II

(Nelegislatívne akty)

ODPORÚČANIA

ODPORÚČANIE KOMISIE

z 12. mája 2010

o používaní harmonizovanej metodiky klasifikácie a ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov

(2010/304/EÚ)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 292,

keďže:

(1) Európska rada vo svojich záveroch predsedníctva zo 14. decembra 2007 privítala preskúmanie jednotného trhu, v ktorom je vyjadrená potreba tvorby politiky a regulácie na úrovni Únie, aby spotrebitelia na medzinárodnom trhu prostredníctvom vytvorenia nástrojov a ukazovateľov, ako sú sťažnosti spotrebiteľov, lepšie pochopili výsledky trhu.

(2) Európsky parlament vo svojom uznesení z 18. novembra 2008 týkajúcom sa hodnotiacej tabuľky spotrebiteľských trhov vyzval Komisiu a členské štáty, aby pracovali na harmonizácii systémov klasifikácie sťažností, ktoré používajú príslušné orgány a príslušné pomocné služby pre spotrebiteľov v členských štátoch, a aby zriadili databázu sťažností spotrebiteľov na úrovni Únie. V uznesení z 9. marca 2010 o ochrane spotrebiteľov Európsky parlament vyzval všetky orgány zaoberajúce sa sťažnosťami, aby prijali harmonizovanú metodiku klasifikácie a ohlasovania sťažností spotrebiteľov, ktorú navrhla Komisia.

(3) V oznámení Komisie z 13. marca 2007 pod názvom Stratégia spotrebiteľskej politiky EÚ 2007 – 2013 – Posilniť postavenie spotrebiteľov, zlepšiť ich spokojnosť, účinne ich chrániť [1] sa za jednu z priorít stanovilo lepšie monitorovanie spotrebiteľských trhov a vnútroštátnych spotrebiteľských politík vrátane vyvinutia nástroja na monitorovanie sťažností spotrebiteľov.

(4) Podľa článku 16 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa) [2] majú členské štáty v spolupráci s Komisiou vyvinúť spoločný rámec pre klasifikáciu sťažností spotrebiteľov. Na tento účel je vhodné zaviesť harmonizovanú metodiku klasifikácie a ohlasovania sťažností spotrebiteľov Komisii, ktorú by uplatňovali orgány zaoberajúce sa sťažnosťami v Únii. V záujme lepšieho monitorovania fungovania trhu je vhodné rozšíriť túto metodiku aj na otázky spotrebiteľov,

PRIJALA TOTO ODPORÚČANIE:

1. Orgány zaoberajúce sa sťažnosťami, najmä spotrebiteľské orgány členských štátov, spotrebiteľské organizácie, regulačné orgány, orgány zaoberajúce sa alternatívnym riešením sporov, rady pre riešenie sťažností, nezávislí ombudsmani vymenovaní vládnymi orgánmi, služby typu nezávislých ombudsmanov zriadené obchodníkmi a priemyselné samoregulačné orgány by mali uplatňovať toto odporúčanie v súlade s bodmi 2 až 9 a s prihliadnutím na požiadavky na dôvernosť, ktorých rešpektovanie môže byť ich povinnosťou, vo vzťahu k akejkoľvek komerčnej reklame, ktorá je zameraná na spotrebiteľov, ako aj vo vzťahu ku kúpnopredajným zmluvám a zmluvám o poskytovaní služieb týkajúcim sa tovaru a služieb, ktoré boli uzavreté medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi.

2. Na účely tohto odporúčania sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

   a) „spotrebiteľ“ znamená akúkoľvek fyzickú osobu, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti;

[1] KOM(2007) 99 v konečnom znení.

[2] Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1.

b) „sťažnosť spotrebiteľov“ znamená vyjadrenie nespokojnosti so špecifickým obchodníkom, ktorú zašle spotrebiteľ orgánu zaoberajúcemu sa sťažnosťami v súvislosti s propagáciou, predajom, dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami;

c) „otázky spotrebiteľov“ znamenajú žiadosť o iné informácie alebo poradenstvo ako sťažnosť, ktoré zašle spotrebiteľ orgánu zaoberajúcemu sa sťažnosťami v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb, používaním tovaru alebo s popredajnými službami;

d) „obchodník“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá v súvislosti s propagáciou, predajom alebo dodávaním tovaru alebo služieb koná na účely spadajúce do rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti, a ktokoľvek, kto koná v mene alebo v zastúpení obchodníka;

