PROVÁDĚCÍ NAŘÍZENÍ KOMISE (EU) 2019/2243

ze dne 17. prosince 2019,

kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy, kterou mají použít poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie,

s ohledem na směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace ([1]), a zejména na čl. 102 odst. 3 uvedené směrnice,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Za účelem stanovení hlavních prvků shrnutí smlouvy, které mají poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytnout spotřebitelům, mikropodnikům, malým podnikům a neziskovým organizacím podle čl. 102 odst. 1 a 2 směrnice (EU) 2018/1972, by měla být stanovena šablona určující hlavní prvky shrnutí smlouvy. Shrnutí smlouvy by mělo být snadno čitelné, srozumitelné a porovnatelné a mít jednotnou strukturu a formát.

(2) Informace ve shrnutí smlouvy, ať už v tištěné nebo elektronicky zpřístupněné podobě, by měly splňovat příslušné požadavky na přístupnost podle právních předpisů Unie o harmonizaci požadavků na přístupnost u výrobků a služeb stanovené ve směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ([2]).

(3) Shrnutí smlouvy má být v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů na ochranu spotřebitele, jako jsou směrnice Rady 93/13/EHS ([3]), směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ([4]) a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ([5]). Rovněž má splňovat práva a povinnosti plynoucí z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jako je nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ([6]).

(4) V zájmu snadné čitelnosti by shrnutí smlouvy nemělo, není-li to řádně odůvodněno, přesahovat ekvivalent jedné strany formátu A4 tištěné snadno čitelným písmem. V případě balíčků služeb by nemělo přesahovat tři strany formátu A4 tištěné snadno čitelným písmem. Větší rozsah může být odůvodněn například přístupností pro spotřebitele se zdravotním postižením. K zajištění porovnatelnosti nabídek služeb elektronických komunikací by rozvržení shrnutí smlouvy mělo zahrnovat jasně rozlišitelné nadpisy, pod nimiž by měly být seskupeny jednotlivé prvky. Aby mohli spotřebitelé snáze pochopit a rychle určit důležité informace, měly by být příslušné prvky pod jednotlivými nadpisy popsány v krátkých větách. Z důvodů čitelnosti a tisknutelnosti by měl být ponechán dostatečný prostor mezi okraji a textem shrnutí smlouvy.

([1]) Úř. věst. L 312, 17.12.2018, s. 36.

([2]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70).

([3]) Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29).

([4]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

([5]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

([6]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

(5) Snadná čitelnost písma závisí na různých faktorech a zahrnuje vztah mezi zornou vzdáleností, výškou znaků a tím, zda lze písmo v elektronické podobě snadno zvětšit. Za písmo, které je při čtení zblízka snadno čitelné pro mnoho spotřebitelů, se považuje písmo o velikosti alespoň 10 bodů. Nadpisy by měly být zřetelně odlišitelné od textu, například větší velikostí písma. V zájmu čitelnosti lze používat běžně používaná bezpatková písma. Snadná čitelnost by měla být zajištěna také dostatečným kontrastem mezi písmem a pozadím v souladu s nejmodernějšími postupy, zejména při použití barev.

(6) Jestliže shrnutí smlouvy by mělo být obvykle předkládáno s použitím písma o velikosti alespoň 10 bodů, elektronická zařízení nebo kanály používané pro prodej služeb elektronických komunikací, jako jsou předplacené služby prodávané převážně maloobchodně, mohou v odůvodněných případech vyžadovat zmenšení shrnutí smlouvy, například aby se vešlo na obal nebo na zařízení. Předplacené služby se někdy prodávají v obalech, jejichž rozměry prakticky znemožňují použití písma o velikosti 10 bodů.

(7) Požadované informace by měly být uvedeny přímo ve shrnutí a nikoli formou odkazu na jiné zdroje informací, není-li v pokynech k vyplnění shrnutí výslovně uvedeno jinak. Použité vizuální prvky, jako jsou symboly, ikony a grafika, nebo hypertextové odkazy či automaticky otevíraná okna by neměly nepříznivě ovlivnit čitelnost a neměly by být rušivé, aby neodváděly pozornost spotřebitele od obsahu shrnutí. Obsah shrnutí smlouvy by měl být zaměřen na klíčové informace, které spotřebitel potřebuje k porovnání nabídek a k tomu, aby se mohl informovaně rozhodnout.

(8) Neměl by se používat specializovaný jazyk, technický žargon a zkratky.

