II

*(Nelegislativní akty)*

# DOPORUČENÍ

## DOPORUČENÍ KOMISE

**ze dne 12. května 2010**

**o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů**

(2010/304/EU)

EVROPSKÁ KOMISE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 292 této smlouvy,

vzhledem k těmto důvodům:

(1) Evropská rada v závěrech předsednictví ze dne 14. prosince 2007 uvítala přezkum jednotného trhu, který vyzývá k vytvoření politiky a k regulaci na úrovni Unie, aby bylo možno lépe pochopit výsledky trhu pro spotřebitele na vnitřním trhu prostřednictvím vývoje nástrojů a ukazatelů, jako jsou stížnosti spotřebitelů.

(2) Evropský parlament ve svém usnesení ze dne 18. listopadu 2008 k hodnotící zprávě o spotřebitelských trzích vyzval Komisi a členské státy, aby usilovaly o harmonizaci systémů klasifikace stížností, které využívají příslušné orgány a služby na pomoc spotřebitelům v členských státech, a aby vytvořily celounijní databázi spotřebitelských stížností. Ve svém usnesení ze dne 9. března 2010 o ochraně spotřebitele Evropský parlament vyzval všechny subjekty zabývající se stížnostmi, aby přijaly harmonizovanou metodiku klasifikace pro klasifikaci a hlášení stížností spotřebitelů navrhovanou Komisí.

(3) Sdělení Komise ze dne 13. března 2007 Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013 – Posílit postavení spotřebitelů, zvýšit jejich blahobyt a účinně je chránit [1] jako jednu z priorit stanovilo zlepšit kontrolu spotřebitelských trhů a vnitrostátních spotřebitelských politik, včetně vývoje nástroje pro sledování stížností spotřebitelů.

(4) Podle článku 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“) [2] mají členské státy ve spolupráci s Komisí vytvořit společný rámec pro hodnocení stížností spotřebitelů. Za uvedeným účelem je vhodné zavést harmonizovanou metodiku, kterou budou subjekty zabývající se stížnostmi v Unii používat ke klasifikaci a hlášení stížností spotřebitelů Komisi. Za účelem lepšího sledování fungování trhu je vhodné rozšířit uvedenou metodiku na dotazy spotřebitelů,

PŘIJALA TOTO DOPORUČENÍ:

1. Subjekty zabývající se stížnostmi, zejména úřady pro spotřebitele, organizace spotřebitelů, regulační orgány, subjekty pro alternativní řešení sporů, komise zabývající se stížnostmi, nezávislí veřejní ochránci práv zřízení vládními orgány, nezávislé služby typu veřejných ochránců práv zřízené obchodníky a odvětvové samoregulační orgány jednotlivých členských států, by měly toto doporučení provádět v souladu s odstavci 2 až 9 a v závislosti na požadavcích důvěrnosti, které mohou být povinny dodržovat, pokud jde o veškerou obchodní reklamu, jež je zaměřena na spotřebitele, a o kupní smlouvy a smlouvy o poskytování služeb pro zboží a služby uzavřené mezi obchodníky a spotřebiteli.

2. Pro účely tohoto doporučení se rozumí:

a) „spotřebitelem“ fyzická osoba, která jedná za účelem, jejž nelze považovat za její živnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;

[1] KOM(2007) 99 v konečném znění.

[2] Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

b) „stížností spotřebitele“ prohlášení o nespokojenosti s konkrétním obchodníkem předložené spotřebitelem subjektu zabývajícímu se stížnostmi v souvislosti s propagací, prodejem nebo poskytováním zboží či služby, používáním zboží či služby nebo s poprodejním servisem;

c) „dotazem spotřebitele“ žádost o informace nebo radu jiná než stížnost předložená spotřebitelem subjektu zabývajícímu se stížnostmi v souvislosti s propagací, prodejem nebo poskytováním zboží či služby, používáním zboží či služby nebo s poprodejním servisem;

d) „obchodníkem“ fyzická nebo právnická osoba, která v souvislosti s propagací, prodejem nebo poskytováním zboží či služby jedná za účelem, jejž lze považovat za její živnost, podnikání, řemeslo nebo povolání, a kdokoli, kdo jedná jménem obchodníka nebo v jeho zastoupení;

e) „subjektem zabývajícím se stížnostmi“ jakýkoli subjekt, který je zodpovědný za sběr stížností spotřebitelů nebo za snahu vyřešit stížnosti nebo za poskytování poradenství či informací spotřebitelům o stížnostech nebo dotazech a je ve stížnosti nebo dotazu spotřebitele na obchodníka třetí stranou; tento pojem nezahrnuje mechanismy zabývající se stížnostmi spotřebitelů provozované obchodníky, v jejichž rámci se dotazy a stížnosti vyřizují přímo se spotřebitelem, ani mechanismy, které poskytují služby zabývající se stížnostmi provozované obchodníkem nebo v jeho zastoupení.

3. Subjekty zabývající se stížnostmi by měly sbírat a registrovat alespoň tyto doporučené údaje:

a) u stížností tyto obecné informace v souladu s datovými poli stanovenými v oddíle A pododdíle I přílohy:

i) země spotřebitele,

ii) země obchodníka,

iii) název subjektu zabývajícího se stížnostmi,

iv) důvod kontaktu spotřebitele s rozlišením mezi stížnostmi a dotazy,

v) datum obdržení stížnosti nebo dotazu,

vi) metoda prodeje, kromě podkategorií 61.1–61.15;

b) odvětvové informace v souladu s oddílem B přílohy, pro stížnosti alespoň na 2. stupni;

c) informace o typu stížnosti v souladu s oddílem C přílohy, pro stížnosti alespoň na 1. stupni.

4. Subjekty zabývající se stížnostmi se vybízejí, aby sbíraly a registrovaly tyto další údaje:

a) u stížností informace o metodě prodeje pro podkategorie 61.1–61.15 v souladu s oddílem A pododdílem I přílohy;

b) u stížností tyto obecné informace v souladu s datovými poli stanovenými v oddíle A pododdíle II přílohy:

i) reklamní prostředek,

ii) platební prostředky,

iii) název obchodníka,

iv) hodnota transakce,

v) hodnota ztráty vzniklé spotřebiteli;

c) informace o typu stížnosti v souladu s oddílem C přílohy, pro stížnosti alespoň na 2. stupni;

d) informace o dotazech.

5. Subjekty zabývající se stížnostmi mohou sbírat další informace i mimo stupně popsané v odstavcích 3 a 4 za předpokladu, že jsou v souladu s datovými poli popsanými ve výše uvedených odstavcích.

6. Subjekty zabývající se stížnostmi by měly všechny údaje uvedené v odstavci 3 jednou ročně hlásit Komisi. Údaje by měly být hlášeny co nejdříve po skončení každého kalendářního roku.

7. Subjekty zabývající se stížnostmi se vybízejí, aby všechny údaje uvedené v odstavci 4, s výjimkou údajů o „názvu obchodníka“ uvedených v odst. 4 písm. b) bodě iii), jednou ročně hlásily Komisi. Údaje by měly být hlášeny co nejdříve po skončení každého kalendářního roku.

8. Subjekty zabývající se stížnostmi by měly údaje podle odstavců 6 a 7 hlásit způsobem, který u každé jednotlivé stížnosti umožňuje samostatně identifikovat poskytnuté údaje, aby Komise mohla údaje od několika subjektů zabývajících se stížnostmi seskupit a zveřejnit tak, aby bylo možné porovnat všechna datová pole, na která se vztahuje toto doporučení.

9. Osobní údaje musí být zpracovány v souladu s vnitrostátními právními předpisy, kterými se provádí směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů ([3]), nebo případně s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 ze dne 18. prosince 2000 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány a institucemi Společenství a o volném pohybu těchto údajů ([4]). Měla by platit zásada minimalizace údajů, tzn. že by se měly zpracovávat pouze údaje, které jsou nezbytně nutné pro účely hlášení stížností a dotazů spotřebitelů (odstavec 1 tohoto doporučení). Osobní údaje ve stížnostech a dotazech spotřebitelů by měly být pokud možno anonymizovány.

V Bruselu dne 12. května 2010.

*Za Komisi*
John DALLI
*člen Komise*

([3]) Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.
([4]) Úř. věst. L 8, 12.1.2001, s. 1.

*PŘÍLOHA*

ODDÍL A

**OBECNÉ INFORMACE**

**Pododdíl I – Doporučené údaje a pole**

1. **Země spotřebitele**

Země, kde má spotřebitel bydliště:

| | | |
|---|---|---|
| 11 Belgie | 22 Kypr | 33 Slovinsko |
| 12 Bulharsko | 23 Lotyšsko | 34 Slovensko |
| 13 Česká republika | 24 Litva | 35 Finsko |
| 14 Dánsko | 25 Lucembursko | 36 Švédsko |
| 15 Německo | 26 Maďarsko | 37 Spojené království |
| 16 Estonsko | 27 Malta | 38 Island |
| 17 Irsko | 28 Nizozemsko | 39 Lichtenštejnsko |
| 18 Řecko | 29 Rakousko | 40 Norsko |
| 19 Španělsko | 30 Polsko | 41 Švýcarsko |
| 20 Francie | 31 Portugalsko | 42 Ostatní |
| 21 Itálie | 32 Rumunsko | 43 Neznámá |

2. **Země obchodníka** ([1])

Země, kde je obchodník usazen:

| | | |
|---|---|---|
| 11 Belgie | 23 Lotyšsko | 34 Slovensko |
| 12 Bulharsko | 24 Litva | 35 Finsko |
| 13 Česká republika | 25 Lucembursko | 36 Švédsko |
| 14 Dánsko | 26 Maďarsko | 37 Spojené království |
| 15 Německo | 27 Malta | 38 Island |
| 16 Estonsko | 28 Nizozemsko | 39 Lichtenštejnsko |
| 17 Irsko | 29 Rakousko | 40 Norsko |
| 18 Řecko | 30 Polsko | 41 Švýcarsko |
| 19 Španělsko | 31 Portugalsko | 42 Ostatní |
| 20 Francie | 32 Rumunsko | 43 Neznámá |
| 21 Itálie | 33 Slovinsko | 44 Nehodí se |
| 22 Kypr | | |

3. **Název subjektu zabývajícího se stížnostmi**

31 Volný text

4. **Důvod kontaktu spotřebitele**

| | |
|---|---|
| 41 Stížnost | 42 Dotaz |

5. **Datum kontaktu spotřebitele**

Datum, kdy byly stížnost nebo dotaz subjektem zabývajícím se stížnostmi poprvé zaregistrovány:

51 RRRR–MM–DD

([1]) V případě letecké dopravy podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1), je příslušnou zemí členský stát příslušný pro incidenty spojené se všemi lety z letišť, jež se nacházejí na jeho území, a pro lety leteckých dopravců Unie z třetích zemí na tato letiště.

