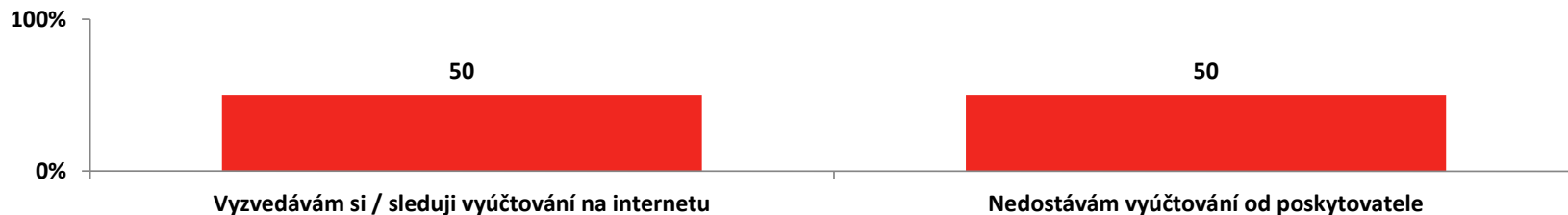
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=10





Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=2



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

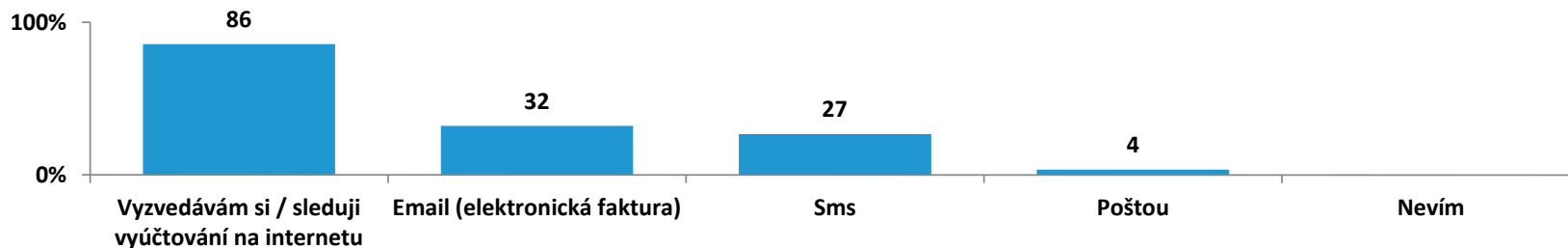
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=1

GoMobil



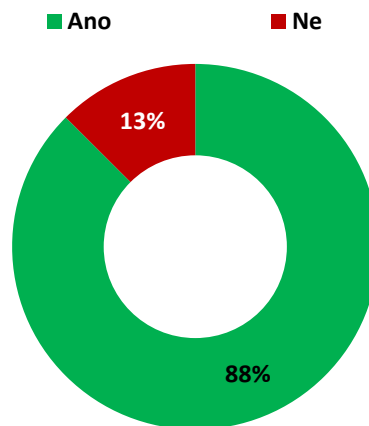
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=56



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

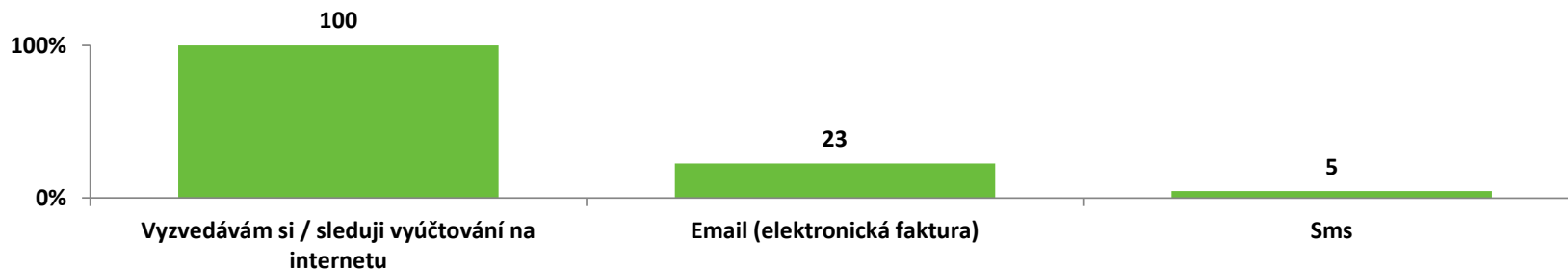
Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=56





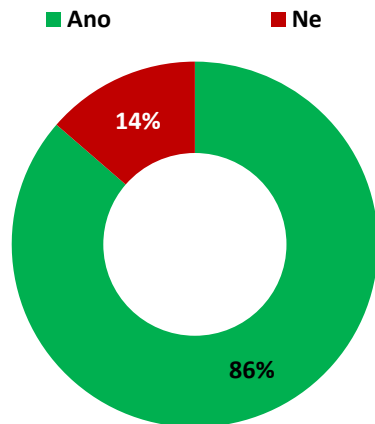
Jakou formou dostáváte vyúčtování od poskytovatele?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=22



Kontrolujete pravidelně své vyúčtování?

Základ: Dostávají vyúčtování od poskytovatele, N=22

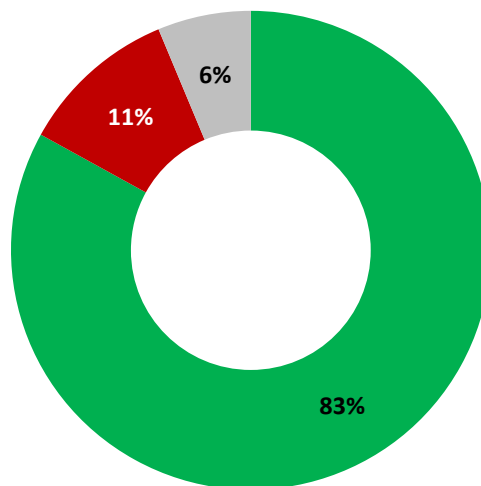


O₂

Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=159

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

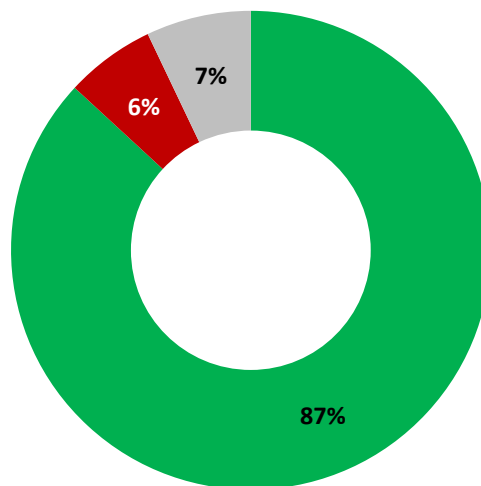




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=198

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

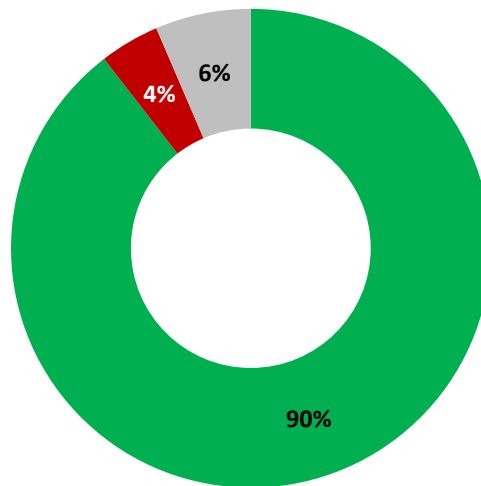




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=124

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

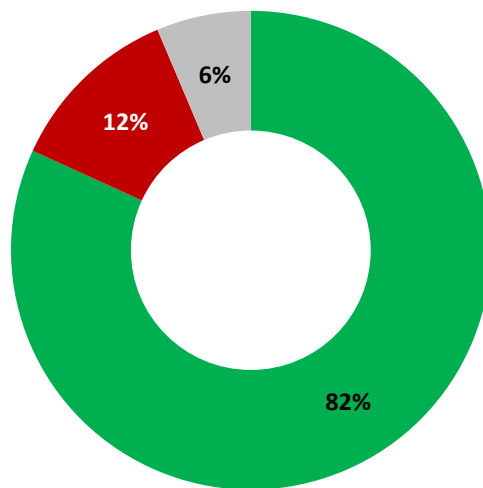




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=110

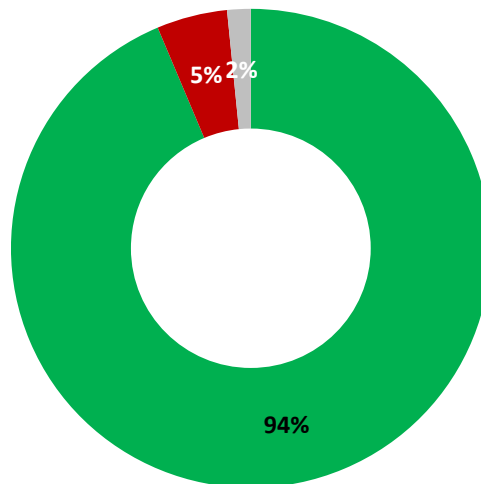
- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím



Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=63

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

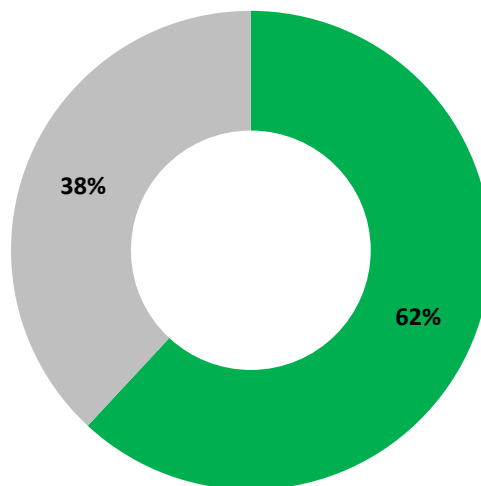




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=21

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

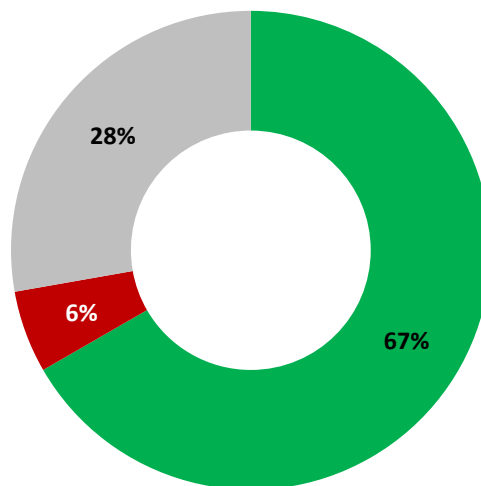




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=18

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

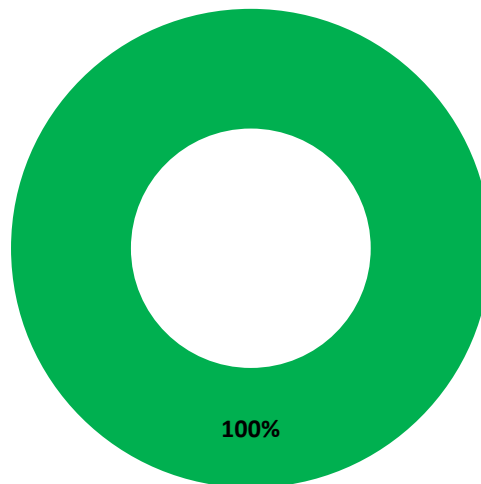




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

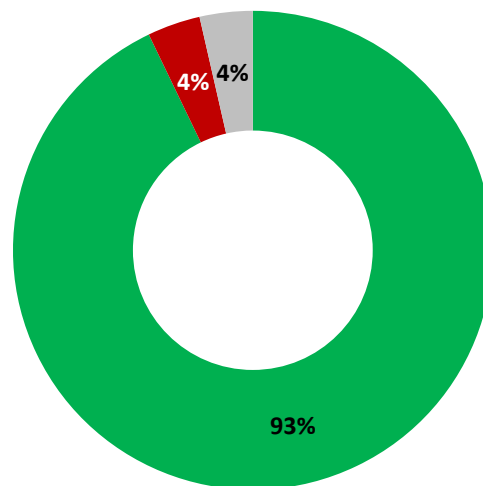




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=56

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím

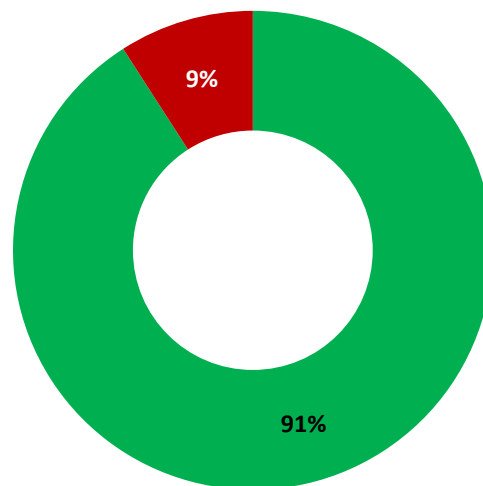




Považujete dobu splatnosti vyúčtování tak, jak je Vaším poskytovatelem nastavena, za dostatečně dlouhou?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy u poskytovatele, N=22

- Ano, na úhradu vyúčtování mám po jeho doručení dostatečně dlouhou dobu
- Ne, na úhradu vyúčtování mám krátkou dobu
- Nevím



Vrácení nevyčerpaného kreditu u předplacených služeb

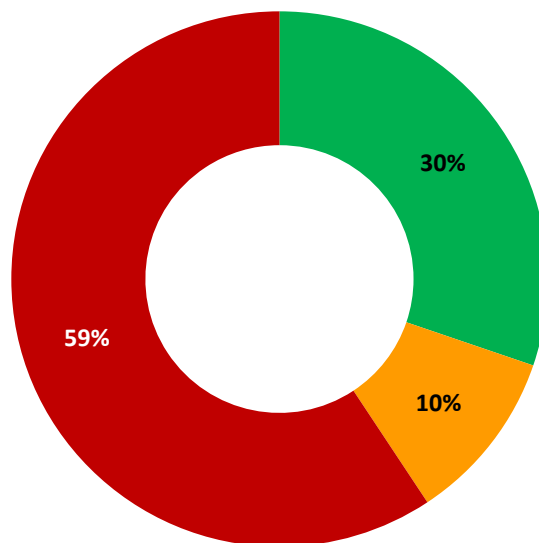
[Zpět na obsah](#)

O₂

Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=86

- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne

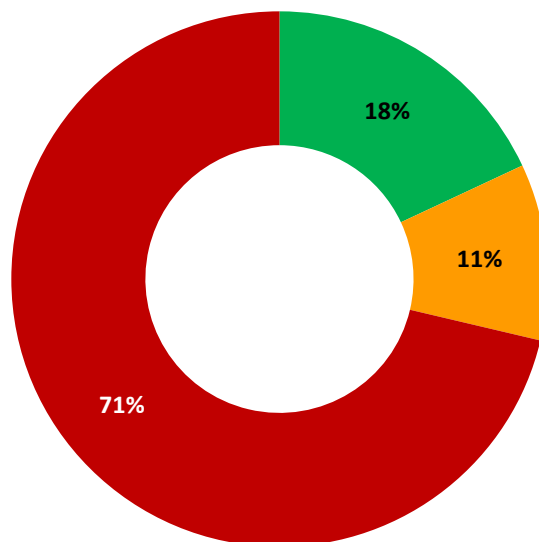




Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=122

- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne

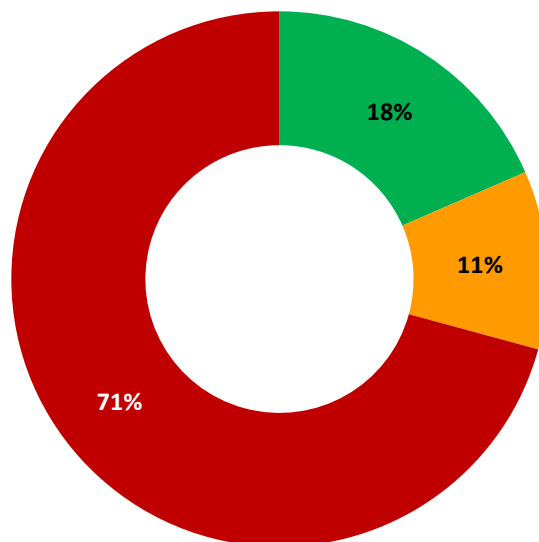




Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=65

- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne

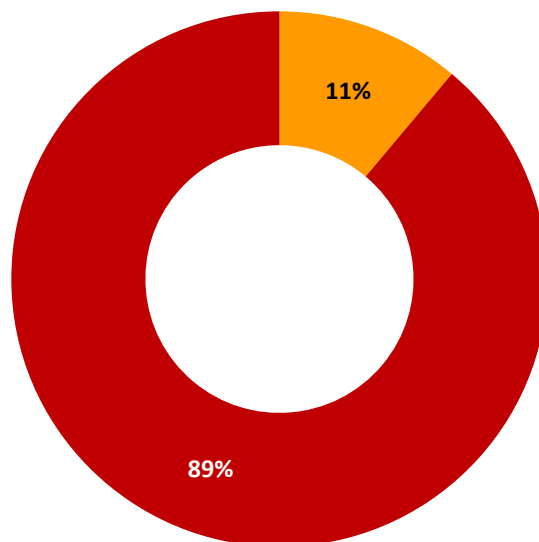




Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=9

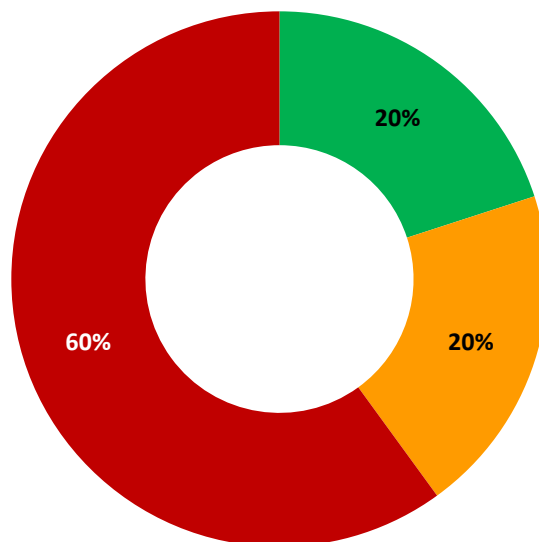
- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne



Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=5

- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne

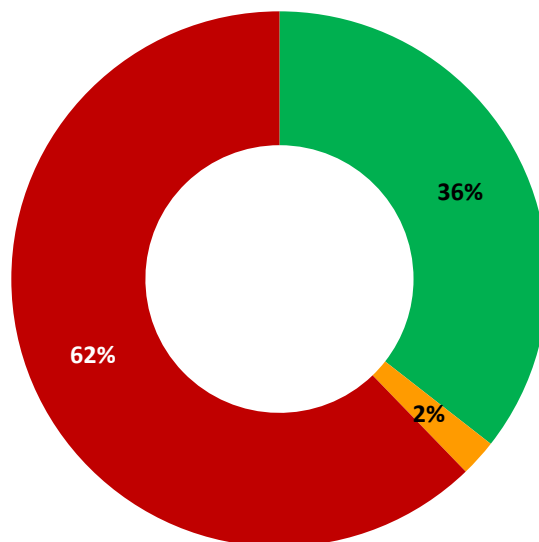




Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=90

- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne

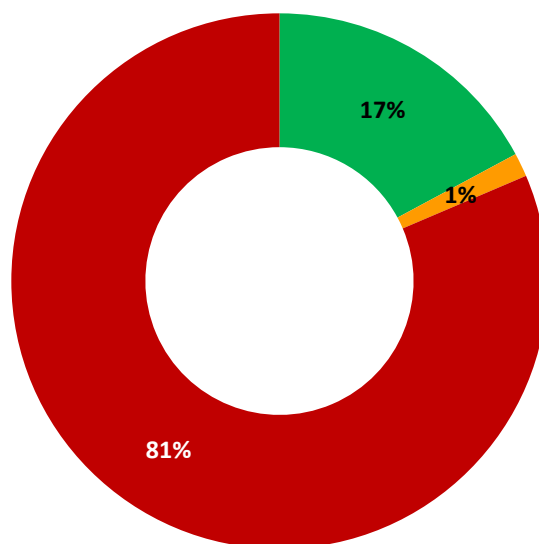




Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=70

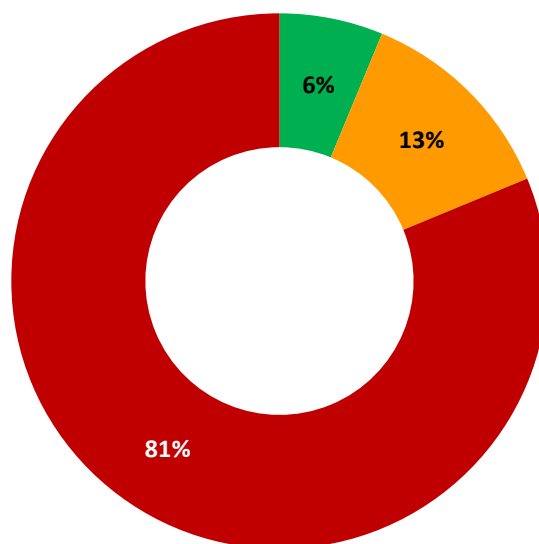
- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne



Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=16

- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne

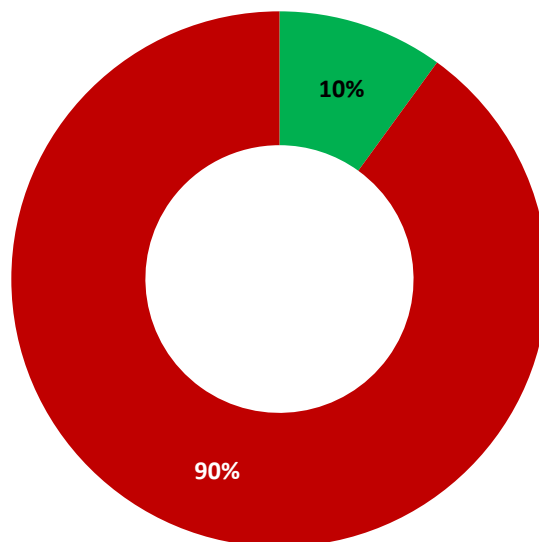




Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=10

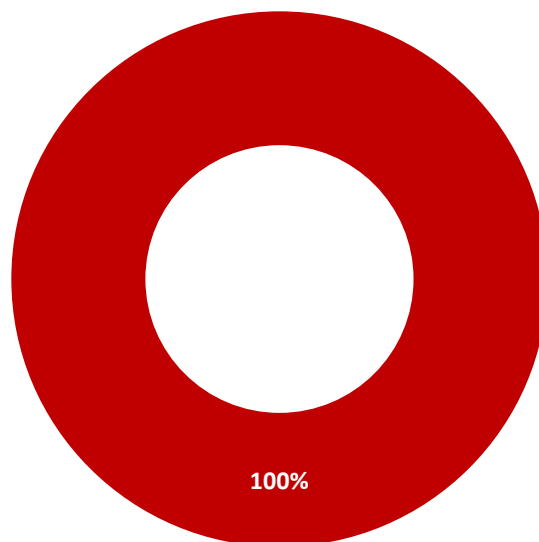
- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne



Došlo ve Vašem případě někdy k propadnutí kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=3

- Ano, byl(a) jsem upozorněn(a) (např. prostřednictvím SMS zprávy), že k propadnutí dojde
- Ano, ale nebyl(a) jsem upozorněn(a), že k propadnutí dojde
- Ne

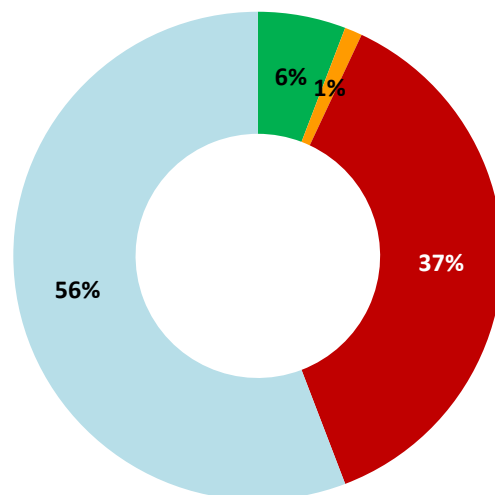




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=86

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

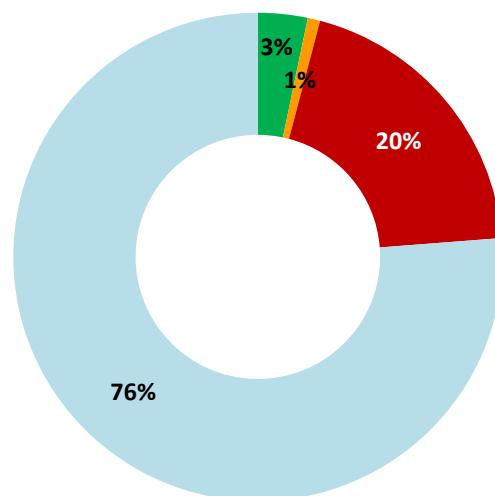




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=122

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

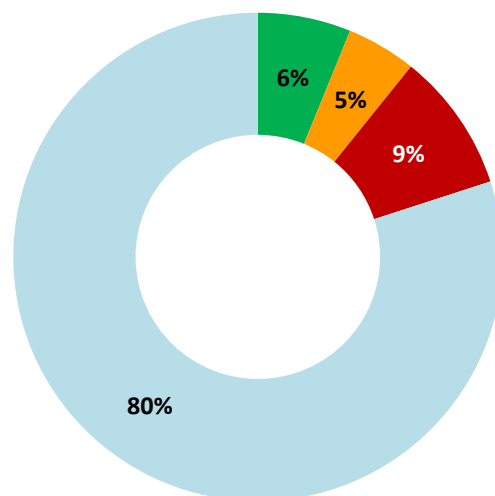




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=65

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

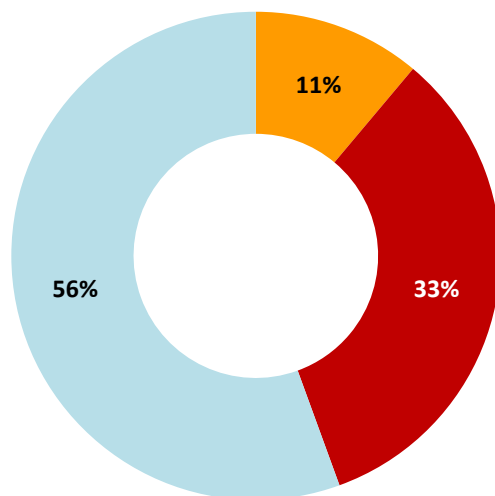




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=9

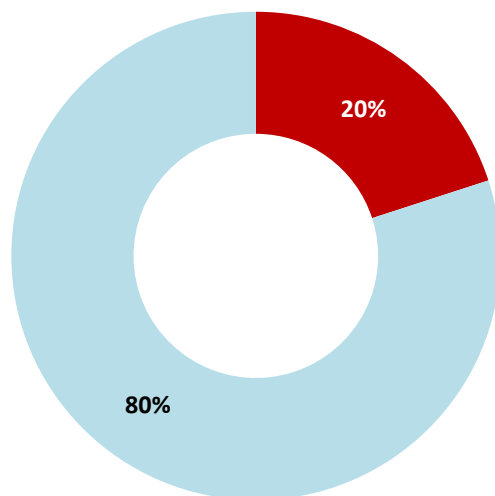
■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)



Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=5

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

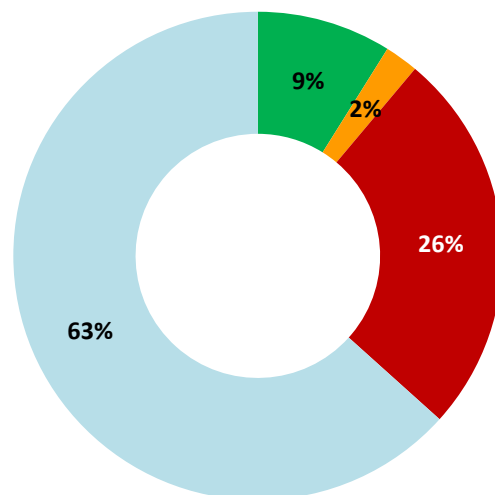




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=90

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

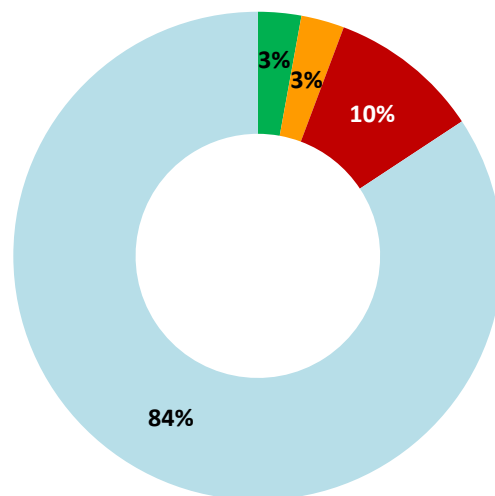




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=70

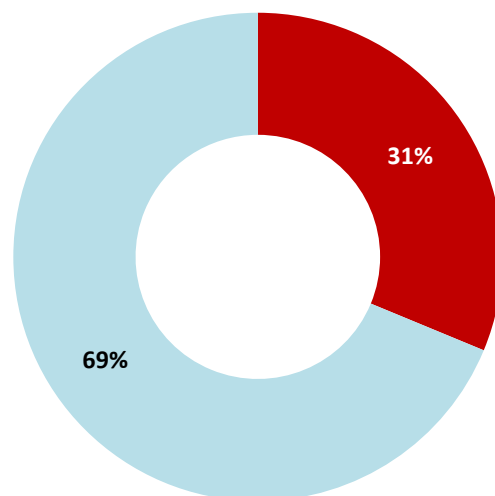
■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)



Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=16

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

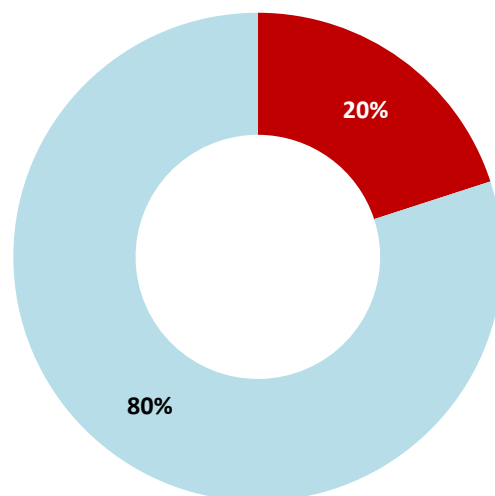




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=10

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

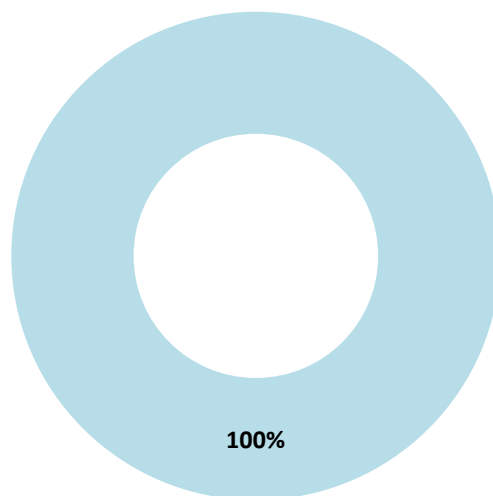




Byl Vám poskytovatelem služeb kredit vrácen, pokud nedošlo k jeho vyčerpání v době jeho platnosti?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=3

■ Ano ■ Ano, ale až po stížnosti či reklamaci ■ Ne ■ Takovou situaci jsem neřešil(a)