(9) Pro spotřebitele má velký význam standardizovaný popis služeb. Měly být uvedeny služby obsažené ve shrnutí smlouvy a v příslušných případech objemy zahrnuté v zúčtovacím období. Objemy by měly být v příslušných případech vyjádřeny množstvím volání, zpráv a dat zahrnutých ve službě, včetně politiky přiměřeného využívání roamingu, kterou poskytovatel uplatňuje. Je-li to relevantní, volání by se měla měřit počtem minut nebo sekund v souladu s předsmluvními informacemi od poskytovatele, zprávy by se měly měřit jejich počtem a data v megabytech nebo gigabytech.

(10) Shrnutí smlouvy by mělo poskytnout informace, které spotřebitelům umožní kontaktovat svého poskytovatele, zejména v případě stížností. Vedle e-mailové adresy nebo telefonního čísla mohou relevantní kontaktní údaje zahrnovat též možnost použít internetové formuláře nebo jiné typy přímého kontaktu.

(11) Služby elektronických komunikací by měly být jasně popsány a měly by být uvedeny jejich hlavní prvky. V příslušných případech by měl být popsán typ zařízení.

(12) Ustanovení čl. 4 odst. 1 písm. d) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ([7]) vyžaduje, aby smlouva, která zahrnuje služby přístupu k internetu, obsahovala také jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaká je minimální, běžně dostupná, maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání v případě pevných sítí, nebo jaká je odhadovaná maximální a inzerovaná rychlost stahování a vkládání v případě mobilních sítí. Ustanovení čl. 102 odst. 3 písm. f) směrnice (EU) 2018/1972 vyžaduje, aby shrnutí smlouvy obsahovalo přehled těchto informací. Shrnutí smlouvy by mělo obsahovat minimální, běžně dostupnou a maximální rychlost stahování a vkládání u služeb přístupu k internetu v případě pevných sítí a odhadovanou maximální rychlost stahování a vkládání u služeb přístupu k internetu v případě mobilních sítí.

([7]) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu 2015, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu a maloobchodní ceny za regulovanou komunikaci v rámci Unie a mění směrnice 2002/22/ES a nařízení (EU) č. 531/2012 (Úř. věst. L 310, 26.11.2015, s. 1).

(13) Ustanovení čl. 4 odst. 1 písm. e) nařízení (EU) 2015/2120 vyžaduje, aby smlouva, která zahrnuje služby přístupu k internetu, uváděla jasné a srozumitelné vysvětlení toho, jaké prostředky nápravy má spotřebitel k dispozici podle vnitrostátního práva v případě odchylky skutečného výkonu přístupu k internetu od výkonu uvedeného ve smlouvě. Ustanovení čl. 102 odst. 3 písm. f) směrnice (EU) 2018/1972 vyžaduje, aby shrnutí smlouvy obsahovalo přehled tohoto vysvětlení. Shrnutí smlouvy by mělo zahrnovat přehled prostředků nápravy, které má spotřebitel k dispozici podle vnitrostátního práva v případě odchylky skutečného výkonu přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě.

(14) Informace o ceně by měly zahrnovat uplatňovanou cenu za aktivaci, pravidelné poplatky a poplatky spojené se spotřebou, jako je cena za zúčtovací období a za měsíc, aby bylo možné zajistit porovnatelnost, případné slevy a v příslušných případech cenu za zařízení. Pokud se uplatňuje propagační cena, mělo by to být jasně uvedeno, včetně období platnosti slevy a plné ceny bez slevy. Informace o sazbách nezahrnutých do opakovaně placené ceny mohou být rozsáhlé a ve shrnutí by mělo postačovat uvést, že tyto informace jsou dostupné samostatně v rámci kompletních předsmluvních informací, například elektronicky.

(15) Informace o podmínkách ukončení v oddíle nadepsaném „Doba trvání, obnovení a ukončení“ by se měly týkat ukončení smlouvy, včetně nabídek balíčků služeb, z důvodu uplynutí doby trvání smlouvy a z důvodu předčasného ukončení smlouvy, jak to v příslušných případech stanoví unijní a vnitrostátní právní předpisy, včetně poplatků splatných v případě předčasného ukončení a informací o odblokování koncového zařízení.

(16) Jsou-li informace o různých výrobcích a službách pro koncové uživatele se zdravotním postižením rozsáhlé a rozmanité, lze ve shrnutí smlouvy uvést, že tyto podrobné informace jsou dostupné samostatně, například elektronicky.