6. **Metoda prodeje**

Jedná se o metodu prodeje použitou k uskutečnění transakce:

61 Osobní prodej. Prostory, kde k transakci došlo, včetně obchodů:

61.1 Supermarket, hypermarket

61.2 Diskontní prodejna

61.3 Obchodní dům

61.4 Prodejna v rámci maloobchodního řetězce

61.5 Maloobchodní prodejna

61.6 Malý obchod, malá prodejna

61.7 Prodejna potravin, večerka

61.8 Pouliční trh, zemědělská prodejna

61.9 Čerpací stanice

61.10 Kancelář (zahrnuje banky a jiné finanční instituce)

61.11 Cestovní kancelář, cestovní agentura

61.12 Nemocnice, klinika, ordinace

61.13 Škola

61.14 Sportoviště a rekreační prostory

61.15 Ostatní typy prostor

62 Prodej na dálku (např. telefonicky, poštou), kromě elektronického obchodu, mobilního obchodu a internetových aukcí

63 Elektronický obchod, kromě mobilního obchodu a internetových aukcí

64 Mobilní obchod

65 Trh, veletrh

66 Dražby

67 Internetové aukce

68 Prodej mimo obchodní prostory (mimo prostory)

69 Ostatní metody prodeje

70 Neznámá

71 Nehodí se

**Pododdíl II – Další údaje a pole**

7. **Reklamní prostředek**

Metoda použitá k nabízení zboží nebo služby spotřebiteli:

71 Tváří v tvář

72 Telefonát

73 Textová zpráva

74 Audiovizuální (TV atd.)

75 Tisk (noviny, brožura, leták atd.)

76 Internet (internetová stránka)

77 Elektronická pošta

78 Rozhlas

79 Venkovní (pevná reklama jako billboardy nebo mobilní reklama, například na vozidlech)

80 Ostatní

81 Neznámý

82 Nehodí se

8. **Platební prostředky**

Prostředky, kterými byla uskutečněna platba za účelem provedení transakce:

81 Hotovost

82 Debetní karta

83 Kreditní karta

84 Papírový šek, papírové poukázky a papírové cestovní šeky

85 Převod finančních prostředků

86 Přímé inkaso

87 Elektronické peníze

88 Poukázání peněz

89 Předplacené karty

90 Mobilní platby (např. SMS)

91 Ostatní

92 Neznámé

93 Nehodí se

9. **Název obchodníka**

Název obchodníka souvisejícího se stížností spotřebitele:

91 Volný text 92 Neznámý

10. **Měna**

| | | |
|---|---|---|
| 101 EUR | 107 LVL | 113 ISK |
| 102 BGN | 108 LTL | 114 CHF |
| 103 CZK | 109 PLN | 115 NOK |
| 104 DKK | 110 RON | 116 USD |
| 105 EEK | 111 SEK | 117 Jiná |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 Nehodí se |

11. **Hodnota transakce**

V příslušných případech se jedná o částku zaplacenou spotřebitelem za zboží nebo službu:

111 Částka (měla by být zaznamenána v celých číslech zaokrouhlených na dvě desetinná místa, např. 10,50)

112 Neznámá

113 Nehodí se

12. **Hodnota ztráty vzniklé spotřebiteli**

V příslušných případech orientační peněžní ztráta uvedená spotřebitelem:

121 Částka (měla by být zaznamenána v celých číslech zaokrouhlených na dvě desetinná místa, např. 10,50)

122 Neznámá

123 Nehodí se

ODDÍL B

**ODVĚTVOVÉ INFORMACE** [2]

1. stupeň odpovídá například oddílům 1 Spotřební zboží, 2 Služby pro širokou veřejnost.

2. stupeň odpovídá například třídám 1.1 Potraviny – ovoce a zelenina, 1.2 Potraviny – maso.

3. stupeň podrobně popisuje, co je zahrnuto ve 2. stupni, například „čerstvé, chlazené nebo zmrazené ovoce".

1. **Spotřební zboží**

Popis / vysvětlující definice

1.1 *Potraviny – ovoce a zelenina*

Ovoce

— čerstvé, chlazené nebo zmrazené ovoce,

— sušené ovoce včetně subtropického (datle, fíky apod.), kůry z ovoce, ztvrdlé ovocné dužiny, ovocná jádra a pecky (z meruněk, broskví, švestek), ořechy, arašídy, jedlé kaštany, jedlá semena, mandle,

— konzervované ovoce (včetně v alkoholu) a výrobky na ovocném základě.

Nezahrnuje: marmelády, džemy, kompoty, rosoly, ovocné kaše a pasty (1.5); části rostlin naložené v cukru (1.5); ovocné šťávy a džusy, ovocné koncentráty a sirupy pro kuchařské upotřebení nebo pro přípravu nápojů (1.6).

Zelenina

— čerstvá, chlazená, zmrazená nebo sušená zelenina, pěstovaná pro její listy nebo košťály (chřest, brokolice, květák, čekanka, fenykl, špenát apod.), plody (baklažány, okurky, zelené papriky, dýně, rajčata apod.) a kořeny nebo cibule (řepa, křen, karotka, cibule, česnek, pastinák, ředkvička, tuřín apod.),

— čerstvé nebo chlazené brambory a ostatní hlízovitá zelenina (maniok, maranta třtinová, kasava, sladké brambory a jiné),

— přípravky a výrobky na zeleninovém základě,

— výrobky z hlízovité zeleniny (mouka, šrot, drť, vločky, kaše, smažené brambůrky – hranolky a lupínky) včetně zmrazených přípravků, jako jsou např. předsmažené hranolky.

Zahrnuje také: olivy, luštěniny (hrách, čočku, fazole, sojové boby apod.), sladkou kukuřici; mořský (vodní) fenykl a ostatní jedlé mořské chaluhy, žampiony a ostatní jedlé houby.

Nezahrnuje: bramborový škrob, tapioku, ságo a ostatní škrobovité výrobky (1.5); polévky a vývary obsahující zeleninu, zeleninové jíšky (1.5); kulinářské bylinky (petržel, rozmarýn, tymián apod.) a upravené koření, jako např. pepř, česnek, zázvor, mletou papriku, nové koření) (1.5); zeleninové šťávy (1.6).

1.2 *Potraviny – maso*

Zahrnuje:

— čerstvé, chlazené nebo zmrazené maso z:

— hovězího dobytka, prasat, ovcí a koz,

— drůbeže (kuřat, kachen, hus, krůt, perliček),

— lovné zvěře a ptactva (zajíců, králíků, nutrií, antilop, jelenů, kanců, bažantů, tetřevů, holubů, křepelek apod.),

— koní, mezků, oslů, velbloudů apod.,

[2] Kategorie obsažené v tomto oddíle vycházejí z klasifikace individuální spotřeby podle účelu (*Classification of Individual Consumption According to Purpose*, dále jen „COICOP"), referenční klasifikace zveřejněné Statistickým úřadem OSN a používané mnoha institucemi včetně Evropské komise, OECD a OSN ke klasifikaci individuální spotřeby podle účelu.

— čerstvé, chlazené nebo zmrazené jedlé vnitřnosti (droby),

— sušené, solené nebo uzené maso a jedlé vnitřnosti (droby) (klobásy, vuřty, jitrnice, salámy, uzenky, uzené bůčky, šunky, paštiky, tlačenky apod.),

— ostatní zpracované maso a polotovary z čistého masa (masové konzervy, masové výtažky a šťávy, sekaná masa).

Zahrnuje také: maso a jedlé droby z mořských savců (tuleňů, mrožů, velryb apod.) a exotických zvířat (klokanů, pštrosů, aligátorů apod.); živá zvířata a drůbež nakupovanou pro spotřebu jako potraviny.

Nezahrnuje: vepřové sádlo, slaninu a ostatní jedlé živočišné tuky (1.5); polévky a vývary obsahující maso (1.5).

1.3 *Potraviny – pekárenské výrobky a obiloviny*

Zahrnuje:

— rýži ve všech formách,

— kukuřici, pšenici, ječmen, oves, žito a ostatní obiloviny ve formě zrn, mouky, šrotu nebo drtě,

— chléb, pečivo a ostatní pekárenské výrobky včetně trvanlivého pečiva (např. křehký chléb, suchary, toustový chléb, sušenky, keksy, perník, oplatky, vafle, chlebové placky, vdolky, sladké rohlíky, koláče, buchty, ovocné koláče, páje, francouzské koláčky, pizzy, dortové korpusy),

— směsi a těsta pro přípravu pekárenských výrobků,

— těstovinové výrobky ve všech formách, kuskus,

— obilninové přípravky (kukuřičné vločky, ovesné vločky apod.) a ostatní obilninové výrobky (slad, sladovou mouku, sladový výtažek (extrakt), bramborový škrob, tapioku, ságo a ostatní škroby),

— jiné pekárenské výrobky a obiloviny.

Zahrnuje také: výrobky, jejichž základ tvoří mouka, škrob, těstoviny nebo rýže, připravené s masem, rybou, mořskými živočichy (potravinami z moře), sýrem, zeleninou nebo ovocem, avšak s převažujícím podílem základu.

Nezahrnuje: pirožky (sekané maso zapečené v těstě nebo těstovinách) a sekané (mleté) ryby zapečené v těstě nebo těstovinách (1.5), sladkou kukuřici, sójové boby včetně mouky ze sóji (1.5).

1.4 *Potraviny – zdravé potraviny a výživné preparáty*

Zahrnuje:

— potravinářské výrobky, jejichž označení, obchodní úprava nebo související reklama tvrdí, uvádí, prohlašuje nebo naznačuje, že: a) mají zvláštní prospěšné výživné vlastnosti nebo b) existuje souvislost mezi nimi nebo jednou z jejich složek a zdravím nebo c) jejich spotřeba významně snižuje rizikové faktory vzniku lidských nemocí.

1.5 *Potravinářské výrobky a přípravky jinde neuvedené*

Zahrnuje:

— ryby a mořské živočichy,

— mléčné výrobky (mléko, sýry atd.),

— vejce a vaječné výrobky,

— oleje, vepřové sádlo a jiné jedlé živočišné a neživočišné tuky (máslo, margarín, olivový olej, jedlý olej),

— homogenizovanou dětskou výživu a potravinové přípravky bez ohledu na jejich složení,

— upravené koření a kulinářské bylinky,

— ořechy / ořechové výrobky,

— polévky a vývary obsahující maso a zeleninu, zeleninové jíšky,

— hotová jídla,

— přísady,

— cukr, marmeládu, med, čokoládu, cukrovinky a cukrářské výrobky,

— dietní výrobky,

— doplňky stravy,

— ostatní potravinářské výrobky a přípravky jinde neuvedené.

1.6 *Nealkoholické nápoje*

Nealkoholickými nápoji zařazenými do této třídy jsou nealkoholické nápoje nakupované pro spotřebu v domácnosti v obchodech, supermarketech a podobných zařízeních kromě zařízení zařazených do oddílu Rekreační a kulturní služby, např. hotelů a podobných ubytovacích zařízení (6.1) a restaurací, kaváren a podobných zařízení (6.5).

Zahrnuje:

— kávu, čaj a kakao,

— minerální vody,

— nealkoholické nápoje,

— ovocné a zeleninové šťávy,

— sirupy a koncentráty pro přípravu nápojů.

Nezahrnuje: nealkoholické nápoje prodávané pro přímou (okamžitou) spotřebu mimo domov v zařízeních, jako jsou zařízení zařazená do oddílu Rekreační a kulturní služby, např. hotely a podobná ubytovací zařízení (6.1) a restaurace, kavárny a podobná zařízení (6.5).

1.7 *Alkoholické nápoje*

Do této třídy jsou zařazeny nápoje s nízkým obsahem alkoholu nebo nealkoholické nápoje, které jsou v běžné formě alkoholické, např. nealkoholické pivo.

Zahrnuje:

— lihoviny,

— vína,

— piva.

Nezahrnuje: alkoholické nápoje prodávané pro přímou (okamžitou) spotřebu mimo domov v zařízeních, jako jsou zařízení zařazená do oddílu Rekreační a kulturní služby, např. hotely a podobná ubytovací zařízení (6.1) a restaurace, kavárny a podobná zařízení (6.5).

1.8 *Tabák*

Zahrnuje:

— cigarety; cigaretový tabák a cigaretové papírky,

— doutníky, dýmkový tabák, tabák žvýkací nebo šňupací,

— zapalovače, náplně do zapalovačů, pouzdra na cigarety, pouzdra a ořezávače na doutníky apod.