e) „orgán zaoberajúci sa sťažnosťami“ znamená akýkoľvek orgán, ktorý je zodpovedný za zhromažďovanie sťažností spotrebiteľov alebo za snahu o vyriešenie sťažností, za poskytovanie poradenstva alebo informácií spotrebiteľom o sťažnostiach alebo otázkach a ktorý je súčasne treťou stranou v sťažnosti alebo v otázke spotrebiteľa týkajúcej sa obchodníka; nezahŕňa sťažnosť spotrebiteľa vzťahujúcu sa na mechanizmy, ktoré prevádzkujú obchodníci a rámci ktorých otázky a sťažnosti riešia priamo so spotrebiteľom, ani na mechanizmy poskytujúce služby zaoberajúce sa sťažnosťami, ktoré poskytuje obchodník alebo ktoré sa poskytujú v jeho mene.

3. Orgány zaoberajúce sa sťažnosťami by mali zbierať a zaznamenávať aspoň tieto odporúčané údaje:

a) v prípade sťažností tieto všeobecné informácie v súlade s dátovými poľami stanovenými v pododdiele I oddielu A prílohy:

i) krajina spotrebiteľa;

ii) krajina obchodníka;

iii) názov orgánu zaoberajúceho sa sťažnosťou;

iv) dôvod, prečo sa spotrebiteľ obrátil na daný orgán, pričom sa odlišuje medzi sťažnosťami a otázkami;

v) dátum prijatia sťažnosti alebo otázky;

vi) metóda predaja okrem podkategórií 61.1 – 61.15;

b) informácie o danom odvetví súvisiace so sťažnosťami v súlade s oddielom B prílohy aspoň na úrovni 2;

c) v prípade sťažností informácie o druhu sťažnosti v súlade s oddielom C prílohy aspoň na úrovni 1.

4. Orgány zaoberajúce sa sťažnosťami sa vyzývajú, aby zbierali a zaznamenávali tieto dodatočné údaje:

a) v prípade sťažností informácie o metóde predaja podkategórie 61.1 – 61.15 v súlade s pododdielom I oddielu A prílohy:

b) v prípade sťažností tieto všeobecné informácie v súlade s dátovými poľami stanovenými v pododdiele II oddielu A prílohy:

i) metóda reklamy;

ii) spôsob platby;

iii) meno obchodníka;

iv) hodnota transakcie;

v) hodnota straty, ktorá vznikla spotrebiteľovi;

c) v prípade sťažností informácie o druhu sťažností v súlade s oddielom C prílohy aspoň na úrovni 2;

d) informácie o otázkach.

5. Orgány zaoberajúce sa sťažnosťami môžu zozbierať dodatočné informácie, ktoré sa rozčlenia do úrovní opísaných v bodoch 3 a 4, za predpokladu, že sú konzistentné s dátovými poľami opísanými v uvedených bodoch.

6. Orgány zaoberajúce sa sťažnosťami by mali každoročne poskytovať Komisii všetky údaje uvedené v bode 3. Údaje by sa mali nahlasovať čo najskôr po uplynutí každého kalendárneho roka.

7. Orgány zaoberajúce sa sťažnosťami sa vyzývajú, aby Komisii každoročne nahlasovali všetky údaje uvedené v bode 4 okrem údajov o „mene obchodníka“ uvedených v bode 4 písm. b) bode iii). Údaje by sa mali nahlasovať čo najskôr po uplynutí každého kalendárneho roka.

8. Orgány zaoberajúce sa sťažnosťami by mali nahlasovať údaje uvedené v bodoch 6 a 7 takým spôsobom, ktorý umožňuje identifikáciu poskytovaných údajov osobitne pre každú sťažnosť, aby Komisia zhromaždila údaje od niekoľkých orgánov zaoberajúcich sa sťažnosťami a uverejnila ich takým spôsobom, ktorý umožňuje porovnávanie všetkých dátových polí, na ktoré sa vzťahuje toto odporúčanie.

9. V prípade, že sa údaje spracúvajú, musia sa spracúvať v súlade s vnútroštátnymi predpismi transponujúcimi smernicu Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov ([3]) alebo prípadne v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 45/2001 o ochrane jednotlivcov so zreteľom na spracovanie osobných údajov inštitúciami a orgánmi Spoločenstva a o voľnom pohybe takýchto údajov ([4]). Mala by sa uplatňovať zásada minimalizácie údajov, t. j. mali by sa spracúvať len údaje, ktoré sú nevyhnutné na účely ohlasovania sťažností a otázok spotrebiteľov (bod 1 tohto odporúčania). Osobné údaje v sťažnostiach a otázkach spotrebiteľov by sa podľa možnosti mali anonymizovať.