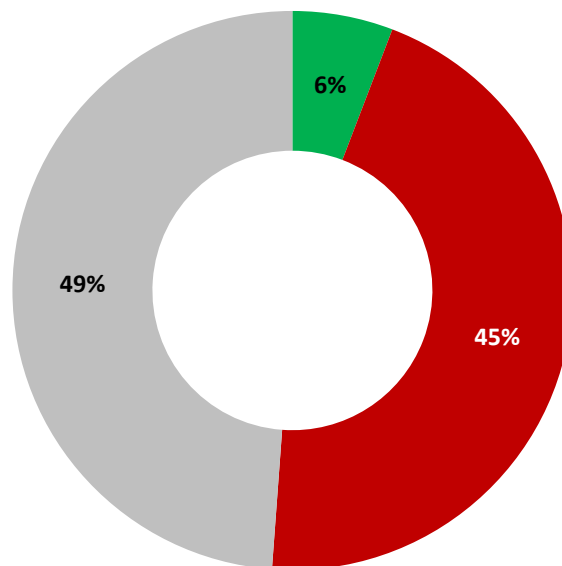


O₂

Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=86

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti

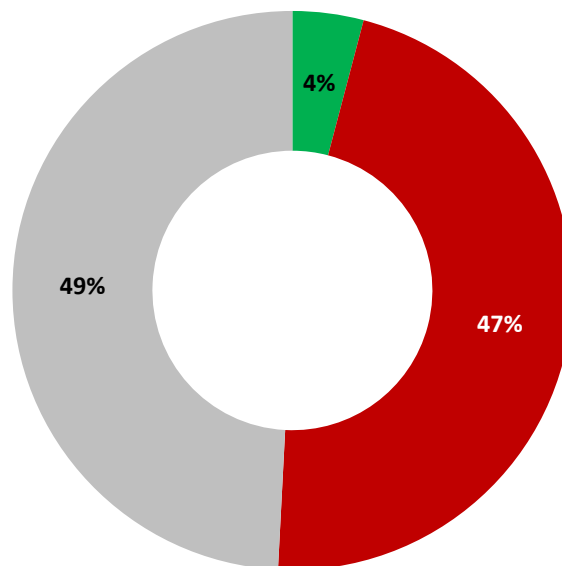




Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=122

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti

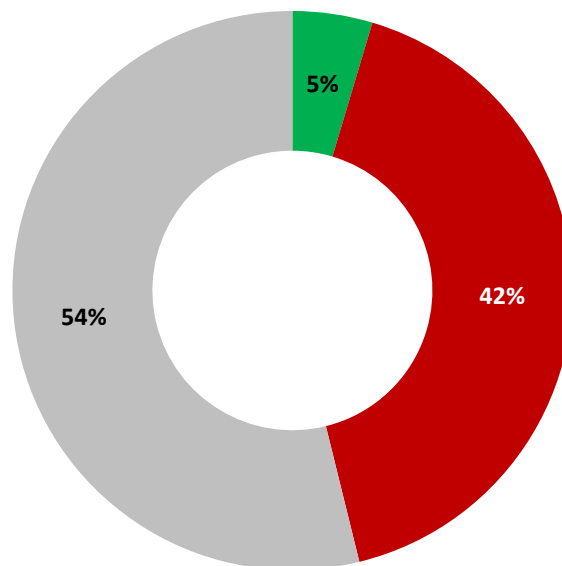




Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=65

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti

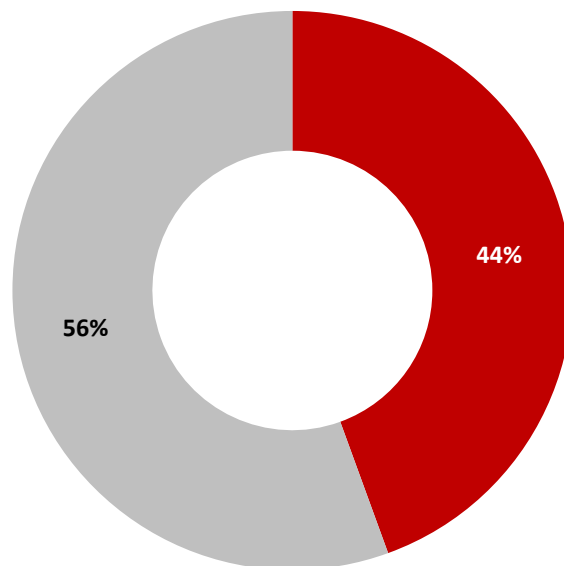




Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=9

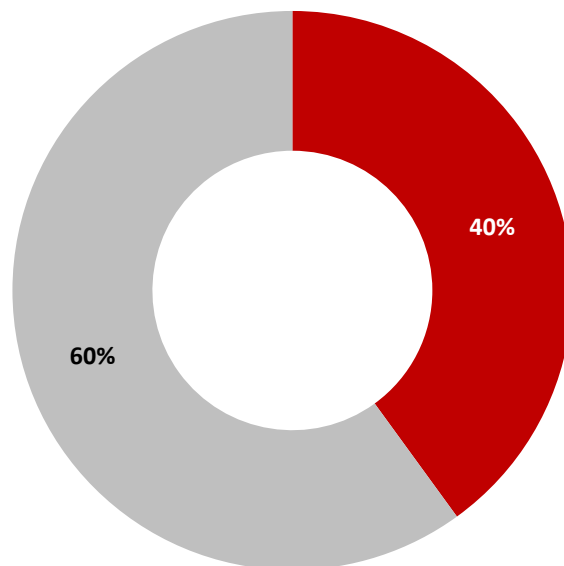
■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti



Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=5

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti

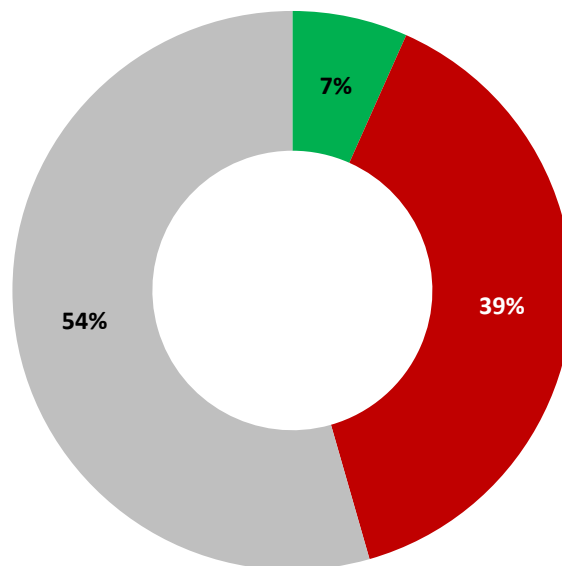




Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=90

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti

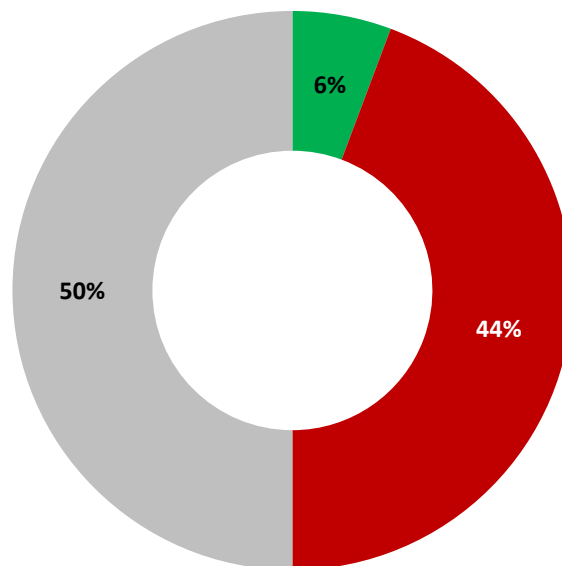




Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=70

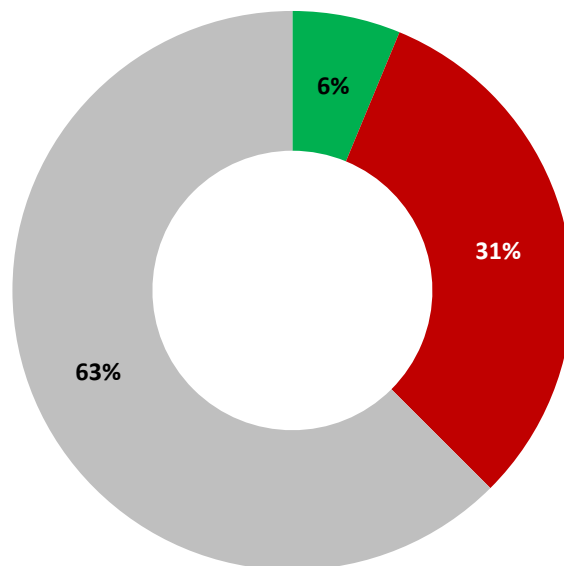
■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti



Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=16

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti

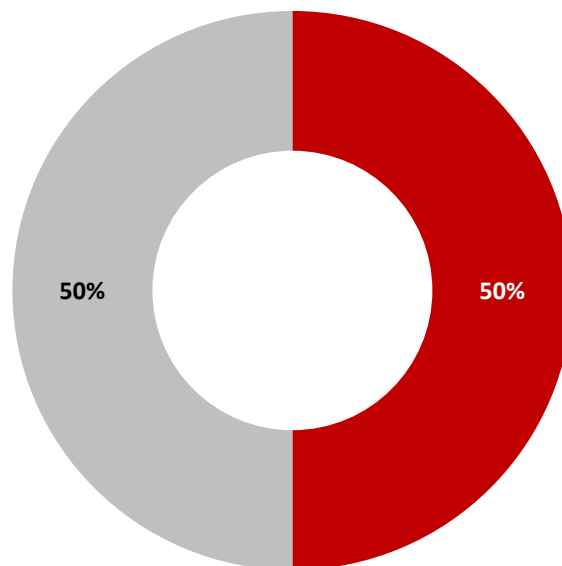




Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=10

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti

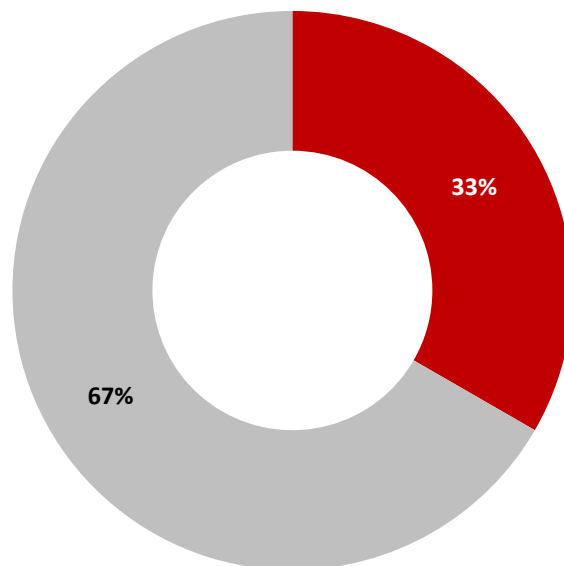




Využil(a) jste někdy služeb proplacení kreditu?

Základ: Jsou zodpovědní za dobíjení kreditu u poskytovatele, N=3

■ Ano ■ Ne ■ Nevím o této možnosti



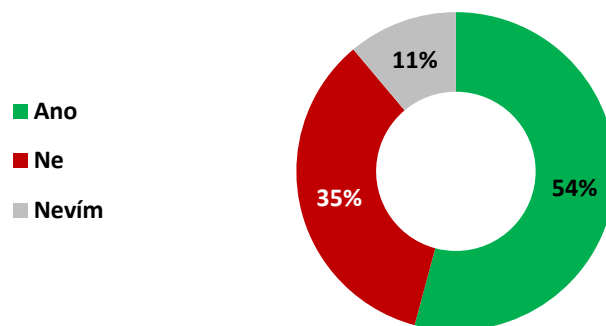
Převod a čerpání volných jednotek

[Zpět na obsah](#)

O₂

Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

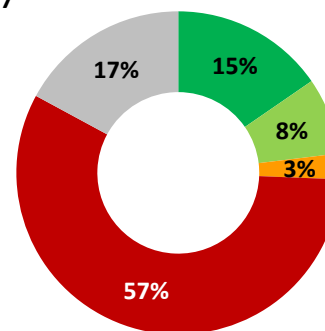
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=117

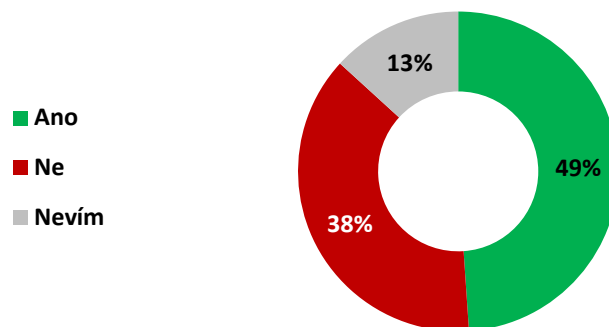
- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím





Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

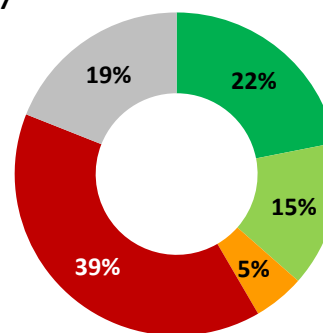
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

Základ: Mají součásti služeb volné jednotky, N=137

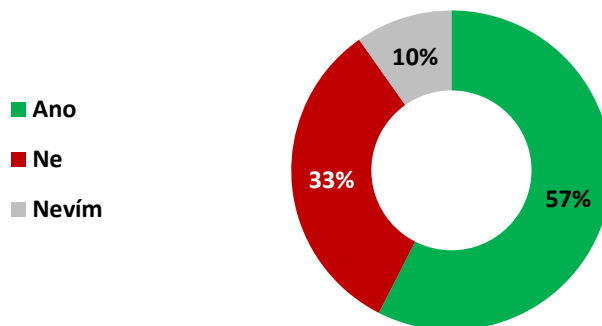
- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím





Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

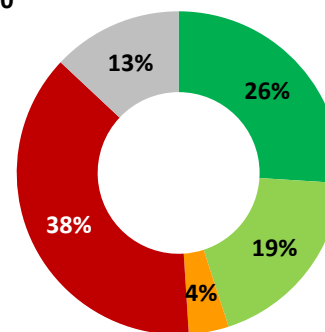
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=100

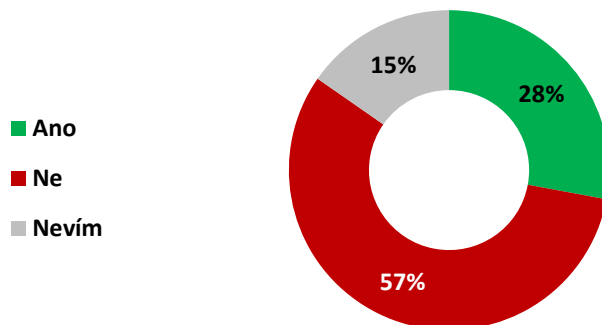
- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím





Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

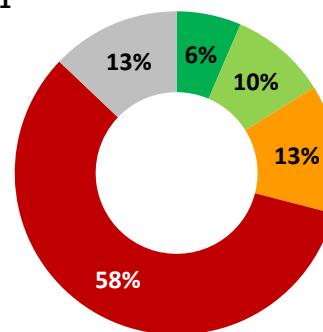
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

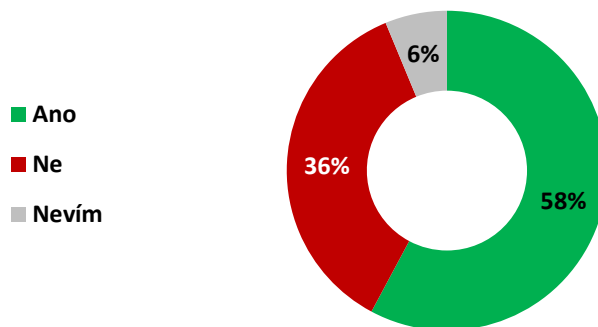
Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=131

- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím



Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

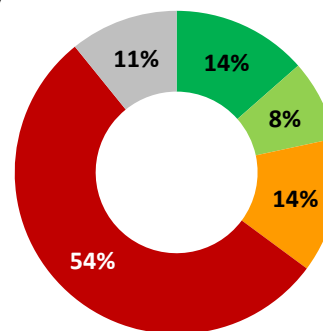
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=37

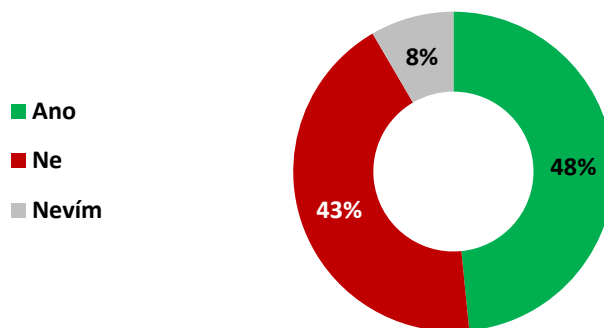
- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím





Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

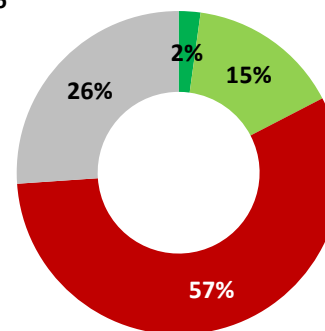
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=46

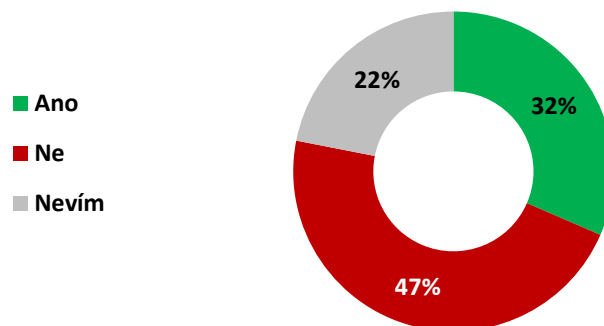
- Legend:
- Ano, bez omezení (Green)
 - Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít) (Light Green)
 - Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít (Yellow)
 - Ne, nelze je převádět (Red)
 - Nevím (Grey)





Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

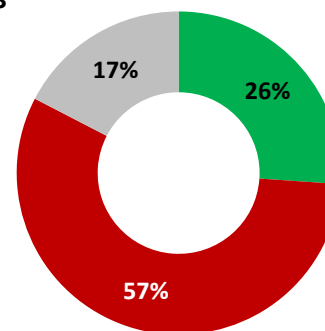
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

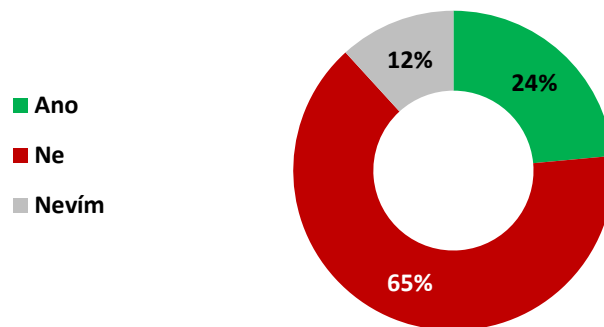
Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=23

- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím



Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

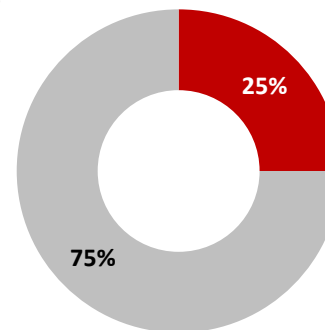
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=4

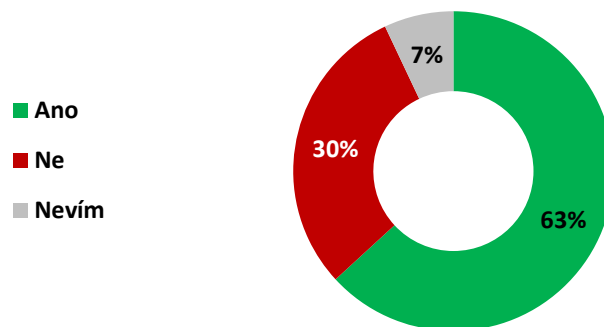
- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím





Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

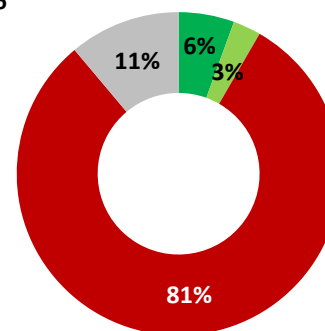
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

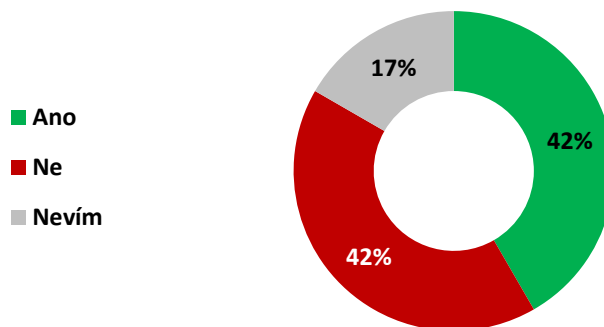
Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=36

- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím



Jsou součástí Vámi využívaných služeb poskytovatele i tzv. volné jednotky (například volné minuty či volná data)?

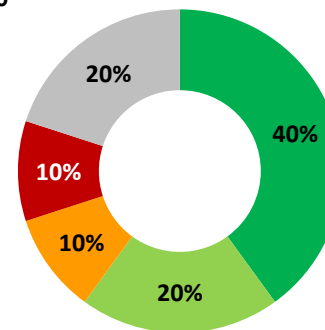
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24



Převádí Vám Váš poskytovatel volné jednotky v případě, že nejsou v rámci Vašeho zúčtovacího období využity, do dalšího zúčtovacího období?

Základ: Mají součástí služeb volné jednotky, N=10

- Ano, bez omezení
- Ano, ale s omezením (např. musím je v tomto následujícím zúčtovacím období využít)
- Ano, ale nevím, do kdy takové jednotky musím využít
- Ne, nelze je převádět
- Nevím



Smluvní pokuty

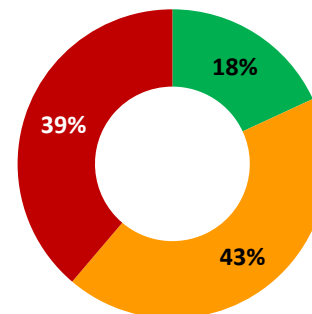
[Zpět na obsah](#)

O₂

Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=116

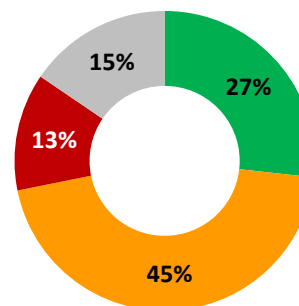
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=71

- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím

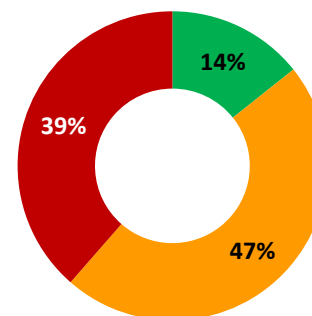




Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=140

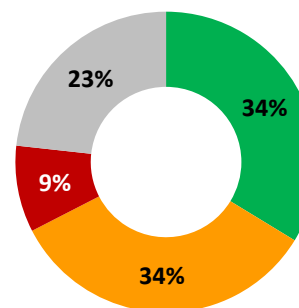
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=86

- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím

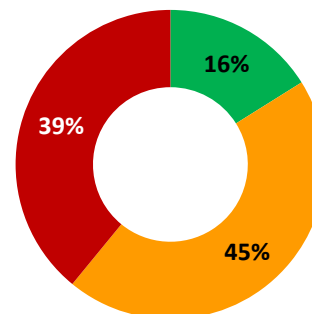




Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=87

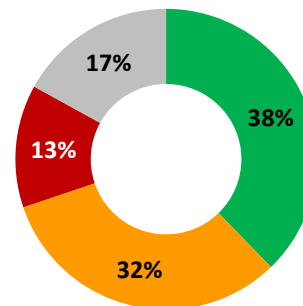
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=53

- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím

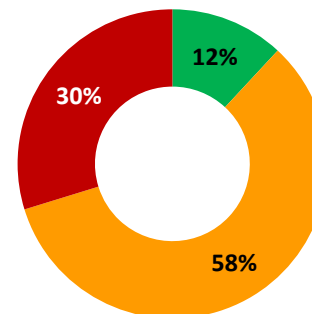




Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=84

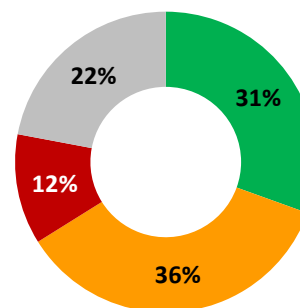
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=59

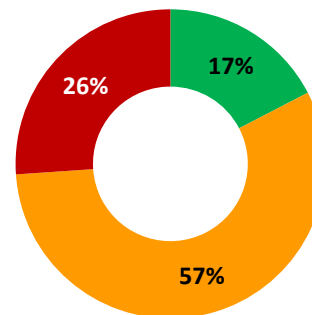
- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím



Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=46

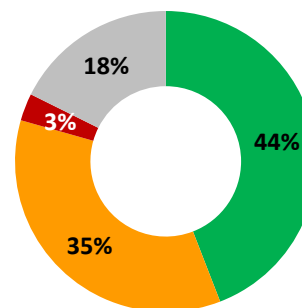
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=34

- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím

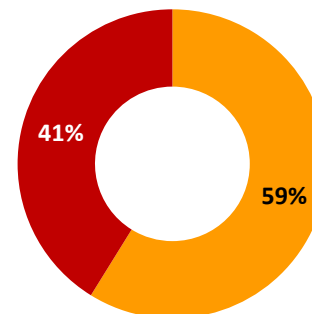




Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=17

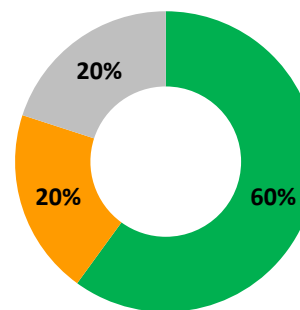
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=10

- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím

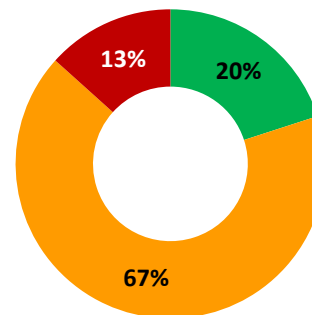




Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=15

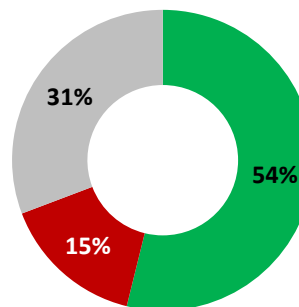
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=13

- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím

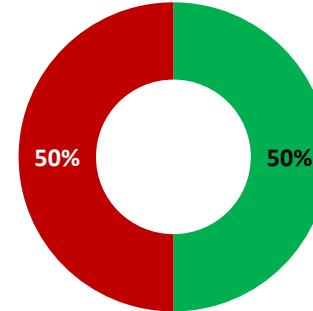




Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=1

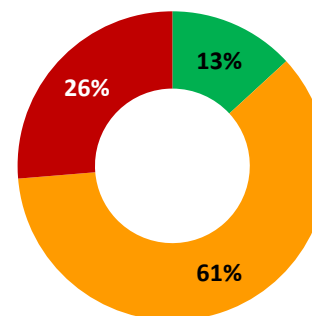
N/A Odpověděl 1 nebo žádný respondent



Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=38

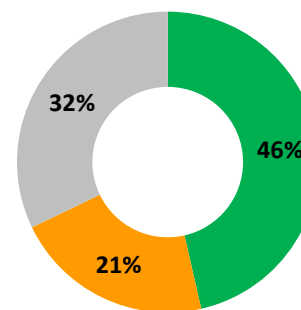
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=28

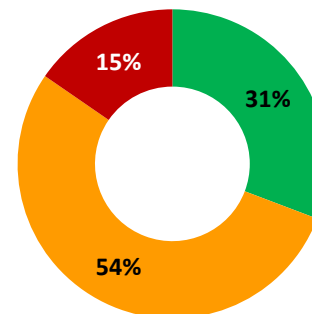
- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím



Víte, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je po Vás poskytovatel oprávněn vyžadovat?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=13

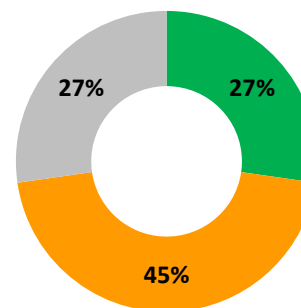
- Ano
- Přibližně to tuším, kdyby taková situace nastala, podívám se do smlouvy
- Ne



Jsou podle Vás smluvní pokuty sjednány jasně a přehledně?

Základ: Alespoň přibližně tuší, jaké smluvní pokuty a v jaké výši je poskytovatel oprávněn vyžadovat, N=11

- Ano, smluvní pokuty jsou sjednány jasně
- Ano, ale smluvní pokuty jsou sjednány pouze obecně
- Ne
- Nevím



Jednostranná změna smlouvy a způsob vyrozumění účastníka o této změně

[Zpět na obsah](#)

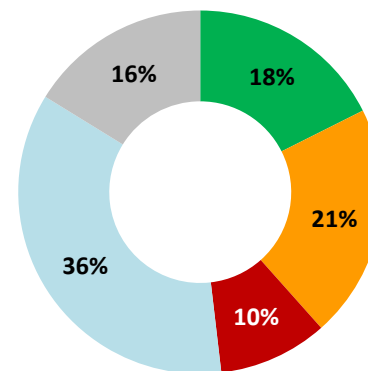
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy

O₂

Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

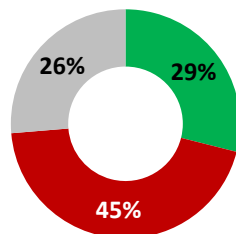
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=38

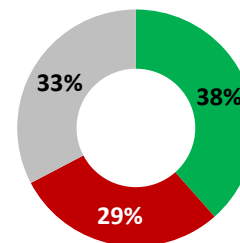
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nesplývaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=104

- Ano
- Ne
- Nevím



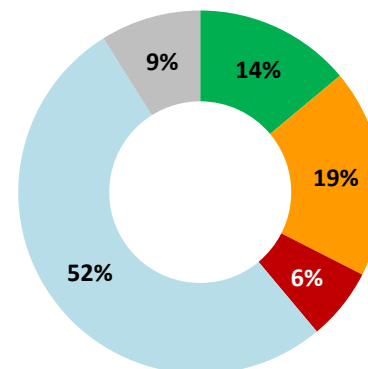
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

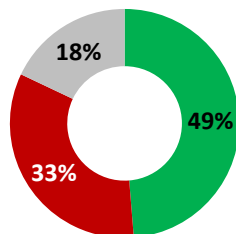
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=39

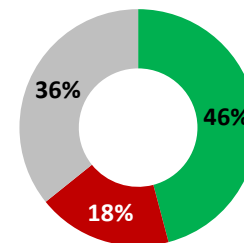
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nesplývaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=109

- Ano
- Ne
- Nevím



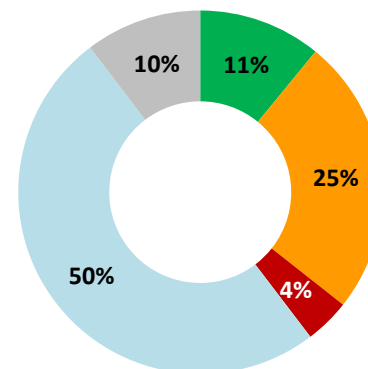
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

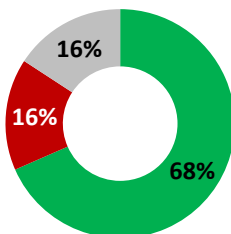
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=19

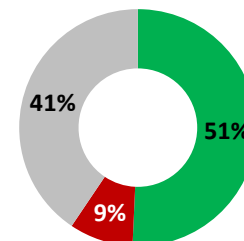
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nespívaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=69

- Ano
- Ne
- Nevím



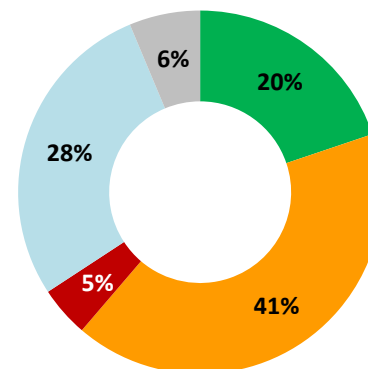
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

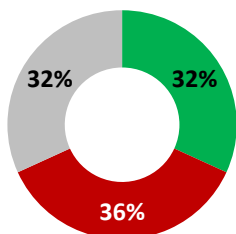
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=22

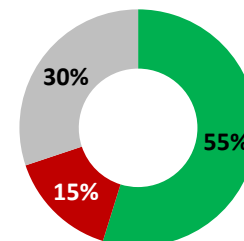
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nesplyvaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splyvala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=73

- Ano
- Ne
- Nevím



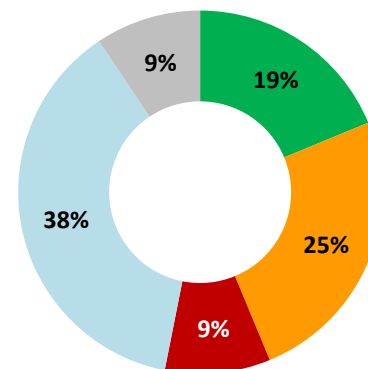
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

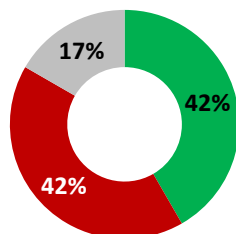
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=12

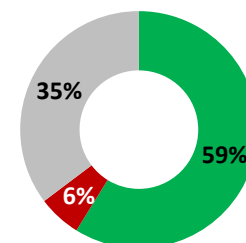
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nesplývaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=34