1.9 *Odívání a obuv*

— oděvní materiály a oděvy pro muže, ženy, děti a kojence konfekční (hotové) nebo zakázkové, ze všech materiálů (včetně usní, kožešin, plastů, pryže, úpletů a háčkovaných) pro běžné odívání, sport a práci,

— obuv pro muže, ženy a děti z jakéhokoli materiálu (včetně zakázkové obuvi), sportovní obuv vhodná pro běžné nošení nebo rekreační (kondiční) běh (obuv pro džoging, tenis, košíkovou, veslování apod.),

— části obuvi (podpatky, podrážky apod.),

— šicí nitě, pletací vlna a potřeby pro výrobu oděvů, jako přezky, spony, knoflíky, patentky, zdrhovadla, stuhy, prýmky, lemy, tkaničky do obuvi, šňůry apod.,

— kabelky, náprsní tašky, peněženky apod.

Nezahrnuje:

— dekorační tkaniny (1.11),

— ochranné vybavení pro sport, jako ochranné pokrývky hlavy pro profesionální sportovce, plovací vesty, boxerské rukavice, chrániče holení, ostatní chrániče, nákolenice, vycpávky, ochranné brýle (pracovní, plavecké, lyžařské apod.), bezpečnostní pásy apod.; speciální (jednoúčelovou) sportovní obuv (obuv na kuželky, kopačky, běžecké tretry, lyžařské boty, horolezecké boty, bruslařské boty s připevněnými bruslemi a jinou obuv, doplněnou např. kolečky, hroty, hřeby apod.); chrániče holenních kostí, chrániče pro kriket a ostatní ochrannou výstroj pro sport (1.16),

— cestovní potřeby: lodní kufry, cestovní vaky, příruční kufříky včetně na dokumenty, brašny (1.16),

— lékařské stávkové zboží, jako elastické punčochy; ortopedickou obuv (8.3).

1.10 *Výrobky pro běžnou údržbu a drobné opravy bytu*

Zahrnuje:

— výrobky pro běžnou údržbu a drobné opravy bytu,

— nátěrové barvy a tapety (včetně textilních),

— oplocení a přístřešky,

— motorové nástroje a motorové nářadí (s elektrickým nebo výbušným motorem), jako vrtačky, pily,

— ruční nářadí (nástroje),

— zahradnické nářadí (ruční),

— sekačky na trávu.

Nezahrnuje: přístroje a spotřebiče pro domácnost (1.12 nebo 1.13).

1.11 *Bytové vybavení, zařízení domácnosti*

Nábytek, bytové zařízení a výzdoba. Koberce a ostatní podlahová krytina, bytový textil, skleněné, keramické, stolní a kuchyňské potřeby pro domácnost.

Zahrnuje:

— lůžka, postele, pohovky, gauče, lehátka, stoly, židle, křesla, skříně, příborníky, kredence, prádelníky, poličky na knihy, knihovny, ložnice, obývací pokoje, kuchyňský nábytek,

— osvětlovací zařízení, jako stropní svítidla, standardní lampy, lampy se stínidlem, lampy na noční stolky a zářivky,

— obrazy, sochy, rytiny, řezby, skulptury, plastiky, grafické listy, tapiserie, gobelíny a ostatní umělecké předměty včetně reprodukcí obrazů, uměleckých děl a jiných ozdob, starožitnosti,

— paravány (zástěny), shrnovací (skládací, rozkládací) stěny, ostatní nábytek, zabudovaná uchycení zařizovacích předmětů,

— rolety s výjimkou textilních rolet,

— kempinkový a zahradní nábytek s výjimkou slunečníků,

— zrcadla, svícny,

— dekorační tkaniny, záclonový materiál, záclony, draperie, závěsy, rolety a potahové a dekorační látky,

— ložní a stolní prádlo,

— ostatní bytový textil,

— volné koberce, koberce odborně položené včetně jejich upevnění, linolea a ostatní podlahové krytiny,

— skleněné, křišťálové, keramické, kameninové a porcelánové zboží používané v kuchyni, v koupelně, na toaletě, v kanceláři a též pro vnitřní dekoraci, např. sklenice, hrníčky, talíře, servisy, popelníky, hygienickou keramiku apod.,

— příbory, stolní a stříbrné nádobí,

— neelektrické kuchyňské potřeby, jako nádobí (kastroly, pánvičky, rendlíky, pekáče), mechanické váhy apod.,

— kuchyňské potřeby z jiného materiálu, např. schránky na chléb, kávu, koření apod., odpadkové koše, koše na papír, prádelní koše, žehlicí prkna, schránky na dopisy, láhve pro kojence, termoláhve, americké ledničky apod.

Nezahrnuje:

— elektrické spotřebiče pro domácnost (1.12 nebo 1.13),

— hodiny (1.26); nástěnné teploměry a tlakoměry (1.26),

— dětský nábytek, jako kolébky, vysoké (zvýšené) židličky, skládací dětské židličky, dětské židličky na kolečkách a ohrádky pro děti (1.27).

1.12 *Hlavní (velké) přístroje pro domácnost elektrické a neelektrické*

Hlavní (velké) přístroje pro domácnost elektrické a neelektrické včetně oprav; dodávka a instalace těchto spotřebičů, pokud to je předmětem smlouvy (a je-li to vhodné).

Zahrnuje:

— sporáky včetně kombinovaných, vařiče, grilovací pece, krby, kamna, elektrické trouby, elektrické rožně, plotny elektrických sporáků, ohřívací police a mikrovlnné trouby,

— ledničky, mrazničky a ledničky v kombinaci s mrazničkami,

— pračky, ždímačky, pračky v kombinaci se ždímačkami, sušičky, pračky v kombinaci se sušičkami, myčky nádobí, žehlicí a mandlovací stroje,

— klimatizaci, úpravu vzduchu, zvlhčovače vzduchu, přenosné radiátory, infrazářiče, sálavá topná tělesa (teplomety), průtokové ohřívače vody, bojlery, velké ventilátory, odsávače pachů (digestoře),

— vysavače, stroje čistící parou, stroje na čištění koberců šamponem, stroje na drhnutí, drátkování, voskování a leštění podlah (parket),

— ostatní velké domácí spotřebiče, např. trezory a nedobytné pokladny, šicí a pletací stroje, změkčovače vody atd.

1.13 *Malé domácí elektrické spotřebiče*

Malé elektrické domácí spotřebiče střednědobé spotřeby; dodávka a opravy těchto spotřebičů, pokud to je předmětem smlouvy (a je-li to vhodné).

Zahrnuje:

— kuchyňské roboty, mixéry, fritovací hrnce,

— kávovary, mlýnky na kávu,

— žehličky,

— opékače topinek, rošty (rožně), ohřívací desky,

— odšťavňovače,

— strojky na zmrzlinu a šerbet (ovocnou zmrzlinu), jogurtovače,

— stolní ventilátory, elektricky vyhřívané přikrývky (dečky) atd.

Nezahrnuje: malé neelektrické domácí přístroje a nástroje (kuchyňské potřeby) (1.11); přístroje pro osobní péči (1.24).

1.14 *Elektronické zboží (jiné než informační a komunikační technologie / rekreační)*

Zařízení pro příjem, záznam a reprodukci obrazu a zvuku (audio- a videosystémy); fotografická a kinematografická zařízení a optické přístroje; nosná média pro záznam obrazu a zvuku; dodávka, instalace a opravy tohoto zboží, pokud to je předmětem smlouvy (a je-li to vhodné).

Zahrnuje:

— DVD přehrávače a rekordéry,

— videokazetové přehrávače a záznamníky (videorekordéry),

— televizní přijímače,

— nepřenosné CD-přehrávače, stereofonní systémy, přehrávače médií,

— přenosné CD-přehrávače, stereofonní systémy, přehrávače médií, MP3 přehrávače,

— rozhlasové přijímače (včetně řízených hodinami), autorádia, radioamatérské přijímače a vysílače,

— statické kamery,

— videokamery,

— fotografické přístroje,

— nenahrané kompaktní disky, DVD disky,

— nenahrané magnetofonové pásky, kazety a videokazety,

— kalkulačky včetně kapesních kalkulaček,

— neexponované filmy, filmové kazety a disky pro fotografické nebo kinematografické použití.

Nezahrnuje: software videoher (1.16); počítačové hry zapojené do televizorů (1.16); nahrané magnetofonové pásky, kazety, videokazety, diskety a CD-ROM (pro magnetofony, kazetové přehrávače, videorekordéry (videa) a osobní počítače) (1.16).

1.15 *Zboží informační a komunikační technologie (IKT)*

Zbožím IKT je zboží, které má plnit funkci elektronického zpracování informací a komunikace, včetně přenosu a zobrazení, nebo které využívá elektronické zpracování k zachycení, měření či zaznamenávání fyzikálních jevů nebo ke kontrole fyzikálních procesů; dodávka, instalace a opravy tohoto zboží, pokud to je předmětem smlouvy (a je-li to vhodné).

Zahrnuje:

— osobní počítače s obrazovkovými terminály (vizuálními displeji) a různá doprovodná příslušenství,

— tiskárny a skenery,

— herní konzole,

— přenosné herní přístroje,

— počítačové programy (software), aktualizace počítačových programů,

— laptopy, notebooky a tablety,

— PDA a kapesní počítače typu *smartphone*,

— software (ve fyzické podobě nebo stažený),

— mobilní telefony, telefonní stanice, faxovací přístroje, telefonní záznamníky,

— modemy a dekodéry,

— globální polohovací systémy.

Nezahrnuje: zařízení pro příjem, záznam a reprodukci zvuku a obrazu (1.14); software videoher (1.16).

1.16 *Výrobky pro rekreaci a kulturu (zařízení pro sport, hudební nástroje atd.)*

Hry, hračky a ostatní výrobky pro sport, zájmovou činnost, kempink a rekreaci ve volné přírodě včetně oprav. Zahrnuje také výrobky dlouhodobé spotřeby pro rekreaci a kulturu a nahraná nosná média pro záznam obrazu a zvuku (kompaktní disky, DVD disky).