V Bruseli 12. mája 2010

Za Komisiu
John DALLI
člen Komisie

([3]) Ú. v. ES L 281, 23.11.1995, s. 31.
([4]) Ú. v. ES L 8, 12.1.2001, s. 1.

PRÍLOHA

ODDIEL A

VŠEOBECNÉ INFORMÁCIE

Pododdiel I: Odporúčané údaje a polia

1. **Krajina spotrebiteľa**

Krajina, v ktorej má spotrebiteľ bydlisko:

11 Belgicko	22 Cyprus	33 Slovinsko
12 Bulharsko	23 Lotyšsko	34 Slovensko
13 Česká republika	24 Litva	35 Fínsko
14 Dánsko	25 Luxembursko	36 Švédsko
15 Nemecko	26 Maďarsko	37 Spojené kráľovstvo
16 Estónsko	27 Malta	38 Island
17 Írsko	28 Holandsko	39 Lichtenštajnsko
18 Grécko	29 Rakúsko	40 Nórsko
19 Španielsko	30 Poľsko	41 Švajčiarsko
20 Francúzsko	31 Portugalsko	42 Iná
21 Taliansko	32 Rumunsko	43 Nie je známa

2. **Krajina obchodníka** ([1])

Krajina, v ktorej má obchodník sídlo:

11 Belgicko	23 Lotyšsko	34 Slovensko
12 Bulharsko	24 Litva	35 Fínsko
13 Česká republika	25 Luxembursko	36 Švédsko
14 Dánsko	26 Maďarsko	37 Spojené kráľovstvo
15 Nemecko	27 Malta	38 Island
16 Estónsko	28 Holandsko	39 Lichtenštajnsko
17 Írsko	29 Rakúsko	40 Nórsko
18 Grécko	30 Poľsko	41 Švajčiarsko
19 Španielsko	31 Portugalsko	42 Iná
20 Francúzsko	32 Rumunsko	43 Nie je známa
21 Taliansko	33 Slovinsko	44 Neuplatňuje sa
22 Cyprus		

3. **Názov orgánu zaoberajúceho sa sťažnosťou**

31 Voľný text

4. **Dôvod, prečo sa spotrebiteľ na daný orgán obrátil**

41 Sťažnosť	42 Otázka

5. **Dátum, keď sa spotrebiteľ na daný orgán obrátil**

Dátum, keď orgán zaoberajúci sa sťažnosťou prvý raz zaregistroval sťažnosť alebo otázku:

51 RRRR-MM-DD

([1]) V prípade leteckej dopravy je podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov (Ú. v. EÚ L 46, 17.2.2004, s. 1) príslušnou krajinou, členský štát zodpovedný za prípady súvisiace so všetkými letmi z letísk, ktoré sa nachádzajú na jeho území, ako aj za lety leteckých prepravcov Únie, ktoré na tieto letiská smerujú z tretích krajín.

6. **Spôsob predaja**

Ide o spôsob predaja, ktorý sa používa na vykonanie transakcie:

61 Priamy. Priestory, v ktorých sa vykonala transakcia vrátane obchodov:

61.1 Supermarket, hypermarket

61.2 Diskontná predajňa

61.3 Obchodný dom

61.4 Prevádzka obchodného reťazca

61.5 Maloobchodná predajňa

61.6 Maloobchodná predajňa

61.7 Potraviny, nočný predaj

61.8 Stánkový predaj, predaj z dvora

61.9 Benzínová pumpa

61.10 Kancelária (zahŕňa banky a iné finančné inštitúcie)

61.11 Cestovná agentúra, cestovná kancelária

61.12 Nemocnica, klinika, ordinácia

61.13 Škola

61.14 Športové a voľnočasové priestory

61.15 Iný typ priestorov

62 Predaj na diaľku (napr. telefonicky, poštou) okrem elektronického obchodu, m-commerce a internetových aukcií

63 Elektronický obchod okrem m-commerce a internetových aukcií

64 M-commerce (nákup prostredníctvom mobilných telefónov, PDA, MDA, Smartphone)

65 Trh, veľtrh

66 Aukcie

67 Internetové aukcie

68 Predaj mimo obchodných priestorov (mimo prevádzkových priestorov)

69 Iné spôsoby predaja

70 Nie je známy

71 Neuplatňuje sa

Pododdiel II: Odporúčané údaje a polia

7. **Metóda reklamy**

Metóda, ktorá sa používa na reklamu tovaru alebo služieb pre spotrebiteľa:

71 Priamy kontakt

72 Telefonický hovor

73 Textová správa

74 Audiovizuálna (TV atď.)

75 Tlač (noviny, brožúry, letáky atď.)

76 Internet (webová stránka)

77 E-mail

78 Rozhlas

79 Exteriér (stabilné reklamy ako reklamné tabule, alebo mobilné reklamy, ako sú napr. na dopravných prostriedkoch)

80 Iná

81 Nie je známa

82 Neuplatňuje sa

8. **Spôsob platby**

Spôsob, ktorým sa vykonala platba na uskutočnenie transakcie:

81 Hotovosť

82 Debetná karta

83 Kreditná karta

84 Šeky v papierovej podobe, kupóny v papierovej podobe a cestovné šeky v papierovej podobe

85 Bankový prevod

86 Priame inkaso

87 Elektronické peňažníctvo

88 Poukazovanie peňazí

89 Predplatené karty

90 Mobilné platby (napr. prostredníctvom SMS)

91 Iný

92 Nie je známy

93 Neuplatňuje sa

9. **Meno obchodníka**

Meno obchodníka spojené so sťažnosťou spotrebiteľa:

91 Voľný text 92 Nie je známe

10. **Mena**

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 Iná
106 HUF	112 GBP	118 Neuplatňuje sa

11. **Hodnota transakcie**

Ak je to aktuálne, ide o sumu, ktorú zaplatí spotrebiteľ za tovar alebo službu:

111 Suma (mala by sa zaznamenať v celých číslach, ktoré sa končia dvoma desatinnými číslami, napr. 10,50)

112 Nie je známa

113 Neuplatňuje sa

12. **Hodnota straty, ktorá vznikla spotrebiteľovi**

Ak je to aktuálne, uvádza sa peňažná strata deklarovaná spotrebiteľom:

121 Suma (mala by sa zapísať v celých číslach, ktoré sa končia dvoma desatinnými číslami, napr. 10,50)

122 Nie je známa

123 Neuplatňuje sa

ODDIEL B

INFORMÁCIE O ODVETVÍ [2]

Úroveň 1 zodpovedá napr. 1. „Spotrebný tovar" 2. „Všeobecné spotrebiteľské služby".

Úroveň 2 zodpovedá napr. 1.1. „Potraviny – ovocie a zelenina", 1.2. „Potraviny – mäso".

Úroveň 3 podrobne opisuje to, čo je zahrnuté v úrovni 2, napr. „čerstvé, chladené alebo mrazené ovocie".

1. **Spotrebný tovar**

Opis/vysvetľujúca definícia

1.1. *Potraviny – ovocie a zelenina*

Ovocie

— čerstvé, chladené alebo mrazené,

— sušené ovocie, kandidovaná ovocná kôra, ovocné jadrá, orechy a jedlé semená,

— konzervované ovocie a výrobky z ovocia.

Nezahŕňa: džemy, marmelády, kompóty, želé, ovocné pretlaky a pasty (1.5); časti rastlín konzervované v cukre (1.5); ovocné džúsy a sirupy (1.6).

Zelenina

— čerstvá, chladená, mrazená alebo sušená zelenina pestovaná kvôli listom alebo stopkám (špargľa, brokolica, karfiol, endívia, fenikel, špenát atď.), kvôli plodom (baklažány, uhorky, cukety, zelená paprika, tekvica, rajčiny atď.) a kvôli koreňom (červená repa, mrkva, cibuľa, paštrnák, reďkovky, vodnica/žerucha atď.),

— čerstvé alebo chladené zemiaky a iná hľuzová zelenina (maniok, maranta trstinová, maniokový chlieb, sladké zemiaky atď.),

— konzervovaná alebo spracovaná zelenina a produkty zo zeleniny,

— produkty z hľuzovej zeleniny (múky, jedlá, vločky, pyré, lupienky a chrumky) vrátane mrazených polotovarov, ako sú hranolčeky.

Zahŕňa: olivy, cesnak, strukoviny, lahôdkovú kukuricu; morský fenikel a iné jedlé morské riasy a chaluhy, hríby a iné jedlé huby.

Nezahŕňa: zemiakový škrob, tapioku, ságo a ostatné škroboviny (1.5); polievky, omáčky, vývary a polotovary obsahujúce zeleninu (1.5); bylinky (petržlen, rozmarín, tymián, atď.) a koreniny (korenie, štipľavá paprika, zázvor, atď.) (1.5), ovocné a zeleninové šťavy (1.6).

