

KOLIK STOJÍ „zadarmo“?



Jen málokdo si uvědomuje, že za služby zdarma platí svým soukromím. Při výběru webové služby si proto vždy přečtete podmínky použití ať víte, k čemu se zavazujete a co provozovatelí dáváte.

PETR KRATOCHVÍL

Je náročným uživatelem celé řady internetových služeb, ale citlivá data raději ukládá (a zálohuje) na disk svého počítače.

Gelá řada odborníků se shoduje v názoru, že internet patří mezi největší vynálezy všech dob. V současné době nejen umožňuje téměř neomezenou komunikaci, ale ovlivňuje prakticky každou lidskou činnost. Z pohledu uživatele je to téměř ideální médium usnadňující práci i nabízející zábravu. Pro většinu lidí má ale internet i jeden nepříjemný aspekt, konkrétně související s cenou. Surfaři, zvyklí na to, že téměř vše je zde k dispozici zdarma, ztrácí obvyklou ostražitost a chovají se neopatrně a nelogicky. Nepříjemné je, že podobným přístupem se nakazily i některé firmy, které na internetu služby provozují. Obvyklá argumentace zní: „Vždyť je to zadarmo, tak co byste chtěli.“ Je ale nutné si uvědomit, že pro uživatele nic zadarmo není – ve většině případů platí svým soukromím a svými daty.

Rozhodli jsme se, že se na situaci podíváme podrobněji a vyzkoušíme přístup provozovatelů vybraných služeb. V testu se tak ocitly tři nejoblíbenější freemaily – zjištěné zkušenosti a tipy lze ale využít u naprosté většiny dalších internetových služeb. Podnětem pro náš test byl dopis, který přišel na adresu redakce od zoufalého čtenáře, jenž si se svým problémem nevěděl rady. Jeho dcera si asi v jedenácti letech založila e-mail a registraci se v rychlosti „nějak proklíkala“. Přibližně po roce si při nastavování vlastností účtu všimla, že nemá správně zadaný věk, a podle pravdy zadala 12 let. Kvůli tomu se jí ale schránka zablokovala, protože minimální věk pro založení schránky zde byl 13 let. Vzhledem k tomu, že u služby chyběl jakýkoliv kontakt a komunikace s „roboty“ nevedla ke zdárnému konci, požádal otec o pomoc nás. Stačilo by na jediný den odblokovat e-mail a alespoň

získat uložená data. Bohužel ani přes veškerou snahu redakce a komunikaci s českým zastoupením firmy se nepodařilo záležitost vyřešit a dívka o veškerá svá data přišla. Je pravdou, že na počátku byla chyba na straně uživatele, který by měl údaje zadávat pečlivě, nás ale zarazil chybějící osobní přístup provozovatele. Na konci tohoto smutného příběhu se přímo vkrádá otázka: Může se to stát i vám?

A máte to zadarmo...

Už od svých počátků byl internet symbolem pojmu zdarma – a to jak očima milovníků hudby či filmu, tak i náročných surfařů. Najít na webu hollywoodský trhák, album oblíbené skupiny nebo bezplatnou službu s luxusními parametry nebyl (a není) pro zkušeného uživatele problém. Díky tomu je naprosto běžné tyto možnosti využívat a v případě služeb jim i svěřovat svá citlivá a důležitá data. Naprostá většina lidí používá svůj freemail k důležité komunikaci (pracovní, s úřady...), ve webových fotoalbech často najdete snímky z rodinného kruhu či soukromých oslav a výjimkou není ani uložení firemních dat do bezplatných datových úložišť. Pravda je, že dokud vše funguje bez problémů a uživatel je spokojený, není důvod cokoli měnit. Uživatel totiž znejistí, až když se objeví problém. Najednou pozná, co všechno nefunguje a že na něj provozovatel služby kašle. Za službu totiž nic neplatí, čemuž odpovídá i nabízený servis.

Každý uživatel by si ale měl uvědomit, že zdarma služba rozhodně není – platí za ni svým soukromím a provozovateli obvykle i generuje zisk z reklamy. A o tom, že nejde o drobné, svědčí třeba i výsledky Googlu, který si svými službami zdarma jen za první polovinu roku 2012 vydělal přes 20 miliard dolarů. Je tedy na uživateli, aby si vybral takovou službu, která bude nejlépe odpovídat jeho požadavkům a ceně, kterou za ni svým soukromím zaplatil.