— nahrané magnetofonové pásky, kazety, videokazety, diskety a CD-ROM (pro magnetofony, kazetové přehrávače, videorekordéry (videa) a pro osobní počítače),

— karetní hry, společenské hry, šachové soupravy a podobné hry,

— hračky pro děti všeho druhu, jako panenky, měkké (pryžové apod.) hračky, autíčka, mechanické a elektrické vláčky, autodráhy, jízdní kola a tříkolky jako hračky, koloběžky, hračky stavebnicových sestav (souprav), skládací hry, puzzle, plastelíny, elektronické hry, masky, hry v přestrojení (převleky), žertovné předměty a hry, kostky, ohňostroje, rakety, girlandy, slavnostní dekorace, ozdobné řetězy a ozdoby na vánoční stromky,

— sbírání rekvizit (použité nebo znehodnocené (přetisknuté) poštovní známky, alba poštovních známek apod.), ostatní sběratelské předměty (mince, medaile, minerály (nerosty), botanické exempláře apod.), ostatní pomůcky, nářadí a nástroje pro osobní záliby jinde neuvedené,

— gymnastická, tělovýchovná a sportovní zařízení a potřeby, jako míče, opeřené míčky na badminton (*shuttlecocks*), sítě, rakety, pálky, lyže, golfové hole, flerety, šavle, tyče, brusle na led, kolečkové brusle, tyčky, sportovní závaží, disky, oštěpy, činky, nářadí a jiné vybavení pro posilování těla,

— parašutistické vybavení a vybavení pro podobné skokanské sporty,

— dalekohledy, mikroskopy, teleskopy a kompasy,

— střelné zbraně a munice pro lov (myslivost), sport a osobní ochranu,

— rybářské pruty a ostatní vybavení pro rybaření,

— vybavení pro plážové hry a hry ve volné přírodě, jako koule pro hru bowling, kuželky, kriket, plastové házecí talíře, volejbal, nafukovací čluny, vory, rafty a nafukovací bazény,

— kempinkové vybavení a potřeby ke stanování, jako stany s příslušenstvím, spací pytle, batohy, nafukovací matrace s pumpami pro nafukování, kempinková kamínka, grily a rožně,

— hlavní předměty pro sport a hry, jako kánoe, kajaky, prkna na windsurfing, výstroj pro (pod)mořské potápění, golfové vozíky včetně mechanických, letadla, lehká (ultralehká) letadla, závěsné kluzáky, rogala, teplovzdušné balony,

— hudební nástroje všech velikostí včetně elektronických hudebních nástrojů, např. piana, varhany, housle, kytary, bubny, bubínky, trumpety, klarinety, flétny, zobcové flétny, akordeony, harmoniky apod.,

— kulečníkové stoly, stoly na stolní tenis včetně mechanických, herní automaty (*forbes*), ostatní hrací automaty a výrobky dlouhodobé spotřeby pro rekreaci uvnitř,

— software videoher, počítačové hry zapojené do televizorů, kazety videoher a CD-ROM videoher,

— speciální sportovní obuv (obuv pro specifické hry), jako jsou boty pro bowling (americké kuželky), kopačky, běžecké tretry, lyžařské boty, boty na golf a jiná obuv doplněná kolečky, hroty, hřeby, obuv se zabudovanou kovovou tužinkou apod.; ochranné pokrývky hlavy pro profesionální (závodní) sportovce; ostatní ochranná sportovní výstroj, jako záchranné plovací vesty, boxerské rukavice, chrániče holení a ostatní chrániče, vycpávky, nákolenice, vatelíny, ochranné brýle (plavecké, lyžařské), řemeny, popruhy, bezpečnostní pásy, podpěry, opěry, suspenzory apod.,

— cestovní potřeby: lodní kufry, cestovní vaky, příruční kufříky včetně na dokumenty, brašny.

Nezahrnuje:

— kempinkový a zahradní nábytek (1.11),

— vozidla tažená zvířaty včetně potřebné výstroje (spřežení, chomout, uzdy, otěže apod.) pro osobní dopravu (1.19),

— ochranné přilby pro motocyklisty a pro běžné (rekreační) cyklisty (1.20),

— koně a poníky (1.23).

1.17 *Nové automobily*

Tato třída zahrnuje nová vozidla konstruovaná a vyrobená pro dopravu osob, s nejvýše osmi sedadly kromě sedadla řidiče. Zahrnuje nové automobily (včetně dodávkových), kombinované vozy a podobné vozy s pohonem dvou kol (jedné nápravy) nebo čtyř kol (obou náprav).

Nezahrnuje: náhradní díly a příslušenství pro osobní dopravní prostředky (1.20); mazadla (1.21); údržbu a opravy osobních dopravních prostředků (2.9).

1.18 *Ojeté automobily*

Tato třída zahrnuje ojeté automobily (včetně dodávkových), kombinované vozy a podobné vozy s pohonem dvou kol (jedné nápravy) nebo čtyř kol (obou náprav).

Nezahrnuje: náhradní díly a příslušenství pro osobní dopravní prostředky (1.20); mazadla (1.21); údržbu a opravy osobních dopravních prostředků (2.9).

1.19 *Ostatní osobní dopravní prostředky*

Zahrnuje:

— motocykly všech typů, jízdní kola, skútry, motorová kola včetně ojetých a povozy tažené zvířaty,

— čluny, lodě, výletní lodě, přívěsné lodní motory, lanoví, plachty, palubní nástavby, nadstandardní vybavení lodí,

— povozy tažené zvířaty pro osobní dopravu, potřebnou výstroj (spřežení, chomouty, uzdy, otěže, obojky, postroje apod.),

— kempinkové obytné vozy, karavany (přívěsné obytné vozy), maringotky,

— obytné automobily, obytné přívěsy atd.,

— sněžné motorové skútry,

— přívěsné vozíky.

Nezahrnuje: pronájem garáží nebo parkovacích míst s podmínkou, že parkování nemá přímou spojitost s bydlením (5.6); poplatky (mýtné) za přejezdy přes mosty, za průjezdy tunely apod., poplatky za užívání dálnic, silnic a místních komunikací, parkovací poplatky podle parkovacích hodin (5.6); pronájem vozů s řidičem, pronájem prostředků osobní dopravy bez řidiče (5.7), cvičné jízdy (automobily, motocykly) (9.2).

1.20 *Náhradní díly a příslušenství pro osobní dopravní prostředky*

Zahrnuje:

— pneumatiky (nové, použité nebo protektorované), duše do pneumatik, zapalovací svíčky, baterie, tlumiče (nárazů), filtry, čerpadla (vodní pumpy) a ostatní náhradní díly a příslušenství pro osobní dopravní prostředky,

— výrobky specificky určené pro čištění a údržbu osobních dopravních prostředků, jako jsou barvy, laky, nátěry, čističe (leštiče) chromu, autošampony, konzervační tuky, vosky a lešticí prostředky na karoserie apod.,

— ochranné pokrývky (plachty) na automobily, motokáry, motocykly apod.,

— ochranné přilby pro motocyklisty a pro běžné (rekreační) cyklisty.

Nezahrnuje: autorádia (1.14); dětské sedačky do automobilů (1.27); nespecifické výrobky pro čištění a údržbu, jako destilovanou vodu, mycí houby, čisticí usně (jelenice na mytí oken), saponáty a ostatní čisticí prostředky (1.28); náklady za dodání (doplnění) a montáž náhradních dílů a příslušenství, náklady za nátěr, mytí a leštění karoserií servisní organizací (2.9).

1.21 *Pohonné hmoty, oleje a podobné přípravky pro osobní dopravní prostředky*

Zahrnuje:

— mazadla, brzdové a převodové kapaliny, chladicí kapaliny a chemikálie (přísady) přidávané do mazadel,

— motorový benzin a ostatní paliva (pohonné hmoty), jako je motorová nafta, kapalný zemní plyn, líh, směsi pro dvoutaktní motory, bioplyn, bionafta.

1.22 *Noviny, knihy a papírenské zboží*

Zahrnuje:

— knihy, atlasy, slovníky, encyklopedie, učebnice, průvodce a hudebniny,

— noviny, obrázkové časopisy (magazíny) a ostatní periodické časopisy,

— katalogy, inzertní a reklamní materiály,

— plakáty, černobílé nebo barevné pohlednice, kalendáře,

— blahopřání, pohlednice s pozdravem, navštívenky, vizitky, oznámení, sdělení zprávy apod.,

— mapy na jednotlivých listech nesestavené do atlasů (zeměpisné mapy, turistické mapy, mapy světa), glóbusy,

— poznámkové bloky, obálky, účetní knihy, zápisníky, diáře, notesy, deníky, kapesní kalendáře apod.,

— pera, tužky, plnicí pera, propisovací tužky, kuličková pera, fixy, inkousty, tiskařskou čerň, mazací pryže včetně na tiskařskou čerň, ořezávátka apod.,

— rozmnožovací blány, uhlové papíry (kopírovací papíry), pásky do psacího stroje, razítkové polštářky (podušky), opravné látky apod.,

— děrovačky, řezačky, stříhačky, nůžky na papír, kancelářská lepidla, lepicí pásky, sešívačky a drátky do sešívaček, kancelářské sponky, připínáčky apod.,

— materiály pro malování a kreslení, jako plátna, papíry, tuhé papíry, kartičky, lepenky (kartony), barvy, pastelky, barevné tužky, pastely a štětce,

— školní potřeby, např. školní sešity, logaritmická pravítka, pomůcky na geometrii (kružítka, trojúhelníky, úhloměry), tabulky na psaní, křídy, penály.

Nezahrnuje: alba na poštovní známky (1.16); ofrankované dopisnice a aerogramy (letecké dopisy) (4.1).

1.23 *Domácí zvířata a potřeby pro jejich chov*

Zahrnuje:

— domácí zvířata, krmivo pro domácí zvířata, veterinární přípravky včetně veterinárních léčiv, potřeby pro chov domácích zvířat, jako jsou obojky, vodítka, šňůry, řemínky, boudy pro psy, ptačí klece, akvária, kočičí nosítka (klece), nádoby na odpadky apod.,

— koně a poníky.

Nezahrnuje: veterinární služby.

1.24 *Elektrické přístroje pro osobní péči*

Zahrnuje:

— holicí strojky, strojky na stříhání vlasů, ruční a helmové vysoušeče vlasů, kulmy na kadeření vlasů, hřebeny na úpravu účesů, horská slunce, vibrátory, elektrické kartáčky na zuby a ostatní elektrické přístroje pro dentální a osobní hygienu.

1.25 *Osobní péče*

Zahrnuje:

— výrobky pro osobní hygienu: toaletní mýdla, zdravotní (medicinální) mýdla, čisticí pleťové oleje, čisticí pleťová mléka, holicí mýdla, holicí krémy a pěny, zubní pasty, šampony apod.,

— krášlicí kosmetické přípravky, například: rtěnky, laky na nehty, make-up (líčidla včetně pudřenek, štětečků, labutěnek) a prostředky na jeho odstranění (odličovací prostředky), barvy na vlasy a odbarvovače vlasů, přípravky na trvalou ondulaci, kosmetické vodičky, přípravky před a po holení, odstraňovače chloupků, přípravky pro opalování na slunci, laky na vlasy, parfémy, voňavky a toaletní vody, osobní deodoranty, koupelové přípravky apod.,

— neelektrické předměty, například: holicí strojky, strojky na stříhání vlasů, žiletky, nůžky, pilníčky na nehty, hřebeny, štětky na holení, kartáče na vlasy, zubní kartáčky, kartáčky na nehty, pilníčky na paty, sponky, vlásenky, natáčky, osobní váhy, kojenecké váhy apod.,

— ostatní výrobky, například: toaletní papír, papírové kapesníky, papírové ručníky, zdravotnické ručníky, vatu, vatové tampony, toaletní houby apod.

1.26 *Klenoty, hodiny a hodinky*

Zahrnuje:

— drahé kameny, drahé kovy, klenoty zhotovené a zdobené drahými kameny a drahými kovy, šperky,

— stříbrné nádobí, předměty ze zlata,

— bižuterii, manžetové knoflíky, spony do kravat,

— hodiny, hodinky, stopky, budíky, cestovní budíky,

— brýle proti slunci,

— deštníky, slunečníky, vějíře, kroužky na klíče apod.,

— nástěnné teploměry a tlakoměry.

Nezahrnuje: zboží osobní potřeby pro cestování: aktovky, kabelky, náprsní tašky, peněženky apod. (1.9); radiopřijímače řízené hodinami (1.14).

1.27 *Výrobky pro děti*

Zahrnuje:

— dětské kočárky včetně sportovních, sklápěcích a skládacích (typ „golfové hole“),

— dětské ubrousky, dětské plenky, hygienické vložky, láhve pro kojence,

— tašky na přenášení dítěte,

— kolébky,

— vysoké (zvýšené) židličky,

— lůžka a sedátka v automobilech,

— dětské nosiče na záda a břicho.

Nezahrnuje: homogenizovanou dětskou výživu (1.5), oděvy pro děti a kojence (1.9).