- Ano
- Ne
- Nevím



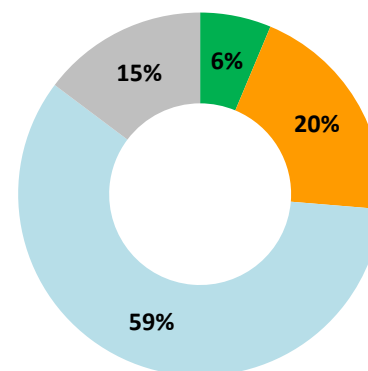
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

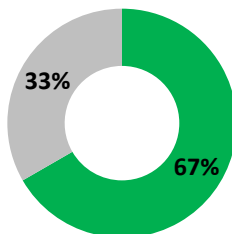
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=6

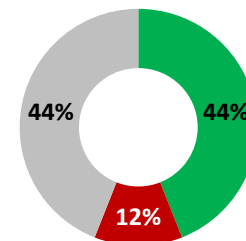
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nesplývaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=25

- Ano
- Ne
- Nevím



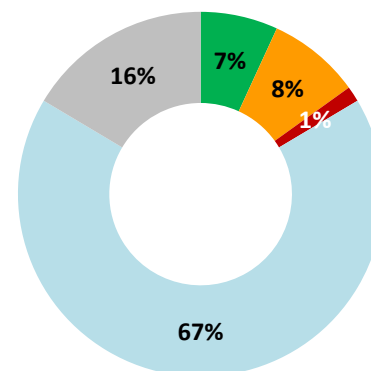
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

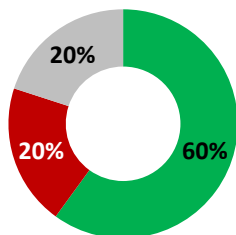
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve výúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo výúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem výúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve výúčtování, N=5

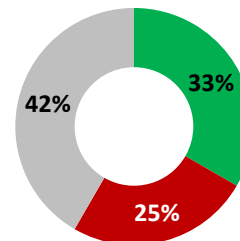
- Uvedeny zřetelně a s výúčtováním na první pohled nesplývaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=12

- Ano
- Ne
- Nevím



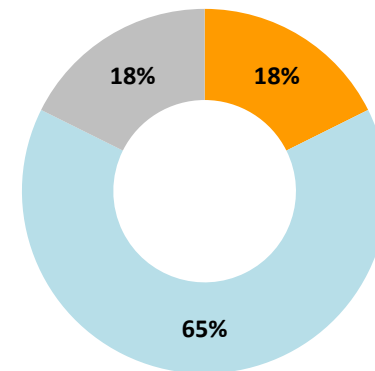
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

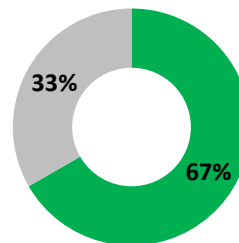
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve výúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo výúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=3

- Ano
- Ne
- Nevím



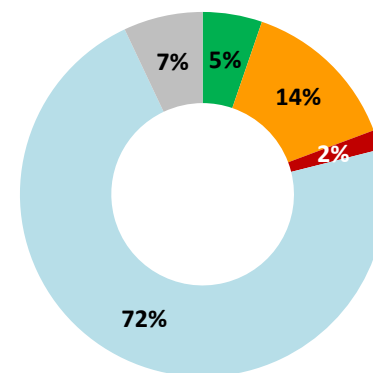
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

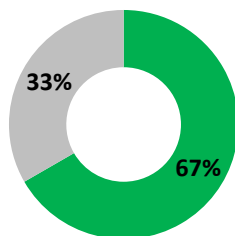
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=3

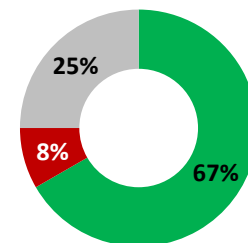
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nesplývaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=12

- Ano
- Ne
- Nevím



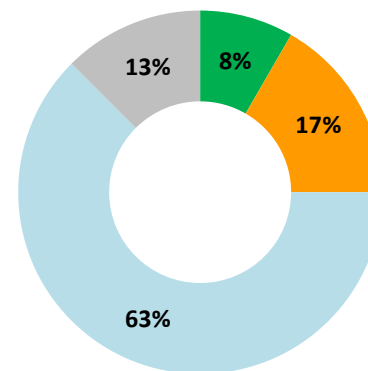
Grafická příloha - Jednostranná změna smlouvy



Byla Vám někdy Vaším poskytovatelem jednostranně změněna Vaše smlouva (tarif, ceny, smluvní podmínky)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

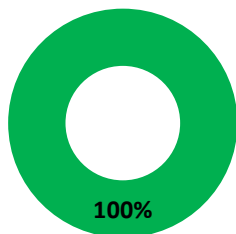
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval ve vyúčtování
- Ano, poskytovatel mě o změně informoval elektronicky/písemně, mimo vyúčtování
- Ano, ale poskytovatel mne nijak o změně neinformoval
- Ne, smlouva mi změněna nebyla
- Nevím



Informace o změně smlouvy byly ve Vašem vyúčtování:

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny a informace o změně byly uvedeny ve vyúčtování, N=2

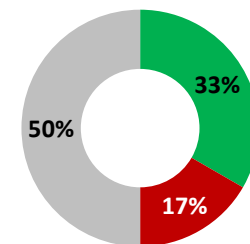
- Uvedeny zřetelně a s vyúčtováním na první pohled nesplývaly
- Uvedeny tak, že jsem si sdělení všiml(a) až po podrobnějším zkoumání (splývala s textem)
- Nevím/nevzpomínám si



Měl(a) jste v případě, že jste s novými podmínkami nesouhlasil(a), možnost bez sankce od smlouvy odstoupit?

Základ: Ti, kterým byly podmínky jednostranně změněny, N=6

- Ano
- Ne
- Nevím



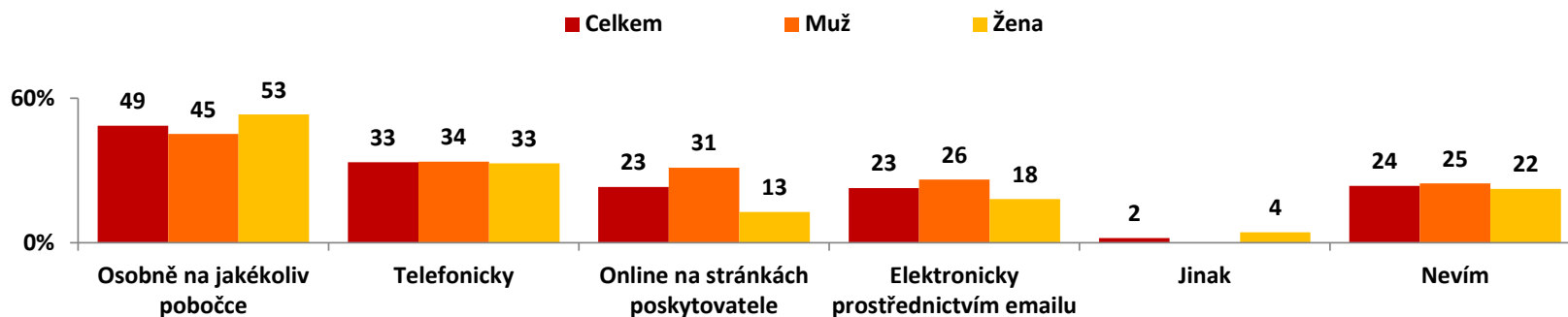
Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení

[Zpět na obsah](#)

O₂

V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

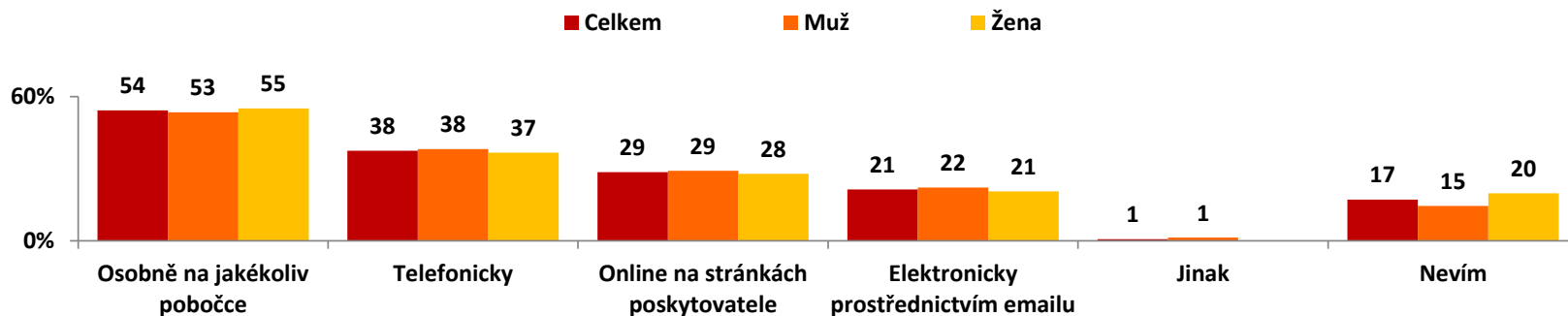
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216





V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

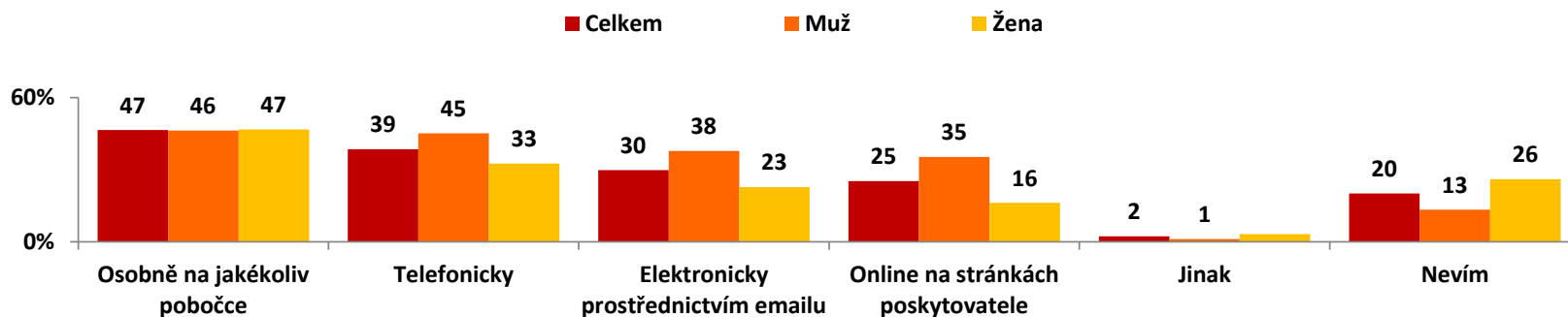


Grafická příloha - Způsob uplatnění reklamace a reklamační řízení



V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

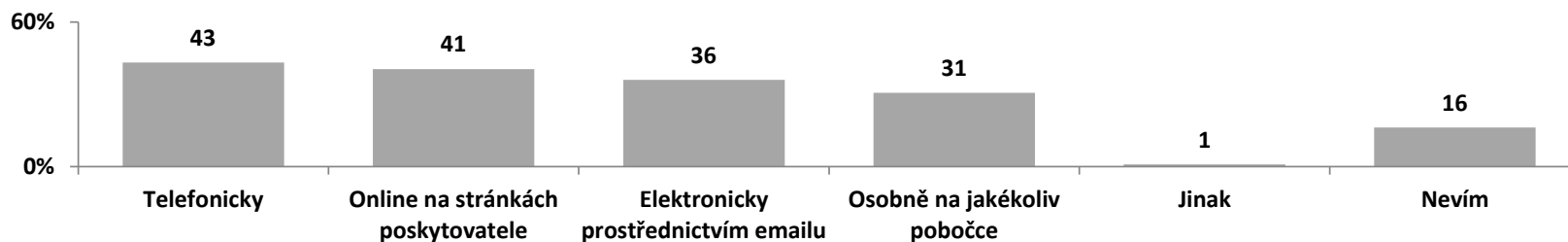
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174





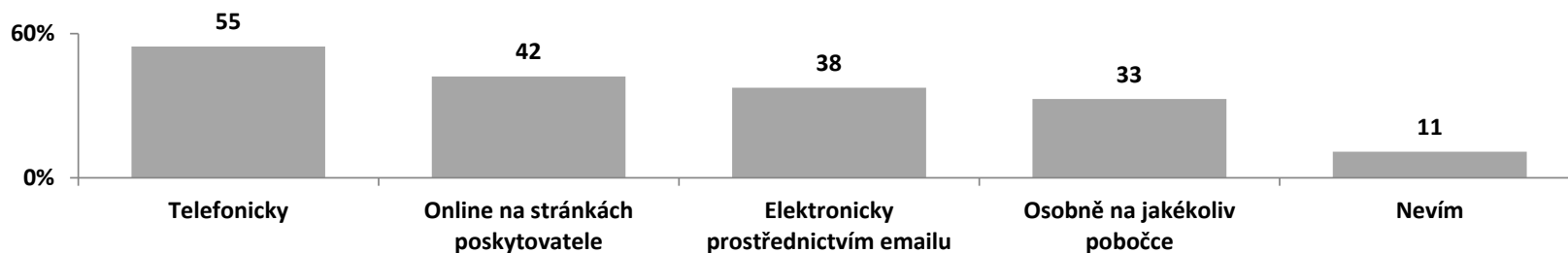
V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111



V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

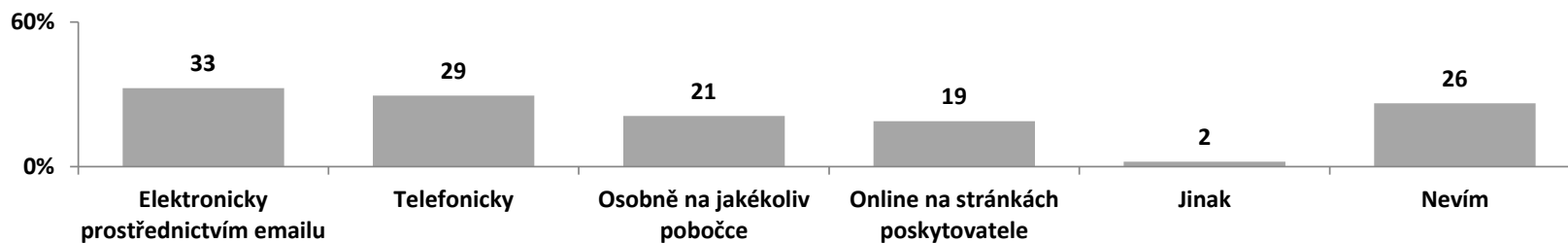
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64





V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

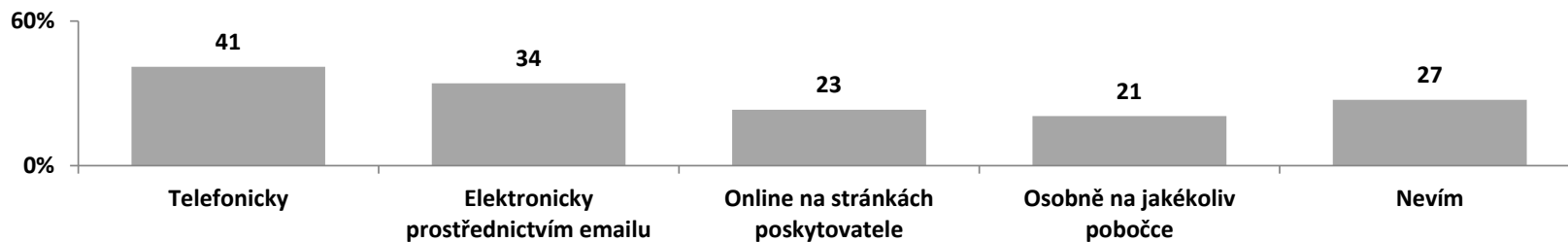
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95





V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

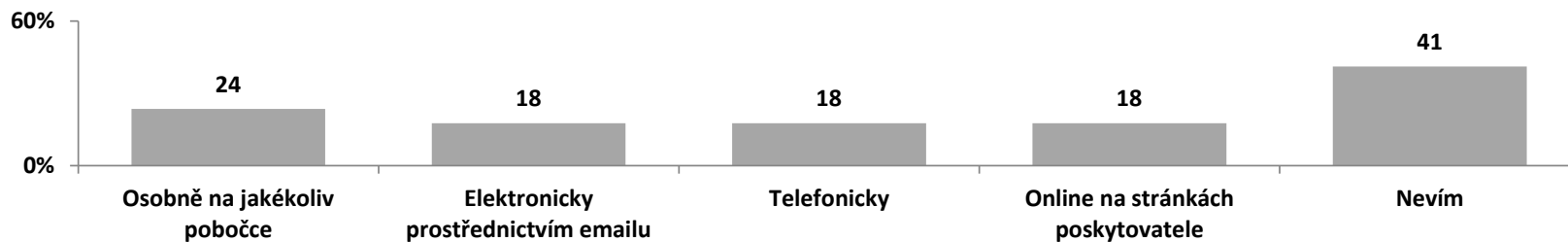
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73