(17) V nepovinném oddílu pro další důležité informace mohou poskytovatelé uvést další informace, jež musí být podle unijního nebo vnitrostátního práva poskytnuty předtím, než spotřebitel začne být vázán smlouvou nebo jakoukoli odpovídající nabídkou. To může zahrnovat například informace o změně poskytovatele, bezpečnosti, nakládání s osobními údaji, spotřebě energie nebo produkci uhlíku. Pokud členské státy uplatní svou svobodu zachovat nebo zavést ve svém vnitrostátním právu ustanovení týkající se aspektů, jimiž se článek 102 směrnice (EU) 2018/1972 nezabývá, mohou poskytovatelé uvést příslušné informace v tomto nepovinném oddíle.

(18) Podle článku 123 směrnice (EU) 2018/1972 má Komise v rámci zprávy o uplatňování části III hlavy III směrnice pravidelně přezkoumat uplatňování tohoto prováděcího nařízení.

(19) Bylo konzultováno Sdružení evropských regulačních orgánů v oblasti elektronických komunikací.

(20) Opatření stanovená tímto nařízením jsou v souladu se stanoviskem Komunikačního výboru,

PŘIJALA TOTO NAŘÍZENÍ:

Článek 1

Šablona shrnutí smlouvy

Poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jiných, než jsou přenosové služby používané pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, použijí k poskytnutí shrnutí smlouvy šablonu stanovenou v části A přílohy v souladu s pokyny stanovenými v části B přílohy.

Článek 2

Prezentace obsahu

1. Shrnutí smlouvy nepřesahuje bez řádného odůvodnění ekvivalent jedné tištěné strany formátu A4. V případech, kdy jsou služby nebo služby a koncová zařízení, které zahrnují alespoň službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech, sdruženy jako balíček do jediné smlouvy, nepřesahuje shrnutí smlouvy bez řádného odůvodnění ekvivalent tří tištěných stran formátu A4.

2. Informace obsažené ve shrnutí smlouvy se uvádějí v souladu s pořadím nadpisů stanoveným v příloze a ve formátu na výšku. Použije se takový typ písma, aby text byl snadno čitelný. Velikost písma je alespoň 10 bodů. V řádně odůvodněných případech může být velikost písma menší, přičemž v takovém případě je poskytnuta možnost shrnutí smlouvy zvětšit elektronickými prostředky nebo na vyžádání obdržet jeho verzi s velikostí písma alespoň 10 bodů.

3. Shrnutí smlouvy musí být snadno čitelné a mezi písmem a pozadím musí být dostatečný kontrast, zejména jsou-li použity barvy. Vizuální prvky nesmí překrývat text.

4. Shrnutí smlouvy je napsáno jazykem, který je pro spotřebitele snadno čitelný a srozumitelný. Shrnutí smlouvy se zaměřuje na klíčové informace, které spotřebitel potřebuje k porovnání nabídek a učinění informovaného rozhodnutí.

5. Nadpisy musí být zřetelně odlišitelné od textu.

Článek 3

Vstup v platnost a použitelnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Použije se ode dne 21. prosince 2020.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne, 17. prosince 2019.

Za Komisi
předsedkyně
Ursula VON DER LEYEN

PŘÍLOHA

ŠABLONA SHRNUTÍ SMLOUVY

ČÁST A – Šablona

[Název služby]

[Poskytovatel / logo poskytovatele]

[Kontaktní údaje]

Shrnutí smlouvy

- Toto shrnutí smlouvy uvádí hlavní prvky této nabídky služeb, jak vyžadují právní předpisy EU ([1]).
- Pomáhá porovnat různé nabídky služeb.
- Úplné informace o dané službě jsou obsaženy v jiných dokumentech.

Služba/*služby a zařízení*

[…]

Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy

[…]

Cena

[…]

Doba trvání, obnovení a ukončení

[…]

Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením

[…]

Další důležité informace

[…]

([1]) Ustanovení čl. 102 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972 ze dne 11. prosince 2018, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace (Úř. věst. L 321, 17.12.2018, s. 36).

ČÁST B – Pokyny pro vyplnění šablony shrnutí smlouvy

Název nebo obchodní značka nabízené služby (služeb) elektronických komunikací se nachází bezprostředně nad názvem „Shrnutí smlouvy“. Jméno poskytovatele následuje bezprostředně za názvem služby (služeb) elektronických komunikací. Poskytovatel může napravo od názvu „Shrnutí smlouvy“ vložit své logo. Tři úvodní věty tvoří nedílnou součást shrnutí smlouvy a nesmí se měnit.

Jméno, adresa a přímé kontaktní údaje poskytovatele a přímé kontaktní údaje pro případné stížnosti, pokud jsou odlišné, se uvedou pod jménem poskytovatele. Shrnutí smlouvy musí být datováno.