1.28 *Zboží pro běžnou údržbu domácnosti*

Zahrnuje:

— prostředky na úklid a údržbu, jako jsou prací mýdla, prací prášky, tekuté prací prostředky, aviváž ní prostředky, prostředky na změkčování vody, prostředky uvolňující nečistoty, čisticí prášky, saponáty, chemické látky k čištění a dezinfekci, dezinfekční bělidla, odbarvovací prostředky, prostředky na čištění oken, mytí nádobí, vosky, politury, leštěnky, insekticidy (chemické prostředky k hubení hmyzu), fungicidy (biologické látky k ničení parazitických hub a plísní), destilovaná voda,

— košťata, rýžáky, smetáky, lopatky na smetí, utěrky na prach, svačinové ručníky, hadry na mytí podlahy, mycí houby, metly, drátěnky na podlahu, drátěnky na nádobí, čisticí usně,

— papírové výrobky, jako filtry, ubrusy a ubrousky, kuchyňský papír, sáčky do vysavačů, lepenkové stolní zboží (např. nádobí) včetně hliníkových fólií, plastikové sáčky do odpadkových košů a plastové pytle na odpadky,

— ostatní spotřební zboží pro domácnost, jako zápalky, svíčky, knoty do lamp, denaturovaný líh, kolíčky na prádlo, ramínka na šaty, šicí jehly, háčkovací a pletací jehlice, náprstky, zavírací špendlíky, lepidla a lepicí pásky, provázky, motouzy, tkanice, šňůry, pracovní rukavice pryžové,

— prostředky na čištění a údržbu obuvi (leštidla a krémy na obuv).

Nezahrnuje: papírové kapesníky, toaletní papíry, toaletní mýdla a ostatní výrobky pro osobní hygienu (1.25).

2. **Služby pro širokou veřejnost**

Popis / vysvětlující definice

2.1 *Služby v oblasti nemovitostí*

Zahrnuje:

— poplatky za služby realitních kanceláří (obchodníků s realitami), bytových agentur a agentur prodávajících byty,

— odhady nemovitostí, převody vlastnických práv k nemovitostem a související služby,

— prodejní transakce v souvislosti s novými nebo stávajícími nemovitostmi,

— prodej pozemků.

2.2 *Výstavba nových domů*

Zahrnuje:

— výstavbu nových domů.

2.3 *Služby pro běžnou údržbu a drobné opravy bytu*

Běžná údržba a drobné opravy bytu.

Zahrnuje:

— pokrývačství,

— služby malířské, broušení parket, leštění podlah, služby tesařské, lakýrnické a stavebně truhlářské,

— služby instalatérské,

— ústřední vytápění,

— služby elektrotechnické (elektrikářské),

— služby zednické,

— služby sklenářské,

— poplatky za zahradnictví, ošetřovatelství, asfaltování a dláždění,

— kuchyňské linky, koupelnové sestavy,

— izolaci,

— bezpečnostní službu (ostrahu),

— hydroizolaci,

— solární panely, instalaci a údržbu větrných turbín,

— okapové žlaby,

— čištění (vymetání) komínů,

— výměnu dveří a oken,

— služby pro bazény,

— ostatní služby související s bydlením jinde neuvedené.

Nezahrnuje: nákup výrobků pro běžnou údržbu a drobné opravy budov nezávisle na poskytovaných službách (1.10); práci (služby) na výstavbě nových domů (2.2).

2.4 *Přepravní a skladovací služby*

Zahrnuje:

— přepravu zařízení domácnosti z jednoho místa na jiné,

— dočasné uskladnění zařízení domácnosti,

— nákladní dopravu pro obyvatelstvo a zasilatelské služby.

2.5 *Služby pro domácnost*

Zahrnuje:

— úklidové služby,

— mytí oken;

— suché a chemické čištění koberců,

— dezinfekci, vykuřování a odstraňování škodlivého hmyzu,

— sběr a odvoz odpadků z domácností.

Nezahrnuje: čisticí prostředky (1.28).

2.6 *Osobní péče*

Zahrnuje:

— služby kadeřnických salonů, holičů, salonů krásy,

— služby kosmetiků,

— služby solárií,

— kluby/střediska pro snižování nadváhy,

— služby tureckých lázní, saun apod.,

— péči o tělo, depilaci apod.,

— tetování a piercing.

Nezahrnuje: služby poskytované fitcentry a posilovnami (6.6).

2.7 *Čištění, opravy a půjčování oděvů a obuvi*

Zahrnuje:

— suché a chemické čištění, praní a barvení oděvů,

— opravy (látání, záplatování) a úpravy (přešívání) oděvů,

— opravy oděvů (včetně zakázkových),

— opravy obuvi, služby čištění obuvi,

— půjčování oděvů,

— půjčování obuvi,

— opravy nebo půjčování speciální (jednoúčelové) sportovní obuvi (obuv na kuželky, kopačky, běžecké tretry, lyžařské boty, obuv vhodná pro bruslení na ledě, kolečkové brusle a jiná obuv doplněná např. kolečky, hroty, hřeby apod.).

Nezahrnuje: nové oděvy konfekční (hotové) nebo zakázkové (1.9).

2.8 *Podpora, výzkum a zprostředkovatelské služby*

Zahrnuje:

— vyhledávání specialistů (*head hunters*),

— služby profesionálních poradců,

— společenské agentury,

— služby zprostředkovatelen práce,

— poradenství, poradenské služby, dozory, arbitráže, pěstounské služby, služby adopce pro rodiny,

— ostatní podporu, výzkum a zprostředkovatelské služby.

2.9 *Údržba a opravy osobních dopravních prostředků a ostatní placené služby v dopravě*

Služby související s údržbou a opravami osobních dopravních prostředků.

Zahrnuje:

— vybavení náhradními díly a příslušenstvím,

— mytí,

— vyvažování kol, technické prohlídky, havarijní služby, výměny olejů,

— promazání,

— služby silniční pomoci.

Nezahrnuje: samostatný nákup: náhradních dílů a příslušenství (1.20); pohonných hmot a mazadel (1.21).

2.10 *Poplatky za právnické služby a účetnictví*

Zahrnuje:

— notářské služby,

— poplatky advokátním poradnám,

— právní poradenství a ostatní soukromé právnické služby,

— účetní,

— daňové poradce,

— auditory.

2.11 *Pohřební služby*

Veškeré služby související se smutečním obřadem. Zahrnuje převoz zesnulých na pohřebiště nebo na místo vzpomínkového obřadu.

2.12 *Péče o děti*

Dotovaná a soukromá střediska denní péče a ostatní zařízení péče o děti; zahrnuje služby péče o děti poskytované doma, jako pomoc, podpůrné služby poskytované dětem a hlídání dětí.

2.13 *Veterinární a ostatní služby pro domácí zvířata*

Veterinární a ostatní služby pro domácí zvířata, jako je chov, čištění, krmení, celková úprava zvířete, značkování a výcvik.

Nezahrnuje: domácí zvířata a potřeby pro jejich chov (1.23).

3. **Finanční služby**

Popis / vysvětlující definice

3.1 *Finanční služby – platební účet a platební služby*

Týká se platebních služeb a služeb souvisejících s platebním účtem, ze kterého lze díky snadnému přístupu rychle vybrat peníze.

Zahrnuje:

— možnost přečerpání na platebním účtu,

— osobní bankovnictví, internetové bankovnictví, telefonické bankovnictví a mobilní bankovnictví v souvislosti s platebním účtem,

— provádění platebních transakcí debetními kartami,

— platební služby jako elektronické peníze.

3.2 *Finanční služby – úvěry (kromě hypotečních úvěrů / úvěrů na bydlení)*

Týká se služeb souvisejících s půjčováním peněz; částky, pro které existuje zvláštní povinnost je splatit.

Zahrnuje:

— úvěry,

— provádění platebních transakcí kreditní kartou, kdy jsou finanční prostředky kryty úvěrovou linkou uživatele platebních služeb, včetně revolvingových úvěrů,

— spotřebitelské úvěry poskytované maloobchodníky a zákaznické platební karty.

Nezahrnuje: možnost přečerpání na platebním účtu (3.1), hypotéky / úvěry na bydlení (3.3).

3.3 *Finanční služby – hypotéky / úvěry na bydlení*

Zahrnuje služby související s převodem podílu spotřebitele na nemovitosti nebo pozemku výměnou za půjčení peněz.

3.4 *Finanční služby – spoření*

Služby související se spořicím účtem. Jedná se o úročený účet, který nelze přímo používat.

Nezahrnuje: investiční a penzijní spořicí programy a spořicí programy související s cennými papíry (3.6).

3.5 *Ostatní finanční služby*

Ostatní finanční služby, jako převody peněžních prostředků mezi spotřebiteli a směny cizí měny.

3.6 *Investice, důchody a cenné papíry*

Služby související s investicemi do dluhopisů, cenných papírů a ostatních finančních aktiv, včetně finančních nástrojů nebo investičních produktů, jako fondy nabízené bankami, investičními firmami a ostatními poskytovateli investičních služeb.

Zahrnuje:

— osobní penzijní fondy,

— strukturované investice (včetně pojistných smluv, jejichž hlavním účelem je investice, jako jsou životní pojistky spojující pojistnou ochranu s investičním fondem a indexované životní pojistky, kromě produktů uvedených v třídě 3.11),

— služby řízení portfolia a aktiv,

— úschovu nebo bezpečnou správu,

— provádění příkazů jménem klientů („služby makléřů“) v souvislosti s finančními aktivy a deriváty,

— internetové bankovnictví, telefonické bankovnictví a mobilní bankovnictví související s investicemi, důchody a cennými papíry,

— poradenské služby včetně investičního poradenství a finančního plánování.

Nezahrnuje: produkty životního pojištění v rozsahu působnosti směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES ([3]) (3.11).

3.7 *Pojištění související s bydlením*

Pojištění související s bydlením. Poplatky za pojištění, které zahrnuje více rizik, jsou klasifikovány podle plateb na hlavní pojištěné riziko, jestliže nelze předem určit podíl (rozsah) plateb podle jednotlivých pojištěných rizik.

Zahrnuje: poplatky za pojistné služby placené vlastníky nebo nájemci bytů podle kategorií (druhů) pojištění, jejichž nositeli jsou obvykle nájemci bytů, např. pojištění domácnosti proti požáru, krádežím, poškození vodou apod.

Nezahrnuje: sazby za služby placené těmi, kdo bydlí ve vlastním obydlí, za druhy pojištění, které jsou zpravidla uzavírány majiteli bytového fondu; pojištění související s dopravou (3.8).

3.8 *Pojištění související s dopravou*

Zahrnuje:

— pojištění související s osobními dopravními prostředky,

— veškeré poškození, ztráty nebo zničení silničních motorových vozidel, člunů, lodí a letadel,

— pojištění přepravy.

3.9 *Cestovní pojištění*

Zahrnuje:

— cestovní pojištění, jako: zpoždění a zrušení letů, ztrátu zavazadel a zdravotní pojištění při cestách do zahraničí.

([3]) Úř. věst. L 345, 19.12.2002, s. 1.

3.10 *Pojištění související se zdravím a ostatní pojištění*

Zahrnuje:

— povinné nemocenské pojištění,

— pojištění pro případ nemoci nebo úrazu (na krytí výdajů na lékařské ošetření, trvalé poškození zdraví a úmrtí způsobené úrazem),

— pojištění pro případ finančních ztrát a rizik, pojištění právní ochrany,

— ostatní pojištění, které není uvedeno výše ani v třídách Pojištění související s bydlením (3.7), s dopravou (3.9) a Životní pojištění (3.11)

3.11 *Životní pojištění*

Tato třída zahrnuje smluvní pojištění, a to:

— životní pojištění (které zahrnuje pojištění pouze pro případ dožití se stanoveného věku, pojištění pouze pro případ smrti, pojištění pro případ dožití se stanoveného věku nebo pro případ dřívější smrti, životní pojištění s výplatou zaplaceného pojistného, kromě produktů životního pojištění, jejichž hlavním účelem je investice).