Jak se nedat napálit

Prvním krokem na cestě za spokojeností při výběru služby jsou smluvní podmínky. Naprostá většina uživatelů je nečte a jen automaticky odklikne tlačítko se souhlasem. Absurditu tohoto přístupu předvedla v plné kráse britská firma GameStation, která do svých smluvních podmínek přidala pasáž, ve které uživatelé souhlasí s prodejem své duše. Během krátké chvíle tento prodej kliknutím odsouhlasilo přibližně 7 500 uživatelů, kteří byli po zveřejnění této akce velmi překvapeni. Vedení firmy GameStation se však nechalo slyšet, že svá práva prosazovat nebude a smlouvu se zákazníky e-mailem zruší.

Podstatně hůře dopadli návštěvníci slovenského webu nabízejícího vybraný freeware, jehož stažení bylo ale podmíněno registrací. V ní bylo na konci malým písmem napsáno, že uživatel se v rámci registrace zavazuje platit provozovateli webu dva roky pravidelné měsíční poplatky ve výši 60 eur, a podobně koncipovaná byla i možnost odstoupení od smlouvy. Uživatelů, kteří podmínky registrace nečetli (a jen odklikli), byly stovky. Celá řada z nich zaplatila po doručení faktury, zbytek se s provozovatelem dodnes soudí.

Ano, čtení smluvních podmínek často není snadnou záležitostí (své by o tom mohli vyprávět zákazníci bank a mobilních operátorů), pokud ale hodláte službu využívat dlouhodobě nebo jí svěrujete důležitá či citlivá data, pár minut času na přečtení může být dobrou investicí. Ostrážitiťi buďte i v případě, že je nutné pro správné fungování služby něco instalovat. Takový software je potenciální dírou do vašeho systému a jeho instalaci byste měli velmi důkladně zvážit. Oblíbeným trikem je také instalování doplňků, které provozovateli služby přináší další zisk (například nepotřebné lišty do prohlížečů) nebo třeba přesměrování domovské internetové stránky či výchozího internetového vyhledávače.

Samostatnou kapitolou je možnost změny podmínek ze strany provozovatele – tu logicky najdete v téměř každé smlouvě. Čím se ale mohou jednotlivá ujednání lišit, to je způsob, jakým je tato informace uživateli podána a jakým způsobem ji musí odsouhlasit. Korektní variantou je, když je uživatel na změnu upozorněn obdržáním nových podmínek a teprve po jejich odsouhlasení je služba znovu aktivní. Lze ale narazit na situaci, kdy je uživatel o změně informován někde v nápovědě a za souhlas s novými podmínkami je považováno další používání služby.

Za zmínku určitě stojí, že i když například Microsoft používá první, korektnější variantu, najdou se uživatelé, kterým se to nelíbí. Například v roce 2011 poslal americký uživatel Microsoftu zprávu, že chce jednostranně změnit podmínky používání služby Xbox Live, a pokud Microsoft do deseti dní neodpoví, bude je považovat za schválené. Microsoft ho ignoroval a Američan na něj podal žalobu o 500 miliard dolarů za újmu, která mu vznikla. Ačkoliv postojem firem k výtkám uživatelů je obvykle ignorace, v případě masovějšího nátlaku lze často dosáhnout změn k lepšímu. K pozitivním změnám došlo například nedávno na Facebooku nebo Instagramu. Ale dost optimismu a pojďme se podívat, jak jsou k uživateli vstřícné nejoblíbenější freemaily.

Registrace nejen pro právníky

Prvním krokem při vytváření freemailového účtu je obvykle registrace. Není to tak dávno, co zvědaví provozovatelé těchto služeb chtěli vědět téměř i vaše číslo bot. Nyní je našťastí situace příznivější. Za uživatelsky nejpřívětivější lze označit službu Seznamu. Sice zde chybí možnost obnovení hesla zasláním SMS na zadaný mobilní telefon, ale přijatelně krátké (a srozumitelné) Smluvní ujednání ho dělá jasným favoritem pro opatrné uživatele. Necelých pět stránek textu (na formátu A4) by rozhodně nemělo být problémem pro někoho, kdo si chce založit schránku na celý život.

O něco horší je v této oblasti přístup Microsoftu. Registračnímu procesu není co vytknout, kontrola podmínek používání však může být pro uživatele noční můrou.

Kliknutím na tlačítko »Souhlasím« nejen potvrdíte svůj souhlas se Smlouvou o poskytování služeb společnosti Microsoft, ale také s Prohlášením o ochraně osobních údajů a používání souborů cookie. První dokument je přehledný a korektní, ale neúměrně dlouhý (17 stránek) – možná i proto, že v něm najdete věty typu: „Neustále pracujeme na vylepšování služeb s cílem zkvalitnit nebo aktualizovat jejich funkce, zavést nové funkce nebo přizpůsobit služby a kdykoli můžeme změnit některé služby nebo odstranit jejich funkce.“ Text navíc obsahuje odkazy na další dokumenty (například Antispamové zásady společnosti Microsoft), takže jeho čtení je záležitost na dlouhé zimní večery. A aby toho nebylo málo, odkaz na druhý dokument (o ochraně osobních údajů) vede na stránku, která představuje shrnutí plné verze Prohlášení společnosti Microsoft o zásadách ochrany

GOOGLE

Některé odkazy nápovědy vedou na stránky v angličtině. Bez znalosti cizího jazyka zde moc šancí nemáte.