Pokud smlouva nezahrnuje poskytnutí koncového zařízení, zmínka o zařízení v nadpisu „Služba/služby a zařízení“ se odstraní nebo se uvede, že se dané smlouvy netýká. Pokud smlouva nezahrnuje službu přístupu k internetu, oddíl „Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“ se odstraní nebo se uvede, že se dané smlouvy netýká. Nejsou-li poskytnuty žádné další informace, oddíl „Další důležité informace“ se odstraní nebo se uvede, že se dané smlouvy netýká.

Kurzíva použitá v části A znamená, že výše uvedené nadpisy a související informace nejsou ve všech případech povinné. Hranaté závorky použité v části A se nahradí požadovanými informacemi.

Oddíl „Služba/služby a zařízení“

Uvede se popis hlavních charakteristik služby (služeb) elektronických komunikací, například pevných hlasových telefonních služeb, mobilních hlasových telefonních služeb, mobilního přístupu k internetu, pevného přístupu k internetu, přenosových služeb pro televizní vysílání nebo interpersonálních komunikačních služeb nezávislých na číslech. U balíčků podle článku 107 směrnice (EU) 2018/1972 se v příslušných případech popíše také typ koncového zařízení, jakož i služby, jako jsou televizní balíčky, video na vyžádání či jiné mediální služby. U přenosových služeb pro televizní vysílání a u balíčků, které takové služby zahrnují, mohou být uvedeny i typy nabízených televizních balíčků, pokud není možné uvést seznam všech kanálů zahrnutých do daného balíčku. V případě balíčků se služby uvedou v pořadí uvedeném v tomto odstavci. Popis v příslušných případech zahrnuje objem či počet volání, zpráv a dat a politiku přiměřeného využívání roamingu, kterou poskytovatel uplatňuje.

vOddíl „Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“

Pokud služba zahrnuje přístup k internetu, uvede se přehled informací požadovaných podle čl. 4 odst. 1 písm. d) a e) nařízení (EU) 2015/2120. U služby pevného přístupu k internetu se uvede minimální, běžně dostupná a maximální rychlost stahování a vkládání a u služby mobilního přístupu k internetu odhadovaná maximální rychlost stahování a vkládání. Uvede se přehled prostředků nápravy, které má spotřebitel k dispozici podle vnitrostátního práva v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě.

Oddíl „Cena“

U služeb elektronických komunikací poskytovaných za přímou peněžní platbu se v tomto oddíle uvedou ceny za aktivaci služby a pravidelné poplatky nebo poplatky spojené se spotřebou.

V případě účastnických smluv se uvede opakovaně placená cena včetně daní za zúčtovací období, a pokud zúčtovacím obdobím není jeden měsíc, také za měsíc. Uvedou se veškeré další fixní ceny, například cena za aktivaci služby a v příslušných případech cena za zařízení, jakož i případné časově omezené slevy.

V příslušných případech se ve shrnutí smlouvy uvedou poplatky spojené se spotřebou, které se uplatní po překročení objemů zahrnutých do pravidelně placené ceny. Pokud jde o informace o sazbách za dodatečné služby nezahrnuté do pravidelně placené ceny, uvede se v příslušných případech, že jsou k dispozici samostatně.

U služeb poskytovaných bez přímé peněžní platby, ale s tím, že podmínkou poskytování služby je, že uživatelé přijmou určité povinnosti, se tato skutečnost uvede.

Oddíl „Doba trvání, obnovení a ukončení“

Ve shrnutí smlouvy se uvedou informace o době trvání smlouvy v měsících a hlavní podmínky jejího obnovení a ukončení z důvodu uplynutí doby trvání smlouvy a – v příslušných případech – předčasného ukončení. Tyto informace zahrnují poplatky splatné v případě předčasného ukončení včetně informací o odblokování koncového zařízení. Informacemi nejsou jimi dotčeny jiné důvody ukončení smlouvy stanovené unijním nebo vnitrostátním právem, například v případě nesouladu se smlouvou.

Oddíl „Funkce pro koncové uživatele se zdravotním postižením“

Uvedou se informace o hlavních produktech a službách pro koncové uživatele se zdravotním postižením. Zahrnuty by měly být, pokud jsou k dispozici, alespoň text v reálném čase, úplná konverzace, přenosové služby, přístupné tísňové komunikace, specializovaná zařízení, zvláštní sazby a přístupné informace. V příslušných případech lze uvést, že podrobnosti jsou k dispozici samostatně.

Oddíl „Další důležité informace“

Poskytovatelé mohou uvést jakékoli další informace, jež musí být podle unijního nebo vnitrostátního práva poskytnuty předtím, než spotřebitel začne být vázán smlouvou nebo jakoukoli odpovídající nabídkou.