Nezahrnuje: produkty životního pojištění, jejichž hlavním účelem je investice, jako jsou životní pojistky spojující pojistnou ochranu s investičním fondem a indexované životní pojistky (3.6).

4. **Poštovní služby a elektronické komunikace**

Popis / vysvětlující definice

Zahrnuje: hlasovou, video- a datovou komunikaci a vysílací služby; tento oddíl nezahrnuje spotřební zboží, jako televizní přijímače a mobilní telefony.

4.1 *Poštovní služby*

Platby za doručování dopisů, dopisnic, pohlednic a balíků; zahrnuje také soukromé poštovní služby a doručování balíků.

Zahrnuje:

— písemný styk,

— balíky,

— expresní zásilky,

— pravidelné publikace,

— adresnou reklamu,

— pojištění a všechny nákupy nových poštovních známek,

— telexové služby,

— kurýry.

Nezahrnuje: finanční služby pošt (3).

4.2 *Pevné telefonní služby*

Zahrnuje:

— hlasové telefonní služby,

— instalaci telefonní stanice a související poplatky,

— telefonní hovory ze soukromých nebo veřejných linek (veřejné telefonní automaty, kabiny na poštách apod.),

— radiotelefonní, radiotelegrafní, radiotelexové služby,

— pevné telefonní služby nabízené v rámci balíčku.

Nezahrnuje: telefonní stanice (1.15), faxovací přístroje a telefonní záznamníky, které tvoří vybavení (příslušenství) osobních počítačů (1.15), služby pevného internetového spojení (4.4), telefonní hovory z hotelů (6.1) a kaváren a restaurací (6.5).

4.3 *Mobilní telefonní služby*

Tato třída zahrnuje mobilní a satelitní telefonní služby.

Zahrnuje:

— hlasové telefonní služby,

— předplatné,

— služby hlasových schránek,

— roamingové služby,

— přenos dat mobilním telefonem,

— textové zprávy (SMS),

— služby multimediálních zpráv (MMS),

— mobilní telefonní služby nabízené v rámci balíčku.

Nezahrnuje: mobilní telefony (1.15), vyzváněcí tóny (4.6), předplacené karty (4.6) a služby mobilního internetového spojení (4.4).

4.4 *Internetové služby*

Zahrnuje:

— poskytování pevného internetu,

— poskytování mobilního internetu (bezdrátové připojení k internetu přes laptopy, netbooky, mobilní telefony nebo jiná podobná zařízení),

— sociální internetové portály,

— ostatní internetové služby, např. diskusní stránky (chaty),

— zpravodajské služby,

— služby názvů domén,

— služby placených internetových stránek „*pay-per-view*“,

— služby elektronických adres,

— internetové služby nabízené v rámci balíčku.

Nezahrnuje: modemy a dekodéry (1.15).

4.5 *Televizní vysílání*

Tato třída zahrnuje televizní vysílání zejména v rámci licenčních poplatků a předplatného televizních sítí.

Zahrnuje:

— instalaci modemů,

— televizní vysílání s vysokým rozlišením,

— video na vyžádání,

— dětskou pojistku,

— televizní obsah,

— inzerci/reklamy,

— televizní služby nabízené v rámci balíčku.

Nezahrnuje: modemy a dekodéry (1.15).

4.6 *Ostatní komunikační služby*

Zahrnuje:

— předplacené telefonní karty,

— VoIP,

— služby veřejných telefonních automatů,

— služby se zvýšenou sazbou,

— aplikace ke stažení do telefonů (např. vyzváněcí tóny, hry),

— internetové telefonní služby.

5. **Dopravní služby**

Popis / vysvětlující definice

Zahrnuje: veřejnou a soukromou dopravu a související služby.

5.1 *Tramvaje, autobusy a metro*

Místní a dálková (meziměstská) přeprava jednotlivých osob nebo skupin osob včetně zavazadel tramvají, autobusem a metrem.

5.2 *Železnice*

Místní a dálková (meziměstská) přeprava jednotlivých osob nebo skupin osob včetně zavazadel vlakem.

Zahrnuje: přepravu doprovodných osobních vozidel.

5.3 *Letecká osobní doprava*

Přeprava jednotlivých osob nebo skupin osob včetně zavazadel letadlem nebo vrtulníkem.

5.4 *Taxi*

Místní a dálková (meziměstská) přeprava jednotlivých osob nebo skupin osob včetně zavazadel taxíkem a nájemním automobilem s řidičem.

5.5 *Námořní a říční osobní doprava*

Doprava jednotlivých osob nebo skupin osob včetně zavazadel lodí, člunem, trajektem, vznášedlem, hydroplánem nebo přívozem (s obsluhou). Zahrnuje přepravu doprovodných osobních vozidel.

5.6 *Služby dopravní infrastruktury*

Zahrnuje:

— parkovací služby a poplatky podle parkovacích hodin,

— poplatky (mýtné) za přejezdy přes mosty, za průjezdy tunely apod., poplatky za užívání dálnic, silnic a místních komunikací,

— vlaková/autobusová nádraží,

— přístavy,

— letiště,

— dopravu do lyžařských a rekreačních středisek lyžařskými vleky,

— dopravu visutými sedačkovými lanovkami,

— dopravu kolejovými lanovkami.

5.7 *Pronájem prostředků osobní dopravy*

Zahrnuje:

— pronájem vozů,

— pronájem motocyklů,

— pronájem dodávkových automobilů,

— pronájem karavanů (přívěsných obytných vozů),

— jízdní kola,

— pronájem lodí,

— sdílení automobilů,

— ostatní služby související s pronájmem prostředků osobní dopravy.

6. **Rekreační a kulturní služby**

Popis / vysvětlující definice

Zahrnuje: zboží a služby související s rekreačními a kulturními službami.

6.1 *Ubytování v hotelích a podobných ubytovacích zařízeních*

Ubytovací služby v:

— hotelech, penzionech, motelech a ubytovacích hostincích s ustálenou nabídkou „lůžko a snídaně“,

— venkovských rezidencích, rekreačních zařízeních, kempech a autokempech, mládežnických ubytovnách a horských boudách (chatách, hotelech),

— noclehárnách, svobodárnách pro mladé pracovníky nebo přistěhovalce a migrující dělníky,

— ubytovacích zařízeních, jako letní byty, vily apod.

Zahrnuje: spropitné, odměny nosičům zavazadel, vrátným apod., telefonní hovory.

6.2 *Dovolená s komplexními službami*

Zahrnuje dovolené nebo cesty, na kterých jsou zajištěny alespoň dvě z těchto služeb: a) doprava; b) ubytování; c) jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru služeb.

6.3 *Služby cestovních kanceláří*

Služby cestovních kanceláří.

6.4 *Dočasné užívání ubytovacího zařízení (timeshare) apod.*

Zahrnuje:

— služby dočasného užívání ubytovacího zařízení (*timeshare*) (obchodníci nabízející právo strávit určitý časový úsek (např. jeden týden či více) v rekreačním zařízení ve vymezeném nebo vymezitelném období roku po dobu tří nebo více let),

— další prodej,

— výměnu,

— hotovost nazpět při dočasném užívání ubytovacího zařízení (*timeshare*),

— dlouhodobé smlouvy o užívání rekreačních objektů,

— (zlevněné) služby rekreačních klubů.

6.5 *Restaurace, kavárny a podobná zařízení*

Stravovací služby (jídlo, nápoje, zákusky, občerstvení, rychlé občerstvení) poskytované restauracemi, kavárnami, bufety, bary, čajovnami apod. včetně zajišťování těchto služeb v následujících zařízeních, pokud cena stravování není zahrnuta v jízdném, vstupném apod.:

— v místech, která poskytují rekreační, kulturní, sportovní nebo zábavní služby, jako divadla, kina, sportovní stadiony, plavecké bazény, sportovní komplexy, muzea, umělecké galerie, noční kluby, tančírny a podobná zařízení,

— ve veřejné dopravě (autobusy, autokary, vlaky, lodě, letadla),

— v závodních jídelnách, kuchyních a kantýnách v úřadech, ve školních jídelnách, v univerzitních menzách a jiných vzdělávacích zařízeních.

Zahrnuje také:

— prodej vařených jídel připravených v restauraci ke spotřebě mimo tuto restauraci (prodej přes ulici),

— prodej vařených jídel prodávaných zprostředkovateli (veřejnými kontraktory) stravování a odebíraných zákazníky nebo dodávaných do domu zákazníků.

Zahrnuje: spropitné, telefonní hovory.

Nezahrnuje: nákupy tabáku (1.8).

6.6 *Rekreační a sportovní služby*

Zahrnuje:

— služby poskytované: sportovními stadiony, dráhami pro dostihy, okruhy pro závody automobilů, cyklodromy apod.; umělými kluzišti, plaveckými bazény, golfovými hřišti, tělocvičnami, fitness centry, posilovnami, tenisovými kurty, kurty (dvorci) pro squash a americké kuželky, kuželkářskými dráhami; kolotoči, houpačkami a ostatními zařízeními dětských hřišť; herními automaty (ne o peníze) a ostatními hrami pro dospělé kromě hazardních her; lyžařskými sjezdovkami a dráhami, lyžařskými vleky,

— pronájem zařízení, vybavení a příslušenství pro sport a rekreaci, jako jsou sportovní letadla, lodě, čluny, lyžařské vybavení, vybavení pro táboření (kempink), přívěsné vozíky,

— mimoškolní individuální nebo skupinovou výuku bridže, šachů, aerobiku, tance, hudby, bruslení, lyžování, plavání a ostatních zálib,

— služby horských vůdců, turistických (cestovních) průvodců apod.,

— služby navigační pomoci pro plavbu lodí (člunů),

— poplatky za pronájem a půjčování speciální obuvi pro specifické hry, jako obuv pro bowling (americké kuželky), kopačky, obuv pro golf, běžecké tretry, lyžařské boty a jiná obuv doplněná bruslemi, kolečky, hroty, hřeby apod.

Nezahrnuje: stravovací služby poskytované restauracemi, kavárnami a podobnými zařízeními (6.5).

6.7 *Kulturní služby*

Zahrnuje:

— kina, divadla, opery, koncertní síně, hudební sály, kabarety, cirkusy a varieté, zvuková a světelná efektní představení,

— muzea, knihovny, umělecké galerie, výstavy, domy dětí a mládeže,

— národní parky, zoologické a botanické zahrady, akvária, historické památky, pronájem vybavení a zařízení pro kulturu, jako jsou sestavy televizorů, videokazety apod.,

— pouťové a zábavní parky,

— sportovní události,

— prodej vstupenek,

— služby hudebníků, klaunů, artistů a výkonných umělců pro soukromé zábavy.

6.8 *Herny, loterie*

Hazardní hrou je vsazení peněz nebo věci materiální hodnoty na událost s nejistým výsledkem s prvořadým záměrem vyhrát další peníze nebo hmotný majetek.

Zahrnuje:

— služby související se sázením,

— poplatky za služby loterií,

— poplatky kasinům,

— internetové/mobilní hazardní hry.

Ostatní hazardní hry.

6.9 *Ostatní rekreační a kulturní služby*

7. **Spotřeba energie a vody**

Popis/termín a vysvětlující definice

Zahrnuje: zboží a služby související s vodou, elektrickou energií, plynem a ostatními zdroji energie.

7.1 *Dodávka vody (vodné)*

Zahrnuje:

— dodávku vody pro domácnost,

— společné výdaje, jako nájem měřidel, odečet měřidel apod.,

— odvádění odpadních vod kanalizací (stočné).