V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17





V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

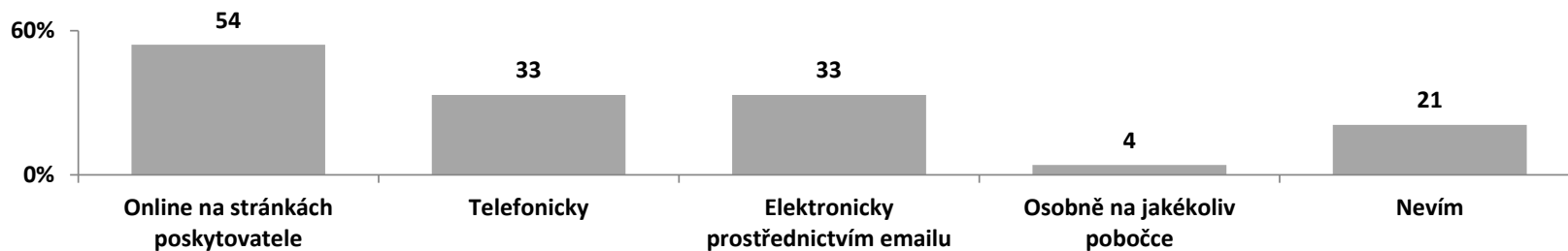
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57





V případě, že byste chtěl(a) poskytovanou službu reklamovat, jakým způsobem můžete reklamaci uplatnit?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

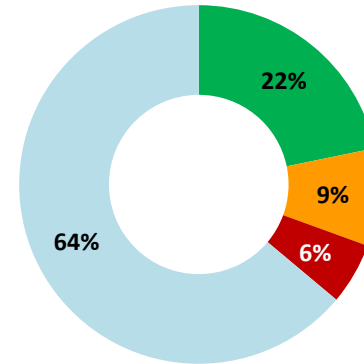


O₂

Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

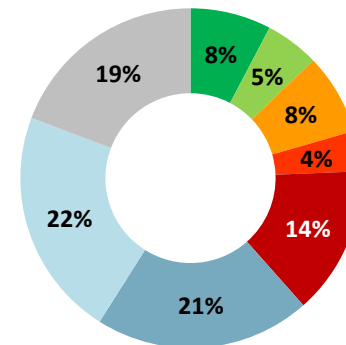
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=78

- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezpłatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si

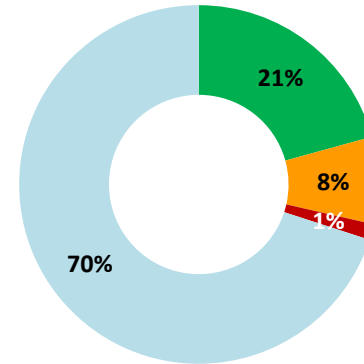




Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

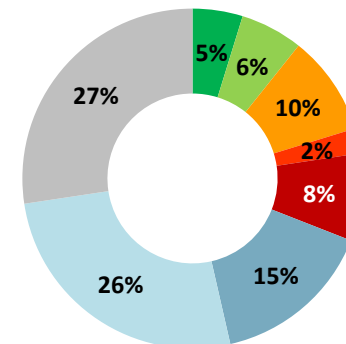
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=84

- Reklamacce byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamacce byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamacce byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamacce sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamacce nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezpoplatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si

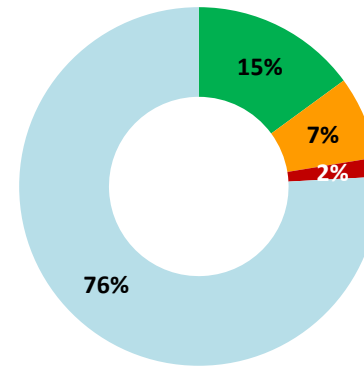




Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

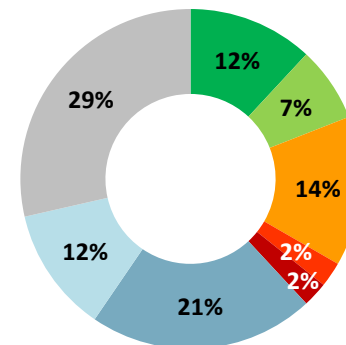
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=42

- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezaplatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si

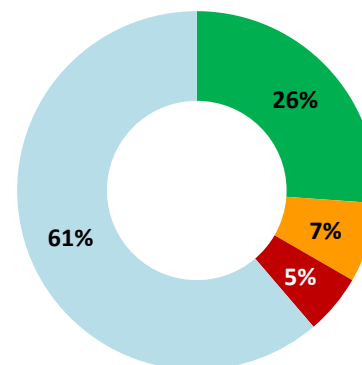




Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

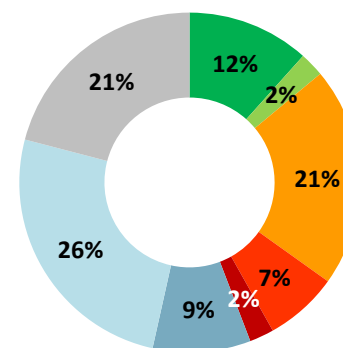
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=43

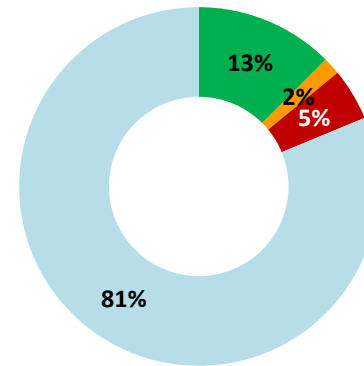
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezpoplatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si



Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

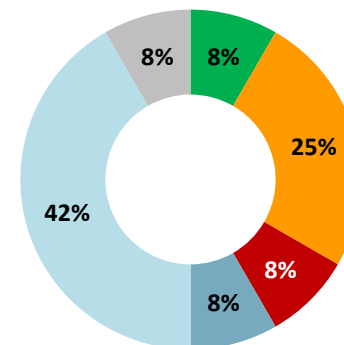
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=12

- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezpłatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si

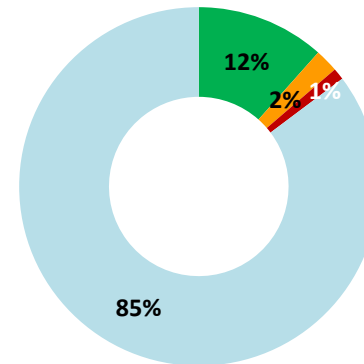




Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

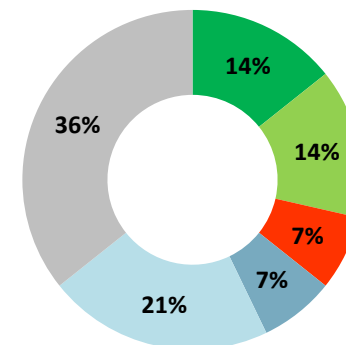
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=14

- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezpłatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si

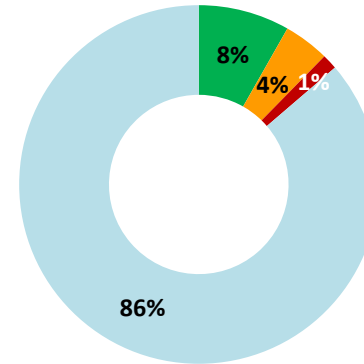




Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

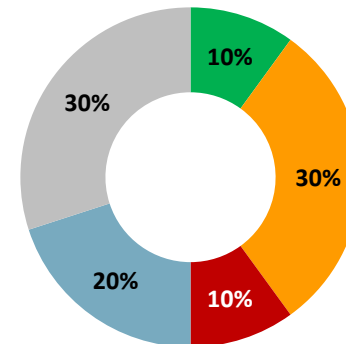
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=10

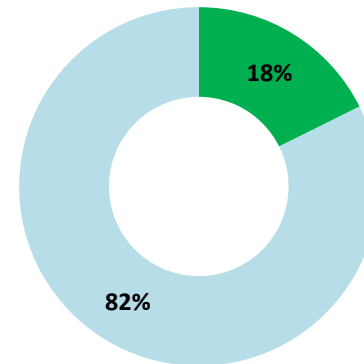
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezaplatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si



Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

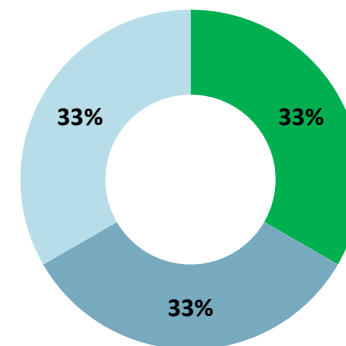
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=3

- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezaplatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si

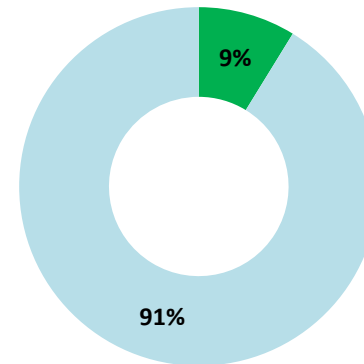




Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

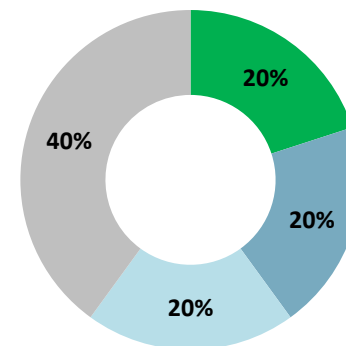
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=5

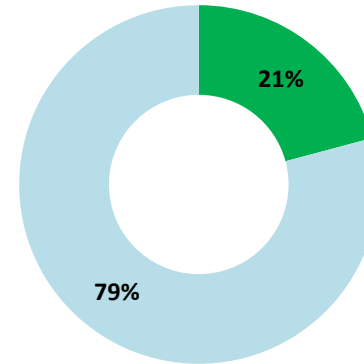
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezaplatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si



Jaké máte zkušenosti s vyřízením reklamace?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

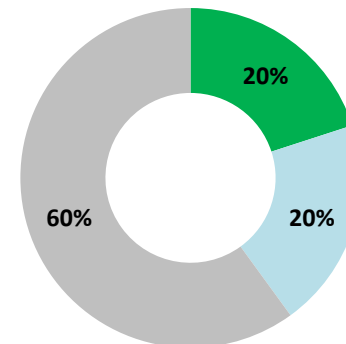
- Poskytovatel moji reklamaci vyřídil do 1 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo 1 až 2 měsíce
- Vyřízení mojí reklamace trvalo déle než 2 měsíce
- U daného poskytovatele jsem nic nereklamoval(a)



V případě, že jste reklamaci podal(a) prostřednictvím hrazené telefonní linky, byla Vám uhrazená částka za hovorné vrácena?

Základ: Reklamovali něco u svého poskytovatele, N=5

- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo automaticky vráceno
- Reklamace byla uznána oprávněnou a hovorné mi bylo vráceno až po žádosti/stížnosti
- Reklamace byla uznána oprávněnou, ale hovorné mi nebylo vráceno
- Reklamace sice nebyla uznána oprávněnou, ale hovorné mi bylo vráceno
- Reklamace nebyla uznána oprávněnou a hovorné mi nebylo vráceno
- Službu jsem sice reklamoval(a) telefonicky, ale můj poskytovatel linku pro reklamace nezpoplatňuje
- Žádnou službu jsem telefonicky nereklamoval(a)
- Nevím/nevzpomínám si

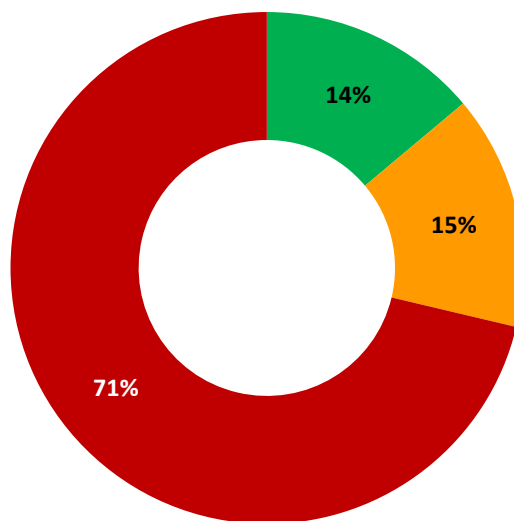


O₂

Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)

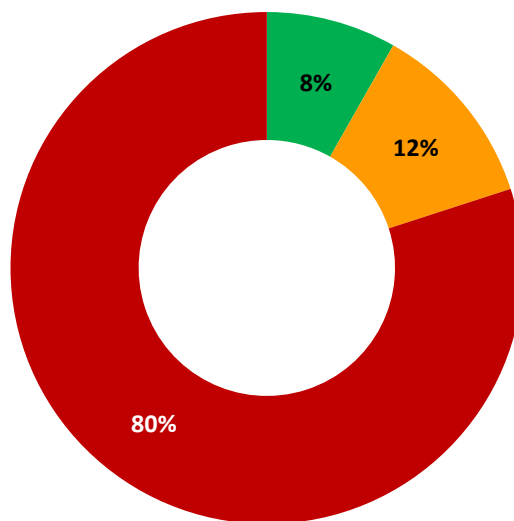




Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)

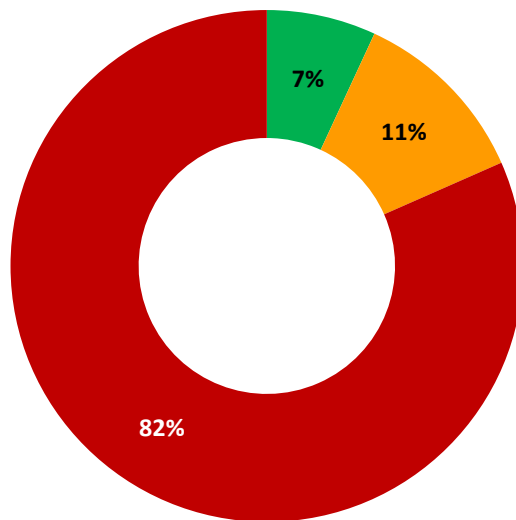




Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)

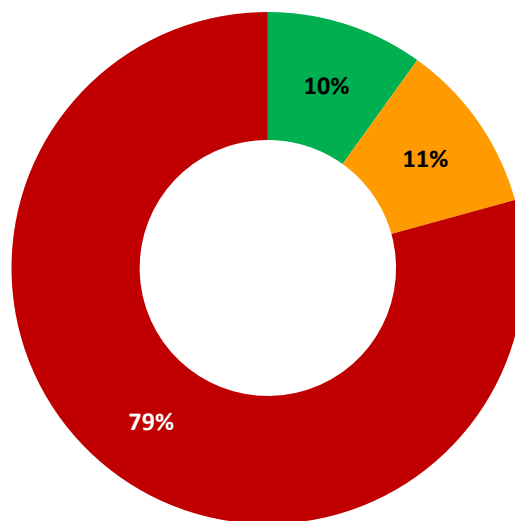




Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

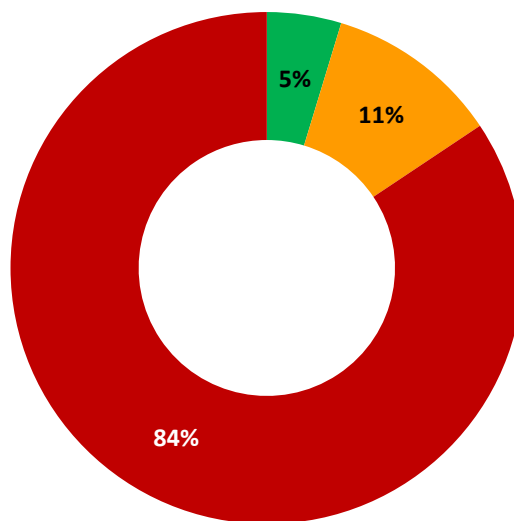
- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)



Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)

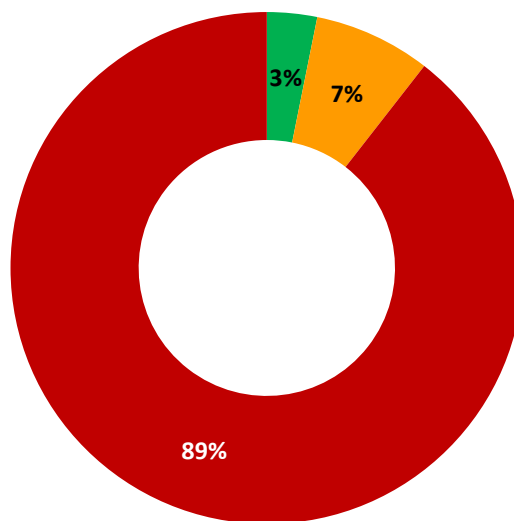




Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)