The screenshot shows the Gmail help page for "Applying the same filter to many senders". It includes a list of steps: 1. Sign in to Gmail. 2. Click "Create a filter" at the top of any Gmail page. 3. Enter each email address in the "From:" field, separated by OR. Make sure to add parentheses around everything listed in the "From:" field. Below the text is a "Create a Filter" dialog box with fields for "From:", "Has the words:", "Send", and "Show advanced" options. At the bottom, it says "Click 'Create Filter'".

MICROSOFT

Kvůli zmatku při přechodu z Hotmailu na Outlook.com občas požadované fórum nenajdete.

The screenshot shows the Microsoft Community website. At the top, there are navigation links: "Domovská stránka", "Přidat", "Zahájení práce", "Nejčastější dotazy", and "Další podpora". Below is a large banner with a group of diverse people smiling, with the text "Vítejte na webu Microsoft Community" and "Spojte se se zákazníky a odborníky a získáte odpovědi, sdílejte tipy a hledajte řešení." Below the banner are sections for "O komunitě", "Procházet fóra" (with links for Internet Explorer, Office, Windows, and Viry a malware), and "Nejčastější přispěvatelé" (listing Vinicius B Rodrigues). At the bottom, there is a "Podívejte se na pomoc" section with a "Popište problém" button.

osobních údajů online, která obsahuje odkazy na další dokumenty a informace. Také se vám z toho točí hlava?

O něco lépe je na tom v tomto ohledu Google. Smluvní podmínky na pěti stránkách jsou přehledné, a i když obsahují odkazy na externí texty, nebudou problémem ani pro méně trpělivého čtenáře. Horší je to se Zásadami ochrany osobních údajů, kde je odkazů trochu více, rozhodně ale nemáte pocit, že se v nich ztratíte. Nelíbí se nám však trik s automaticky přidaným zatržítkem, které umožní Googlu používat informace, které o vás při využívání jeho služeb získá, k personalizaci reklamy. Musíte být proto velmi pozorní.


Podpora: Radost i bolest

Obrovským překvapením pro nás byla podpora na webu Seznamu. Stačilo na dolní části stránky kliknout na odkaz »Nápověda a kontakt«, a hned se objevila stránka, kde bylo snadné najít pomoc. A to jak s využitím průvodců, tak i na fóru od ostatních uživatelů. Nás ale zaujalo tlačítko »Vyřešit problém teď hned«. Po kliknutí na něj se překvapivě otevřel chat s operátorem. A i když před námi bylo ve frontě sedm uživatelů, během tří minut jsme si už psali s pracovníkem technické podpory, který rychle a srozumitelně odpověděl na naše otázky.

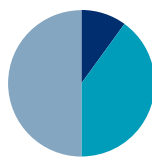
Podstatně horší byla situace u Googlu. Odkaz na nápovědu byl skryt v nastavení, ale ani jeho objevení nám příliš optimismu nepřidalo. Vedl totiž pouze na stránku s průvodci, kteří by vám teoreticky měli pomoci vyřešit každý problém, práce s nimi ale spíše připomíná horor, nehledě na to, že v některých pasážích jsou české odkazy na anglický text, takže méně zkušený uživatel bude místo pomoci ještě více zmatený. Korunu všemu nasazuje diskusní fórum, které (kromě toho, že ho nespravuje Google) funguje bez jakékoliv organizace a míchá dotazy na celou řadu služeb (Mapy, Earth...). Tady bohužel rychlou a účinnou pomoc rozhodně nenajdete.

I u služby Microsoftu je nápověda skryta v nastavení a stejně jako u Googlu vám příliš nepomůže. Ani zde nechybí celá řada průvodců, kteří však v praxi často nejsou k ničemu. Odkazy vedou na weby v angličtině nebo jsou extrémně zmatené. Například nadějná sekce »Pomoc od společnosti Microsoft« s podtitulkem »Získejte pomoc od specialisty technické podpory prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo chatu« vás zavede na stránku se všemi produkty Microsoftu a tam vás zmate. Ten, kdo vymýšlel strukturu nápovědy, by měl za trest deset let učit na základní škole, aby pochopil význam pojmů přehlednost a srozumitelnost. Situaci u Microsoftu navíc komplikoval fakt, že z původního freemailu Hotmail jsou uživatelé přesouváni na Outlook.com, což podstatně zvýšilo chaos v nápovědě. Ve finále je sice možné se proklikat na praktická diskusní fóra, ta jsou ale jen v angličtině. Pomoc zde tedy najdou jen ti nejtrpělivější, navíc s dostatečnými jazykovými znalostmi.