Nezahrnuje: pitnou vodu prodávanou v lahvích nebo jiných obalech (1.6); horkou vodu nebo páru dodávanou do dálkového topení (7.4).

7.2 *Elektrická energie*

Zahrnuje:

— elektrickou energii prodávanou domácnostem,

— společné náklady, jako platby za nájem měřidel, odečet měřidel, stálé platby apod.

7.3 *Plynná paliva*

Tato třída se týká plynu dodávaného regulovanými potrubními rozvody.

Zahrnuje:

— plynná paliva dodávaná domácnostem, tj. zemní plyn, propan-butan v lahvích,

— společné náklady, jako platby za nájem měřidel, odečet měřidel, uložení lahví, stálé zálohové platby apod.

7.4 *Ostatní zdroje energie*

Zahrnuje:

— topný olej (pro bytové domy, domácnosti) a olej do stolních lamp (na svícení),

— tuhá paliva, mj. včetně uhlí, koksu, briket, palivového dříví, dřevěného uhlí, rašeliny apod.,

— kapalné uhlovodíky (butan, propan atd.),

— nákup horké vody a páry (tepelné energie) z dálkového topení,

— dálkové vytápění a chlazení,

— geotermické vytápění,

— zemní plyn dodávaný místně neregulovanou sítí.

Zahrnuje také: související výdaje, jako nájem měřidel, odečet měřidel, stálé platby apod., led používaný pro chladicí a mrazicí účely.

Nezahrnuje: pohonné hmoty, oleje a podobné přípravky pro osobní dopravní prostředky (1.21).

8. **Zdraví**

Popis/termín a vysvětlující definice

Zahrnuje: zboží a služby související se zdravotní péčí.

8.1 *Léčiva s lékařským předpisem*

Zahrnuje:

— léčiva vztahující se ke zdraví nakupovaná domácností v lékárnách nebo jiných zdravotnických zařízeních s lékařským předpisem,

— alternativní léčiva nakupovaná s lékařským předpisem.

Nezahrnuje: veterinární přípravky a léčiva (1.23); výrobky pro osobní hygienu, jako zdravotní (medicinální) mýdla (1.25).

8.2 *Léčiva bez lékařského předpisu*

Zahrnuje:

— léčiva vztahující se ke zdraví nakupovaná domácností v lékárnách nebo jiných zdravotnických zařízeních bez lékařského předpisu,

— alternativní léčiva nakupovaná bez lékařského předpisu.

8.3 *Zdravotnické prostředky*

Tyto prostředky a pomůcky jsou určeny ke kompenzaci nebo zmírnění úrazů či zdravotních postižení.

Zahrnuje:

— dioptrické brýle a kontaktní čočky,

— ortopedickou obuv,

— kompresivní punčochy, návleky, chrániče kolen,

— ortopedicko-protetické pomůcky individuálně i sériově vyráběné,

— vycházkové hole a berle,

— kompenzační pomůcky pro sluchově postižené,

— invalidní vozíky, zvedáky, křesla, chodítka,

— motorové skútry, vozíky pro invalidy s motorem a ostatní invalidní vozítka používaná k léčebným účelům,

— schodišťové sedačky,

— nastavitelná/ortopedická lůžka,

— ostatní zdravotnické výrobky.

8.4 *Zdravotní péče*

Tato třída zahrnuje služby všeobecných a odborných ústavních zařízení, služby zdravotních středisek, porodnic, pečovatelských domů a rehabilitačních ústavů, které především poskytují zdravotní péči ústavním pacientům, služby zařízení sloužících starším lidem, u kterých je lékařské pozorování důležitou složkou, a služby rehabilitačních středisek poskytujících pacientům ústavní zdravotní péči a rehabilitační terapii, jejímž cílem je spíše léčení pacienta než poskytování dlouhodobé péče.

Zahrnuje:

— zdravotní péči v nemocnicích, v samostatných ordinacích a rehabilitačních ústavech,

— poskytování zdravotní péče praktickým lékařem nebo odborným lékařem formou konzultací,

— služby zdravotnických rozborů laboratoří a rentgenových středisek,

— zdravotní péči poskytovanou ošetřovatelkami (příležitostnými dobrovolnými sestrami) a porodními asistentkami,

— zdravotní péči poskytovanou akupunkturisty, chiropraktiky, optometriky (odborníky na měření zraku), fyzioterapeuty, logopedy apod.,

— lékařsky předepsanou terapii nápravného cvičení, rehabilitační masáže,

— termální koupele (lázně) nebo léčbu mořskou vodou pro ambulantní pacienty,

— ambulantní zdravotní péči,

— nájem terapeutického a jiného zdravotnického zařízení,

— služby specialistů ortodoncie (rovnání zubů),

— stomatologickou péči poskytovanou zubními lékaři,

— oční optiky,

— kosmetickou chirurgii.

Nezahrnuje: služby domovů důchodců, ústavů pro tělesně a duševně postižené a rehabilitačních zařízení, která poskytují v prvé řadě dlouhodobou péči (8.5).

8.5 *Sociální péče*

Sociální péče zahrnuje platby za ubytování, stravování, domácí pomoc, pečovatelské služby denní nebo ve dnech volna a rehabilitaci. Tato třída zahrnuje platby (příspěvky) domácností za:

— domovy důchodců, ubytovny pro invalidní osoby, rehabilitační střediska upřednostňující dlouhodobou podporu pacientům před zdravotní a lékařskou péčí a rehabilitační léčbou, školy pro nezpůsobilé osoby, které mají především pomáhat žákům, studentům překonávat jejich nezpůsobilost,

— podporu a pomoc starým a nezpůsobilým osobám v jejich domovech (úklidové služby, stravovací programy, střediska denní péče, denní pečovatelské služby a pečovatelské služby ve dnech volna).

9. **Vzdělávání**

Popis / vysvětlující definice

Tento oddíl zahrnuje výhradně poskytnuté vzdělávací služby. Nezahrnuje náklady na studijní materiály, jako knihy (učebnice), papírenské zboží a kancelářské potřeby, nebo podpůrné služby, jako zdravotní a dentální péči, služby veřejné dopravy, stravovací a ubytovací služby.

Zahrnuje: vzdělávání prostřednictvím rozhlasového nebo televizního vysílání.

Nezahrnuje: stravovací služby poskytované restauracemi, kavárnami a podobnými zařízeními (6.5), mimoškolní individuální nebo skupinovou výuku bridže, šachů, aerobiku, tance, hudby, bruslení, lyžování, plavání a ostatních zálib (6.6).

9.1 *Školy*

Zahrnuje: vzdělávací programy všeobecně určené pro dospělé, které nevyžadují žádnou zvláštní předchozí přípravu (např. odborné školení, výcvik, výuka jazyků apod.).

Nezahrnuje: sportovně rekreační výcvikové kurzy nebo lekce bridže vyučované soukromými (nezávislými) učiteli (6.6).

9.2 *Výuka jazyků, řidičské kurzy a ostatní soukromé kurzy*

Zahrnuje:

— výuku cizích jazyků od denních kurzů po víceleté kurzy,

— řidičské kurzy (autoškoly apod.),

— ostatní soukromé kurzy.

Nezahrnuje: kurzy související se sportem, rekreací a ostatními zálibami (6.6).

10. **Ostatní**

Popis / vysvětlující definice

10.1 *Ostatní (zahrnuje zboží i služby)*

Ostatní zboží a služby nezařazené do ostatních kategorií v oddíle B.

ODDÍL C

**INFORMACE O TYPU STÍŽNOSTI NEBO DOTAZU**

1. stupeň odpovídá například Jakosti zboží a služeb.

2. stupeň odpovídá například popisu Vadné, způsobily škodu.

1. **Jakost zboží a služeb**

1.1 *Vadné, způsobily škodu*

Zboží je vadné, nefunkční, způsobilo škodu nebo služba nebyla provedena v plném rozsahu nebo způsobila škodu.

Nezahrnuje: otázky související se zdravím a bezpečností (oddíl C bod 10).

1.2 *Neodpovídá objednávce*

Dodané zboží nebo služba se formou či charakterem nepodobá zboží nebo službě popsané v objednávce (zahrnuje neuspokojivou jakost a padělané výrobky).

1.3 *Nevhodné pro konkrétní účel*

Dodané zboží nebo služba nejsou vhodné pro konkrétní účel, za jakým je spotřebitel požadoval a který obchodníkovi oznámil v době uzavření smlouvy nebo prodeje.

2. **Dodání zboží / poskytování služeb**

2.1 *Nedodáno/neposkytnuty*

Zboží nebylo spotřebiteli vůbec dodáno / služba nebyla spotřebiteli vůbec poskytnuta. Neposkytnutí zboží nebo služby obchodníkem.

Zahrnuje: ztrátu, nesprávnou dodací adresu a zrušení.

2.2 *Částečně dodáno / částečně poskytnuta*

Nebylo dodáno veškeré zboží, protože některé chybělo, nebo služba byla poskytnuta pouze částečně.

2.3 *Zpoždění*

Zboží nebylo dodáno / služba nebyla poskytnuta včas (v předpokládanou nebo dohodnutou dobu).

2.4 *Nedostupné / žádný přístup*

Spotřebitel nemá ke zboží či službám poskytovaným obchodníkem přístup nebo některé zboží či služby nejsou dostupné nebo již nejsou spotřebiteli dostupné. Například internetové a telefonní připojení, plyn/elektřina nebo sortiment výrobků, který se prodával v místní prodejně, ale již se neprodává.

Nezahrnuje: zboží nebo služby, které je obchodník ze zákona povinen poskytnout, a nedodal je nebo neposkytl (oddíl C podbod 2.1). Zboží nebo služby, které jsou na prodej, a obchodník je odmítne spotřebiteli prodat nebo poskytnout (oddíl C podbod 2.5).

2.5 *Odmítnutí prodat zboží / poskytnout službu*

Odmítnutí prodat spotřebiteli zboží nebo poskytnout službu, která je na prodej.

2.6 *Pozastavení dodání zboží nebo poskytování služby bez předchozího oznámení*

Dodání zboží nebo poskytování služby je nečekaně zastaveno.

2.7 *Otevírací doba*

Zahrnuje případy, kdy otevírací doba omezuje možnosti spotřebitele spojit se s obchodníkem.

2.8 *Služby zákazníkům*

Spotřebitel nebyl spokojen se službami zákazníkům poskytovanými obchodníkem v souvislosti s nákupem zboží do okamžiku prodeje / v souvislosti s nákupem služby do okamžiku poskytnutí služby.

Zahrnuje: délku fronty.

2.9 *Poprodejní servis/podpora*

Zákaznická podpora po zakoupení zboží nebo služby nebyla podle spotřebitele uspokojivá, pokud jde o komunikaci či proces.

Zahrnuje: obtížný, drahý nebo žádný přístup k telefonnímu středisku (*call* centru).

2.10 *Ostatní otázky související s dodáním zboží / poskytováním služeb*

3. **Cena/sazba**

3.1 *Změna ceny/sazby*

Změny ceny nebo sazby.

3.2 *Cenová diskriminace*

Cenová strategie, kdy jsou zákazníkům za totéž zboží nebo službu účtovány různé ceny.

Nezahrnuje: otázky související s nesprávným nebo zavádějícím uvedením cen/sazeb a označením (oddíl C podbod 7.2).

3.3 *Průhlednost sazeb (nejasné, složité)*

Informace o tom, jak byla sazba sestavena, například jaké složky nebo služby jsou zahrnuty a jaké ne, jsou nejasné či složité. Tato kategorie zahrnuje dodatečné poplatky, jako poplatky za pozdní platby, penále, správní poplatky, poplatky za dodání atd.