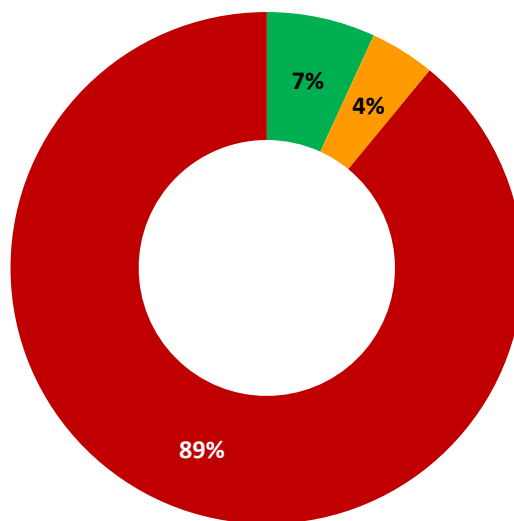




Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)

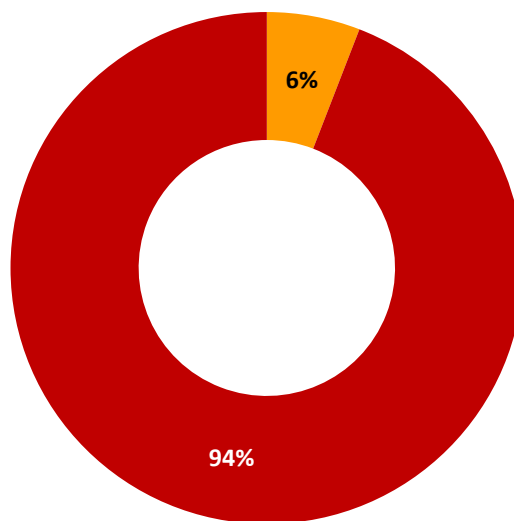




Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)

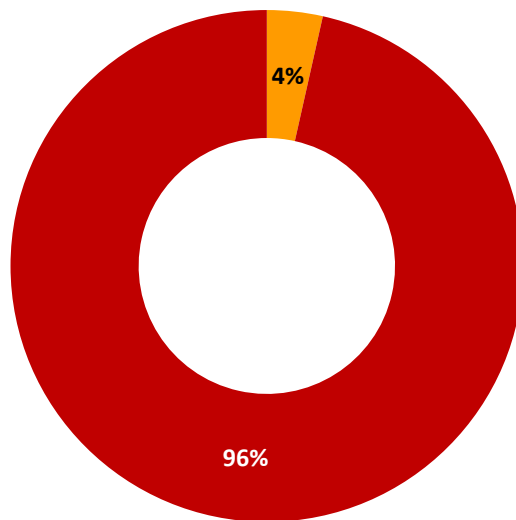




Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57

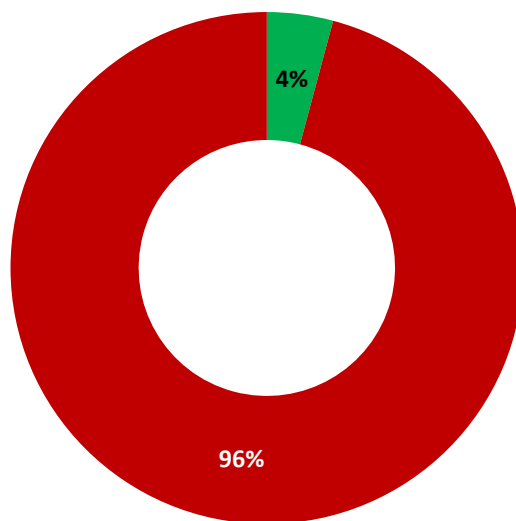
- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)



Stalo se Vám, že Vám byla Vaším poskytovatelem aktivována služba, o kterou jste aktivně neprojevil(a) zájem a o její aktivaci jste nežádal(a)?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24

- Ano, ale službu jsem reklamoval(a) a nebyla mi pak účtována
- Ano, služba mi byla normálně účtována
- Ne, takovou situaci jsem nikdy neřešil(a)



Výpověď smlouvy a úhrady spojené s předčasným ukončením smlouvy

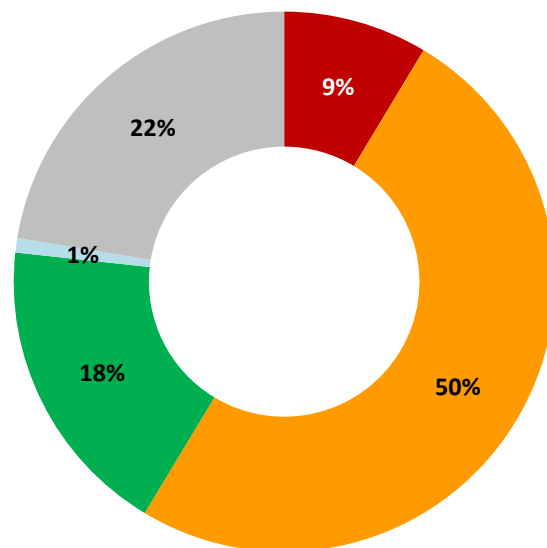
[Zpět na obsah](#)

O₂

Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=116

- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím

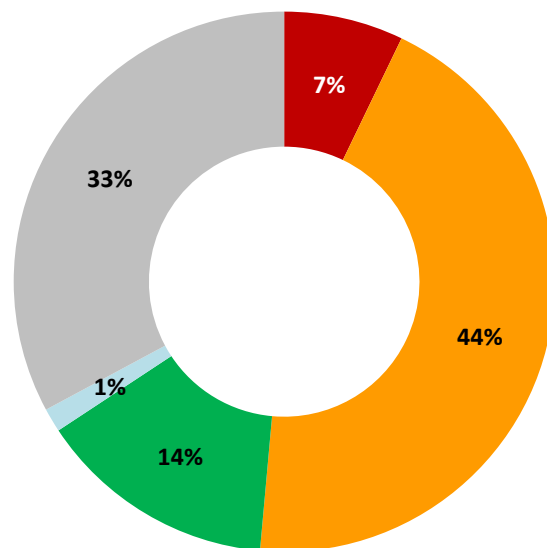




Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=140

- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím

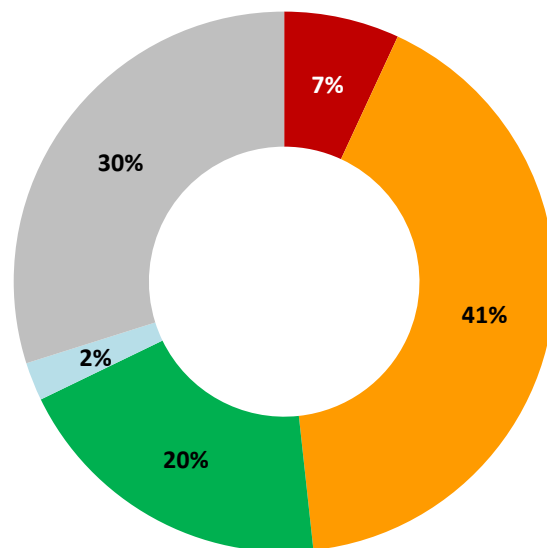




Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=87

- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím

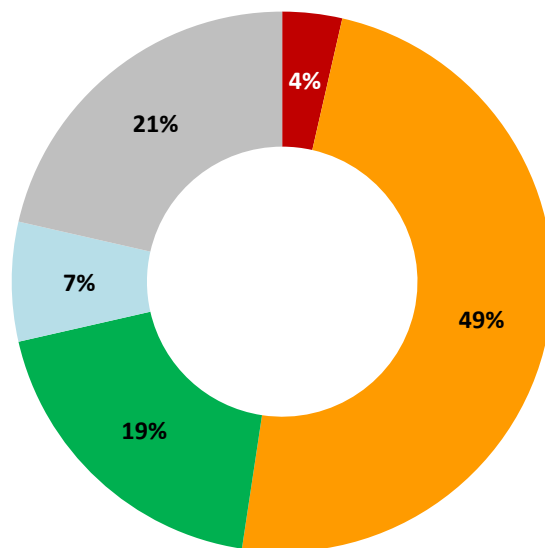




Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=84

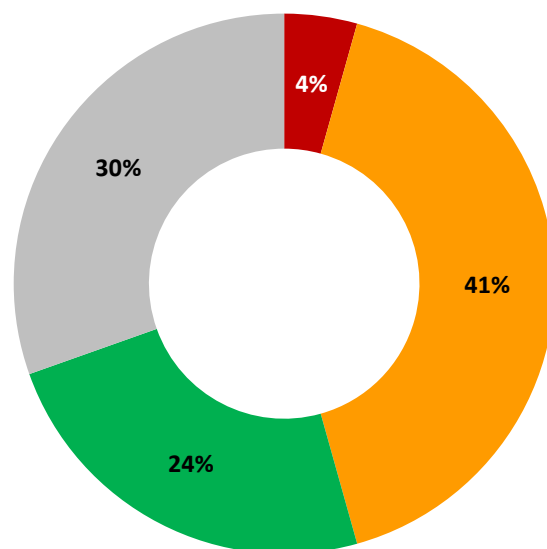
- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím



Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=46

- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím

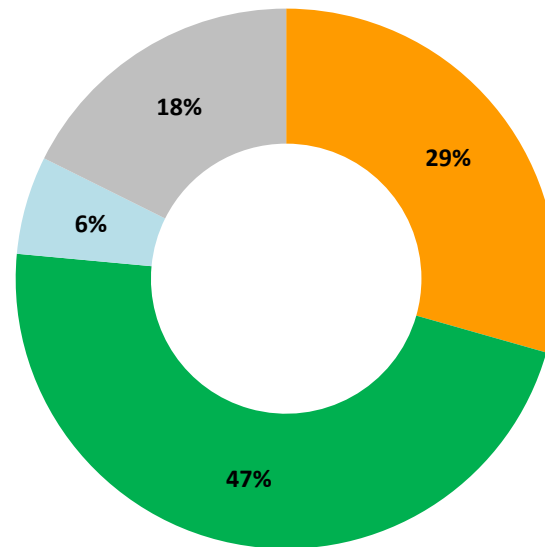




Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=17

- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím

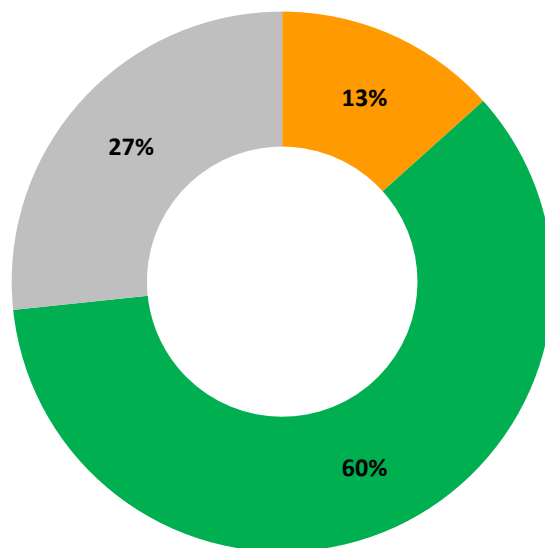




Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=15

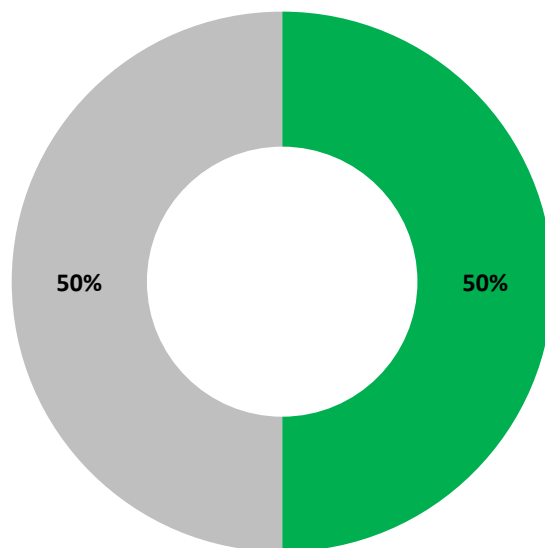
- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím



Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=2

- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím

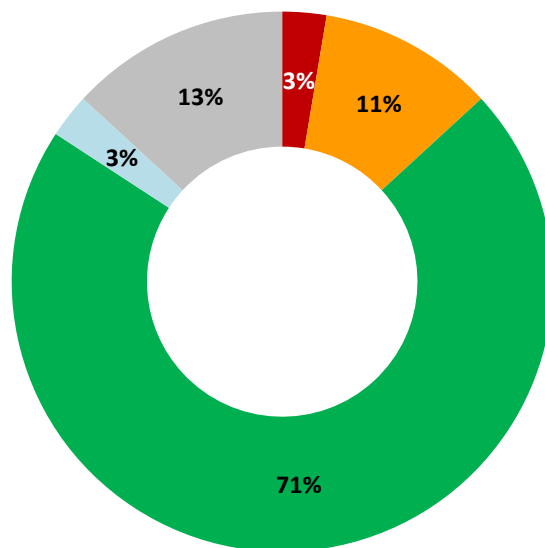




Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=38

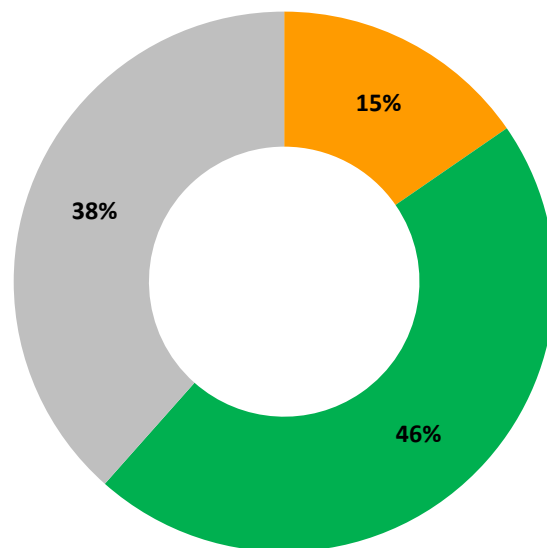
- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím



Za jakých podmínek můžete předčasně ukončit smlouvu?