Celkové hodnocení

Přestože je obecně známo, že úroveň nápovědy na bezplatných službách je otřesná, aktuální stav nás nemile překvapil. Jak u Googlu, tak u Microsoftu uživatelé nezbývá než procházet jednotlivé průvodce či hledat pomoc na anglicky psaných webech. Příjemným překvapením byla naopak podpora Seznamu: během několika minut nám na chatu operátor zodpověděl naše dotazy. Je tedy možné, že Microsoft i Google nabízí uživatelům technologicky lepší e-mail, z hlediska podpory uživatelů však jednoznačně dominuje Seznam. 

PETR.KRATOCHVIL@CHIP.CZ



Jak jsme hodnotili

Na každém z freemailů jsme vytvořili účet pro konkrétního uživatele a hodnotili jsme kvalitu služeb. Nejprve jsme hodnotili snadnost registrace a rozsah a srozumitelnost

podmínek použití. Body jsme strhávali za příliš komplikovaný obsah, zbytečné odkazy na další dokumenty nebo texty v cizím jazyce. Po založení účtu jsme se pokusili kontaktovat podporu a získat odpověď na naše otázky. Hodnotili jsme její dostupnost, srozumitelnost a přístup k vyřešeným problémům (fórum).

■ Registrace (10 %) ■ Smluvní podmínky (40 %) ■ Podpora (50 %)

	SEZNAM E-MAIL	GOOGLE MAIL	MICROSOFT OUTLOOK
	1. MÍSTO	2. MÍSTO	3. MÍSTO
ADRESA	email.seznam.cz	accounts.google.com	www.outlook.com
CELKOVÉ HODNOCENÍ	96	59	50
REGISTRACE (10 %)	80	70	90
SMLUVNÍ PODMÍNKY (40 %)	100	80	40
PODPORA (50 %)	95	40	50

REGISTRAČNÍ PROCES

ALTERNATIVNÍ E-MAIL	ano	ano	ano
TELEFON PRO OBNOVU HESLA	ne	ano	ano
OMEZENÍ VĚKU UŽIVATELE	ne**	ano**	ne**
NEAKTIVNÍ ÚČET	po 180 dnech	ne**	po 270 dnech
SMLUVNÍ PODMÍNKY	srozumitelné	srozumitelné	rozsáhlé
DĚLKA TEXTU PODMÍNEK	7 000 znaků	12 500 znaků*	53 500 znaků*

PODPORA

TELEFON	ne	ne	ne**
E-MAIL	ne	ne	ne
PRŮVODCI	ano	ano	ano
CHAT	ano	ne	ne
JINÁ	diskusní fórum	diskusní fórum***	diskusní fórum***

* text obsahuje odkazy na další dokumenty, ** nepodařilo se nám ho najít,

*** nespravuje ho provozovatel služby



Autorizace
0:05:59

1) Váš požadavek je pro nás důležitý. Vyčkejte prosím, operátor se s vámi brzo spojí.

1) Naši operátoři momentálně chatují s uživateli, kteří se přihlásili před vámi. Počet uživatelů čekajících ve frontě: 6

1) Váš požadavek je pro nás důležitý. Vyčkejte prosím, operátor se s vámi brzo spojí.

1) Nyní s Vámi hovoří Tomáš Slavík (Helpdesk) - Email

11:55 **Tomáš Slavík:** Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?

11:56 **ladislav emler:** dobrý den, měl bych 2 otázky

11:56 **ladislav emler:** 1) je nějak email omezený věkem (mohu ho založit malému synovi?)

11:57 **ladislav emler:** 2) pokud si omylem smažu něco ve schránce i z koše, lze to pak nějak obnovit? - třeba s vaší pomocí?

11:57 **ladislav emler:** děkuji

11:58 **Tomáš Slavík:** Email není omezen věkem, samozřejmě můžete založit schránku i synovi, to je na Vás. Nekontrolujeme nijak pravdivost zadávaných údajů. Jen je nutné se do schránky pravidelně přihlašovat - při nečinnosti delší, než půl roku, dojde k jejímu vymazání.

11:58 **Tomáš Slavík:** Bohužel, zprávy smazané ze schránky kompletně, tedy i z Koše, již není možné obnovit.

ok, děkuji za pomoc a nashlednou...

Odeslat

Copyright © 1996 - 2011 Seznam.cz, a.s., Copyright © 2011 Kayako
Seznam - Kontakt

SEZNAM

Nápověda pomocí chatu funguje překvapivě dobře! Během pár minut jsme dostali odpovědi na naše otázky.