Nezahrnuje: otázky související s nesprávným nebo zavádějícím uvedením cen/sazeb a označením (oddíl C podbod 7.2).

3.4 *Ostatní otázky související s cenou/sazbou*

Nezahrnuje: otázky související s nesprávným nebo zavádějícím uvedením cen/sazeb a označením (oddíl C podbod 7.2).

4. **Fakturace/účtování a vymáhání dluhů**

4.1 *Nesprávná faktura/účet*

Nesprávná faktura, například nejsou-li na faktuře správné údaje, jako číslo účtu, název zboží či služby nebo účtované částky. Zahrnuje dvojitou fakturaci/účtování.

4.2 *Nejasná faktura/účet*

Nesrozumitelná faktura; nedostatečná průhlednost, co se týče toho, jaké zboží či služby jsou účtovány nebo odkud pochází celková částka.

4.3 *Nevystavení faktury nebo obtížný přístup k faktuře / měsíčnímu výpisu*

Spotřebiteli nebyla zaslána faktura nebo spotřebitel nemá k faktuře či měsíčnímu výpisu přístup, například přes internet.

4.4 *Neodůvodněná fakturace/účtování*

Fakturace za zboží nebo služby, které nebyly zakoupeny.

4.5 *Vymáhání dluhů*

Zahrnuje otázky související s vymáháním nezaplacených fakturovaných částek obchodníkem.

4.6 *Ostatní otázky související s fakturací/účtováními a vymáháním dluhů*

5. **Záruka/zákonná záruka a obchodní záruky**

5.1 *Nesplněna záruka / zákonná záruka*

Obchodník neplní své povinnosti v souvislosti se zárukou / zákonnou zárukou (tj. práva spotřebitelů stanovená zákonem).

5.2 *Nesplněna obchodní záruka*

Obchodník neplní své povinnosti v souvislosti se svými vlastními obchodními zárukami.

6. **Náprava**

6.1 *Obtížný přístup k nápravě*

Spotřebitel má potíže se získáváním informací o tom, kde si stěžovat a požadovat nápravu (např. neexistuje telefonní číslo, neexistuje elektronická pošta nebo všechny telefonní linky jsou obsazené).

6.2 *Žádná náprava*

Mimo rozsah obvyklých zákonných a obchodních záruk není spotřebiteli poskytnuta náprava.

Spotřebiteli není poskytnuta náprava např. za ztráty, škody nebo zranění.

6.3 *Částečná nebo nesprávná náprava*

Spotřebiteli není poskytnuta úplná náprava podle jeho očekávání, např. v souvislosti se ztrátami, škodami nebo zraněními.

6.4 *Opožděná náprava*

Náprava není poskytnuta včas (v předpokládanou nebo dohodnutou dobu).

6.5 *Ostatní otázky související s nápravou*

7. **Nekalé obchodní praktiky**

7.1 *Zavádějící smluvní podmínky*

Informace o smluvních podmínkách jsou zavádějící, jestliže způsobí nebo mohou způsobit, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil, protože informace jsou lživé, a tedy nepravdivé, nebo jakýmkoliv způsobem, včetně celkové obchodní úpravy, průměrného spotřebitele klamou nebo mohou klamat, i když jsou správné.

7.2 *Nesprávné nebo zavádějící uvedení cen/sazeb a označení*

Cena uvedená na etiketě, v ceníku nebo jinde plně nepředstavuje cenu (skryté poplatky) nebo je prostě nesprávná.

Zahrnuje: ostatní údaje označení (název výrobku, výrobce, popřípadě datum minimální trvanlivosti, rizika atd.), způsob označování, jeho umístění atd.

Nezahrnuje: otázky související s cenou/sazbou (oddíl C bod 3); fakturaci/účtování a vymáhání dluhů (oddíl C bod 4); označování související se zdravím a bezpečností (oddíl C podbod 10.2).

7.3 *Klamavá reklama*

Reklama je klamavá, jestliže: obsahuje nepravdivé informace, a je tedy nepravdivá, nebo vynechává či zatajuje závažné informace, které průměrný spotřebitel potřebuje, aby mohl učinit rozhodnutí, nebo jakýmkoliv způsobem, včetně celkové obchodní úpravy, průměrného spotřebitele klame nebo může klamat, i když jsou informace správné, a způsobí nebo může způsobit, že průměrný spotřebitel učiní rozhodnutí o obchodní transakci, které by jinak neučinil.

7.4 *Nevyžádaná reklama*

Zahrnuje nevyžádaná sdělení pro účely přímého marketingu bez souhlasu spotřebitele nebo ve vztahu ke spotřebiteli, který si nepřeje taková sdělení dostávat.

7.5 *Nevyžádané zboží nebo služby*

Zahrnuje dodané zboží nebo poskytnuté služby, které nebyly požadovány.

7.6 *Agresivní prodejní metody*

Metoda se považuje za agresivní, je-li výrazně zhoršena svobodná volba nebo chování průměrného spotřebitele. To znamená, že obchodní praktika využívá obtěžování, donucování, včetně použití fyzické síly, nebo nepatřičné ovlivňování. „Nepatřičným ovlivňováním" se rozumí „využívání pozice síly vůči spotřebiteli k činění nátlaku, a to i bez použití fyzické síly nebo hrozby jejího použití, způsobem, který významně omezuje schopnost spotřebitele učinit informované rozhodnutí".

7.7 *Podvodné praktiky*

Podvod je trestný čin nebo přestupek, který spočívá ve vědomém oklamání jiné osoby za účelem jejího poškození – obvykle získání majetku nebo služeb neprávem.

7.8 *Ostatní nekalé obchodní praktiky*

Tato kategorie zahrnuje ostatní nekalé obchodní praktiky, jako zavádějící nebo nepravdivé poradenství před prodejem.

8. **Smlouvy a prodej**

8.1 *Nepřiměřené smluvní podmínky / změna smluvních podmínek*

Smluvní podmínka, která nebyla individuálně sjednána, je považována za nepřiměřenou, jestliže v rozporu s požadavkem přiměřenosti způsobuje významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, které vyplývají z dané smlouvy, v neprospěch spotřebitele.

Změna smluvní podmínky se bude považovat za nepřiměřenou, jestliže obchodník jednostranně změní smluvní podmínky a způsobí významnou změnu v právech a povinnostech stran, které vyplývají z dané smlouvy, v neprospěch spotřebitele.

Nezahrnuje: zavádějící smluvní podmínky (oddíl C podbod 7.1).

8.2 *Nedostatek informací*

Spotřebitel nedostane informace požadované ve smlouvě (např. informace o obchodníkovi, hlavních vlastnostech zboží, prodeji a nákladech na dodání).

8.3 *Potvrzení objednávky (neobdrženo/nesprávné)*

Spotřebitel neobdrží potvrzení objednávky nebo obdrží nesprávné potvrzení objednávky.

8.4 *Lhůta na rozmyšlenou / právo na odstoupení*

Obchodník nerespektuje právo spotřebitele odstoupit od smlouvy nebo právo spotřebitele znovu uvážit transakci ve lhůtě na rozmyšlenou (lze za některých okolností).

8.5 *Platby (např. předčasné splácení a splátky)*

Otázky související s platbami stanovenými ve smlouvě. Například předčasné splácení a rozložení platby obchodníkům na základě pravidelného harmonogramu (splátky).

8.6 *Zrušení smlouvy*

Otázky související s pozastavením nebo zrušením smlouvy. Zrušením smlouvy je ukončení mimo lhůtu pro odstoupení od smlouvy.

8.7 *Minimální smluvní období*

Zahrnuje období, po které nelze zrušit předplatné a které se spotřebiteli zdá příliš dlouhé.

8.8 *Ostatní otázky související se smlouvami a prodejem*

9. **Změna poskytovatele / přechod k jinému poskytovateli**

9.1 *Změna poskytovatele / přechod k jinému poskytovateli*

Otázky související se změnou poskytovatele.

10. **Bezpečnost – týká se zboží (včetně potravin) i služeb**

10.1 *Bezpečnost výrobků – týká se zboží (včetně potravin) i služeb*

Bezpečnost výrobků se vztahuje na každý výrobek, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek použití (včetně požadavků na životnost a případně na uvedení do provozu, instalaci a údržbu) vyhovuje platným požadavkům stanoveným v právních předpisech nebo nepředstavuje žádné riziko nebo představuje pouze minimální rizika slučitelná s použitím výrobku a považovaná za přijatelná a odpovídající vysoké úrovni ochrany zdraví a bezpečnosti osob, přičemž se berou v úvahu zejména:

— požadavky na bezpečnost stanovené v právních předpisech,

— vlastnosti výrobku, včetně jeho složení,

— vliv na jiné výrobky, jestliže lze rozumně předpokládat, že výrobek bude používán s jinými výrobky,

— kategorie spotřebitelů, kteří jsou vystaveni riziku při používání výrobku, zejména děti a starší osoby.

10.2 *Balení, označování a pokyny – týká se zboží (včetně potravin) i služeb*

Jedním z cílů označování je zaručit, aby spotřebitelé měli přístup k úplným informacím o obsahu a složení výrobků, aby mohli chránit své zdraví a bezpečnost. Zahrnuje jakékoli informace, které mohou poskytnout údaje o konkrétním aspektu výrobku související se zdravím a bezpečností, jako výrobní metoda. Označení by mělo obsahovat prvky jako: nebezpečný obal včetně nebezpečných látek nebo nevhodný pro děti (riziko udušení atd.). Také označení některých nepotravinářských výrobků musí obsahovat konkrétní informace, aby se zaručilo jejich bezpečné používání a spotřebitelé mohli provést skutečnou volbu.

11. **Ochrana soukromí a údajů**

11.1 *Ochrana údajů*

Zahrnuje zničení, sdělení nebo krádež údajů vlastněných spotřebitelem, např. zkopírování údajů z pevného disku při běžné údržbě. Jde-li o osobní údaje, bude mít stížnost povahu „soukromí".

Stížnosti jsou tohoto typu, jestliže osobní údaje (veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné osobě) jsou ohroženy nebo nejsou zpracovány v souladu s vnitrostátními zákony o ochraně údajů. Organizace jsou povinny zpracovávat osobní údaje poctivě a zákonně pro konkrétní, výslovné a oprávněné účely a nezpracovávat je dále žádným způsobem, který je s těmito účely neslučitelný. Údaje musí být přiměřené, podstatné a nepřesahující míru s ohledem na účely, pro které jsou shromažďovány nebo dále zpracovávány. Správce musí přijmout vhodná technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů proti náhodnému nebo nedovolenému zničení, náhodné ztrátě nebo nezákonnému zveřejnění, úpravám a přístupu.

11.2 *Soukromí*

Stížnosti jsou tohoto typu, je-li ohroženo nebo nerespektováno právo jedince na soukromí. Například není respektováno právo fyzických osob na soukromou korespondenci nebo je sledováno chování fyzických osob bez řádného zákonného důvodu, např. při nakupování on-line.

11.3 *Ostatní otázky související s ochranou soukromí a údajů*

12. **Ostatní otázky**

Ostatní otázky nezařazené do ostatních kategorií v oddíle C. Například stížnosti týkající se diskriminace při spotřebitelských transakcích, otázek ekologické a sociální odpovědnosti související se spotřebitelskými transakcemi, vkusu, slušnosti a pohoršlivosti v audiovizuálních službách ([4]).

([4]) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/13/EU ze dne 10. března 2010 o koordinaci některých právních a správních předpisů členských států upravujících poskytování audiovizuálních mediálních služeb (směrnice o audiovizuálních mediálních službách) (Úř. věst. L 95, 15.4.2010, s. 1).