Základ: Jsou zodpovědní za podpis smlouvy u poskytovatele, N=13

- Nemohu smlouvu předčasně ukončit
- Mohu smlouvu předčasně ukončit, ale je to spojeno se sankcemi
- Mohu smlouvu předčasně ukončit bez sankcí
- Jinak
- Nevím

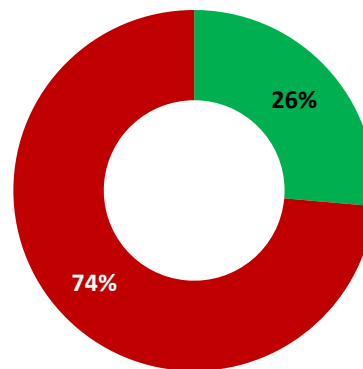




Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

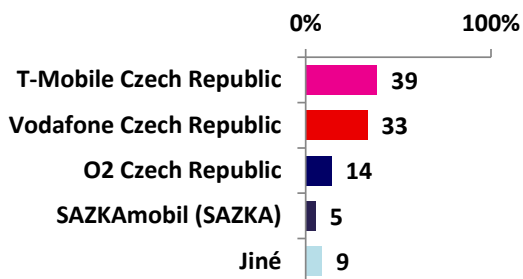
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=216

- Ano
- Ne



Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

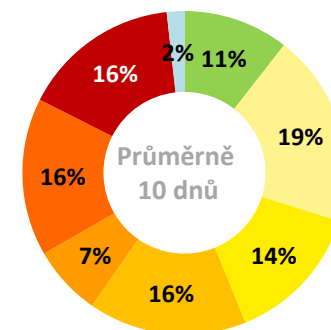
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=57



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=57

- Méně než 1 den
- 1 den
- 2-3 dny
- 4-5 dnů
- 6-7 dnů
- 8-10 dnů
- 11-15 dnů
- 16-30 dnů
- Více než 30 dnů

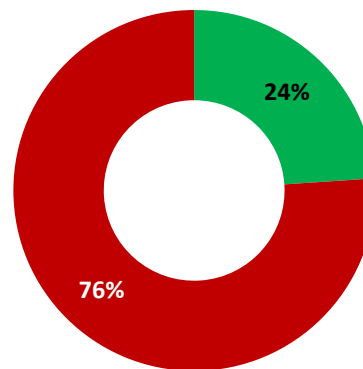




Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

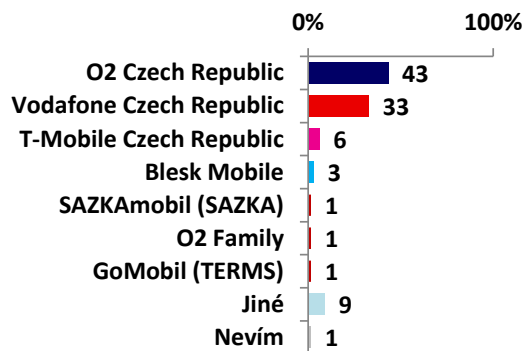
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=280

■ Ano
■ Ne



Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

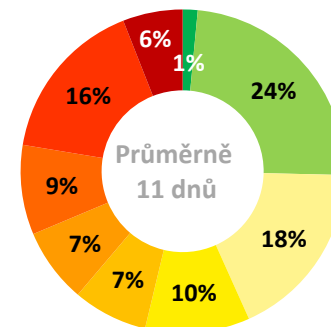
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=67



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=67

■ Méně než 1 den
■ 1 den
■ 2-3 dny
■ 4-5 dnů
■ 6-7 dnů
■ 8-10 dnů
■ 11-15 dnů
■ 16-30 dnů
■ Více než 30 dnů

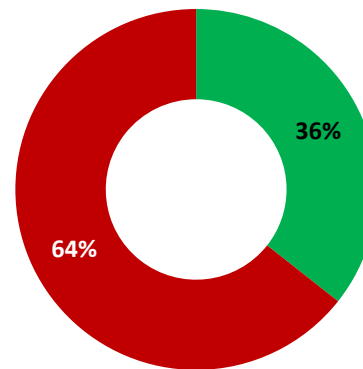




Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

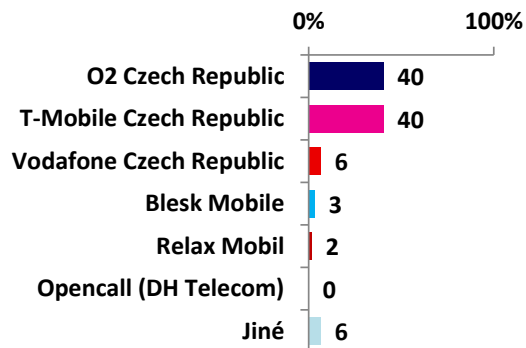
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=174

- Ano
- Ne



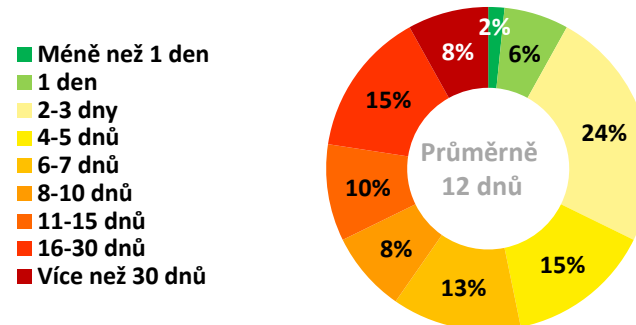
Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=62



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=62

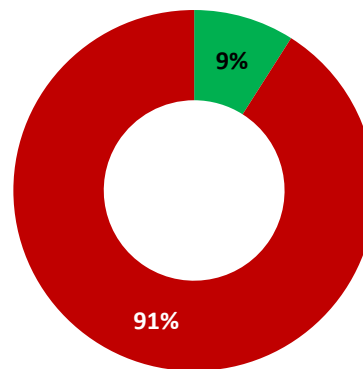




Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

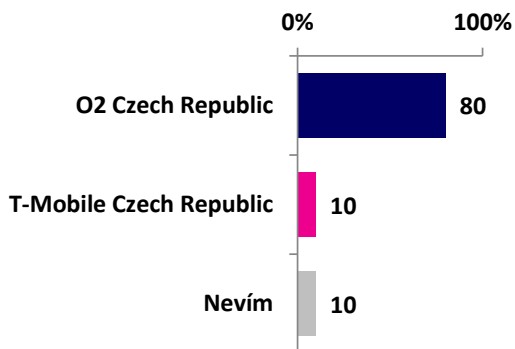
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=111

- Ano
- Ne



Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

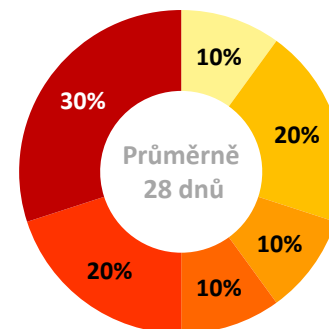
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=10



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

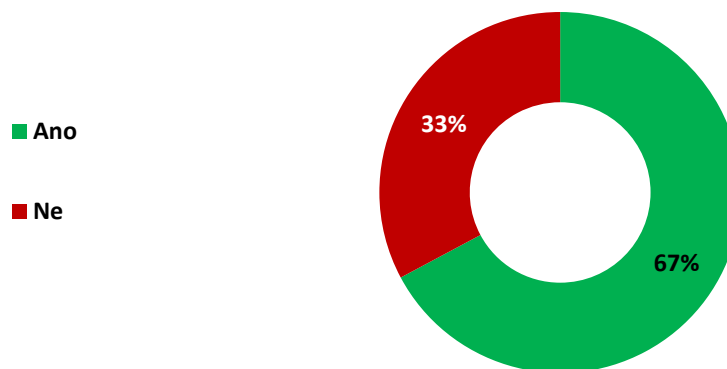
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=10

- Méně než 1 den
- 1 den
- 2-3 dny
- 4-5 dnů
- 6-7 dnů
- 8-10 dnů
- 11-15 dnů
- 16-30 dnů
- Více než 30 dnů



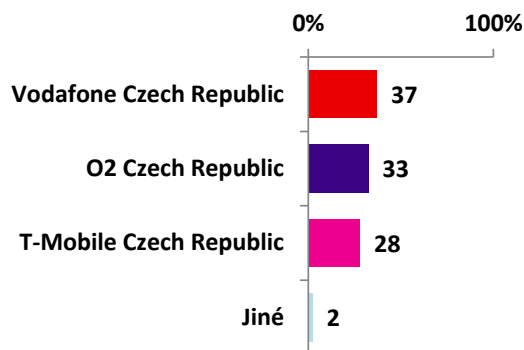
Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=64



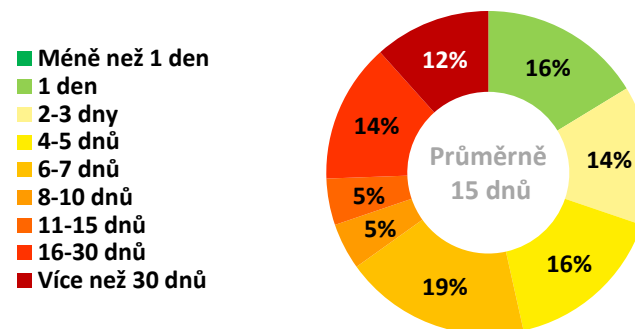
Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=43



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=43

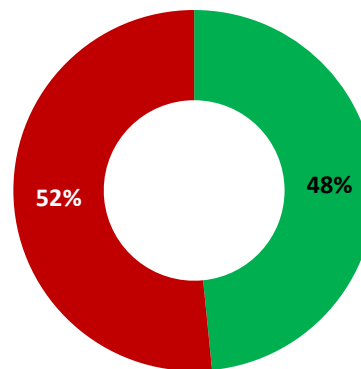




Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

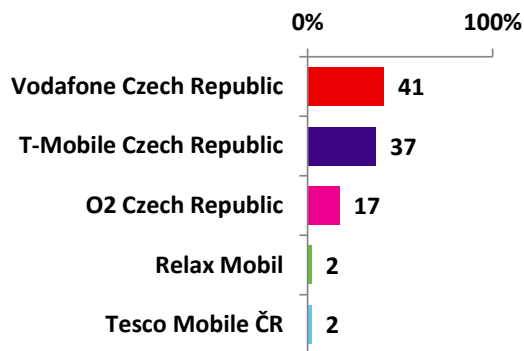
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=95

- Ano
- Ne



Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

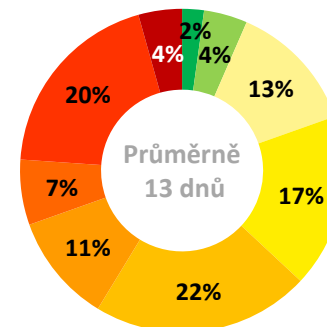
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=46



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=46

- Méně než 1 den
- 1 den
- 2-3 dny
- 4-5 dnů
- 6-7 dnů
- 8-10 dnů
- 11-15 dnů
- 16-30 dnů
- Více než 30 dnů

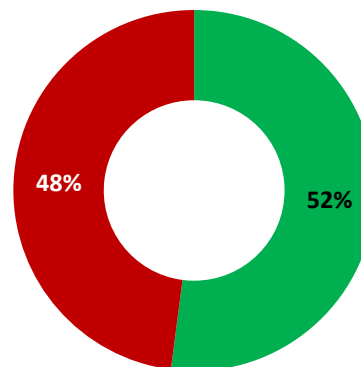




Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

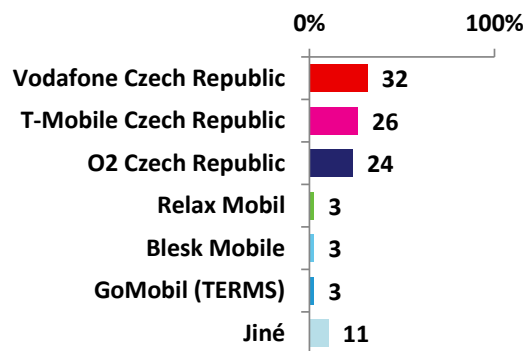
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=73

- Ano
- Ne



Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

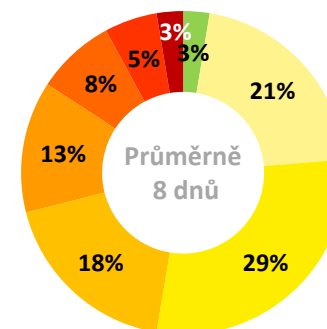
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=38



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=38

- Méně než 1 den
- 1 den
- 2-3 dny
- 4-5 dnů
- 6-7 dnů
- 8-10 dnů
- 11-15 dnů
- 16-30 dnů
- Více než 30 dnů

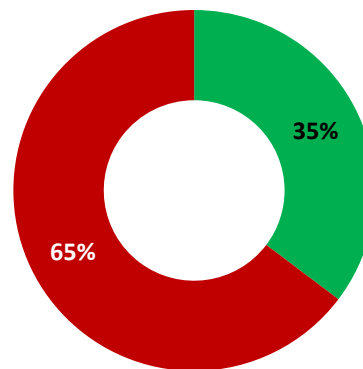




Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

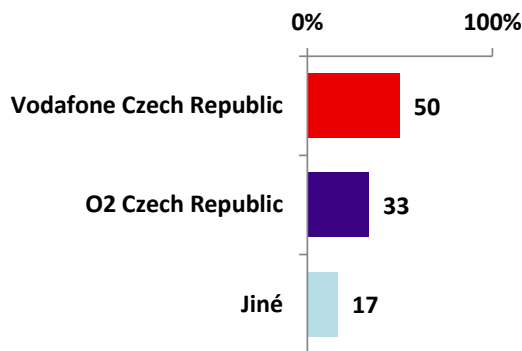
Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=17

- Ano
- Ne



Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

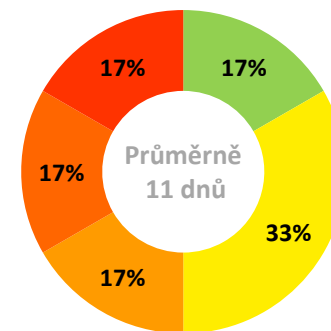
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=6



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=6

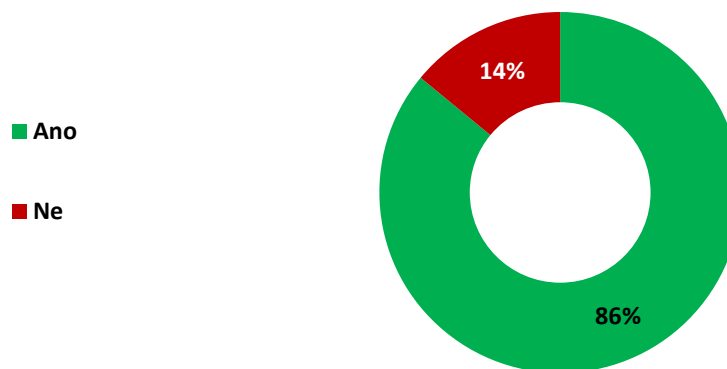
- Méně než 1 den
- 1 den
- 2-3 dny
- 4-5 dnů
- 6-7 dnů
- 8-10 dnů
- 11-15 dnů
- 16-30 dnů
- Více než 30 dnů





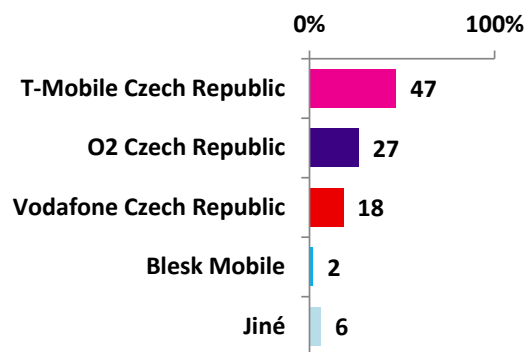
Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=57



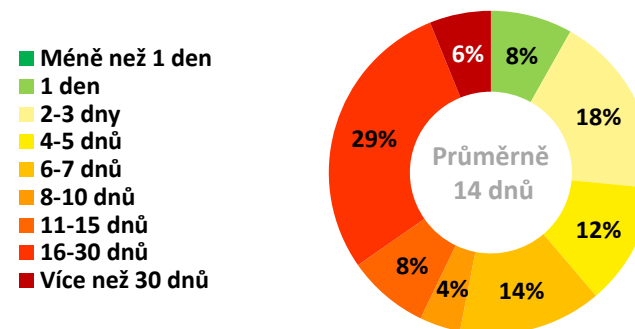
Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=49



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

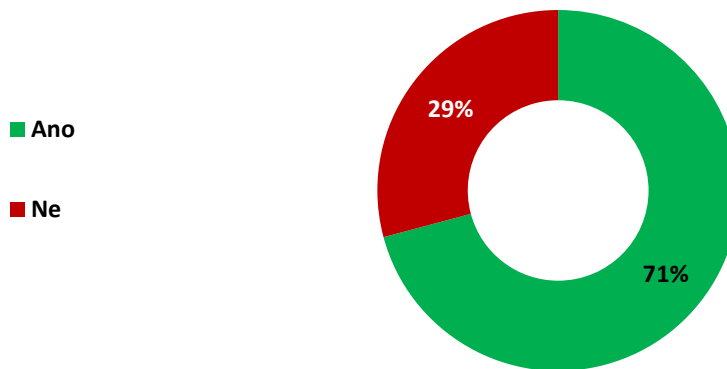
Základ: Využili služby přenesení čísla, N=49





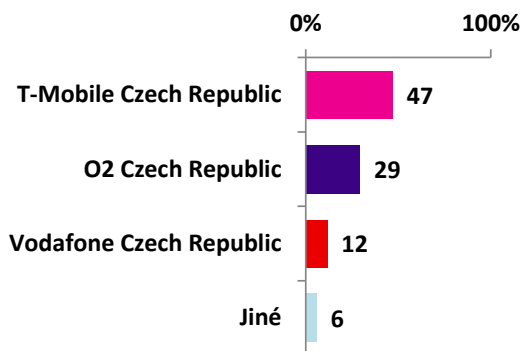
Využil(a) jste u některého poskytovatele službu přenesení telefonního čísla?

Základ: Jsou zodpovědní za placení faktur, podpis smlouvy nebo dobíjení kreditu u poskytovatele, N=24



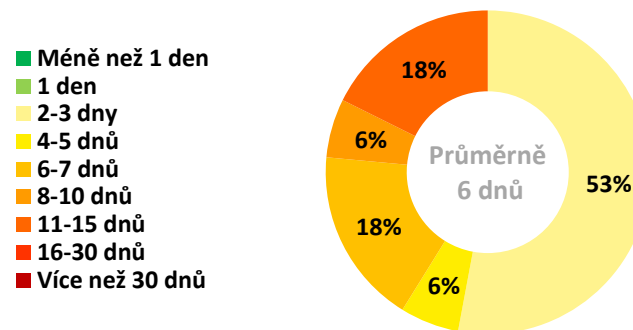
Od jakého poskytovatele jste odcházel(a)?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=17



Jak dlouho (v jednotkách dnů) trval přenos telefonního čísla?

Základ: Využili služby přenesení čísla, N=17





MEDIARESEARCH • R&A • AD INTEL • ADWIND SOFTWARE