1.2. *Potraviny – mäso*

Zahŕňa:

— čerstvé, chladené alebo mrazené mäso:

— z hovädzieho dobytka, ošípaných, oviec a kôz,

— z hydiny (kurčatá, kačice, husi, morky, perličky),

— zo zajaca, z králika a zveriny (antilopa, vysoká zver, kanec, bažant, tetrov, holub, prepelica poľná atď.),

— z koní, mulíc, somárov, tiav a pod.,

[2] Kategórie zahrnuté v tomto oddiele sú založené na klasifikácii individuálnej spotreby podľa účelu [Classification of Individual Consumption According to Purpose (COICOP)], referenčnej klasifikácii uverejnenej Štatistickou divíziou OSN a uplatňovanej mnohými inštitúciami vrátane Európskej komisie, OECD a OSN na účely klasifikácie individuálnej spotreby podľa účelu.

— čerstvé, chladené alebo mrazené jedlé droby,

— sušené, solené alebo údené mäso a jedlé droby (napr. klobásy, salámy, slanina, šunka),

— ostatné konzervované alebo spracované mäso a mäsové prípravky (mäso v konzerve, výťažky z mäsa, mäsové šťavy, mäsové pirohy atď.).

Zahŕňa: mäso a jedlé droby morských cicavcov (napr. tuleňov) a exotických zvierat (klokan, pštros, aligátor atď.); zvieratá a hydinu kúpené živé na konzumovanie ako potravu.

Nezahŕňa: bravčovú masť a ostatné potravinárske živočíšne tuky (1.5); polievky, vývary a polotovary obsahujúce mäso (1.5).

1.3. *Potraviny – chlieb a obilniny*

Zahŕňa:

— ryžu v akejkoľvek podobe,

— kukuricu, pšenicu, jačmeň, ovos, raž a ostatné obilniny vo forme zŕn, múky alebo krúp,

— chlieb a ostatné pekárske výrobky [krehký chlieb, sucháre, hrianky, sušienky, perník, oblátky, vafle, chlebové placky, mafiny, rožky „croissant“, koláče, ovocné tortičky, plnené záviny, plnené koláče (quiches), pizza atď.],

— polotovary a cestá na prípravu pekárskych výrobkov,

— cestoviny a pizzu vo všetkých podobách,

— obilninové jedlá (kukuričné lupienky, ovsené vločky atď.) a ostatné obilninové výrobky (slad, sladová múka, výťažok zo sladu, zemiakový škrob, tapioka, ságo a ostatné škroby),

— iný chlieb a obilniny.

Zahŕňa: múčne výrobky pripravené s mäsom, rybami, morskými pochúťkami, zeleninou alebo ovocím.

Nezahŕňa: mäsové pirohy a rybacie pirohy (1.5), lahôdkovú kukuricu (1.5).

1.4. *Potraviny – zdravá strava a živiny*

Zahŕňa:

— potravinárske výrobky, ktorých označenie, prezentácia alebo reklama uvádza, odporúča alebo naznačuje, že: a) majú konkrétne priaznivé výživové vlastnosti alebo b) medzi nimi a jednou z ich zložiek existuje vzťah, alebo c) ich konzumáciou sa značne znižujú rizikové faktory vzniku ľudských chorôb.

1.5. *Potraviny – iné*

Zahŕňa:

— ryby a vodné schránkovce a kôrovce,

— mliečne výrobky (mlieko, syr a iné),

— vajcia, vaječné výrobky,

— oleje, bravčovú masť a ostatné potravinárske živočíšne tuky (maslo, margarín, olivový olej, jedlý olej),

— výživa dojčat a malých detí,

— bylinky a koreniny,

— orechy/výrobky z orechov,

— polievky, omáčky, vývary a polotovary obsahujúce mäso a zeleninu,

— hotové jedlá,

— prídavné látky,

— cukor, džem, med, čokoládu a cukrovinky,

— dietetické výrobky,

— potravinové doplnky,

— iné výrobky, ktoré nie sú inak klasifikované.

1.6. *Nealkoholické nápoje*

Sem zaradené nealkoholické nápoje sú nealkoholické nápoje zakúpené v obchodoch, supermarketoch a podobných zariadeniach okrem tých, ktoré patria do skupiny „služby na voľný čas“, napr. hotely a iné dovolenkové ubytovanie (6.1) a reštaurácie a bary (6.5).

Zahŕňa:

— kávu, čaj a kakao,

— minerálne vody,

— nealkoholické nápoje,

— ovocné a zeleninové šťavy,

— sirupy a koncentráty.

Nezahŕňa: nealkoholické nápoje predávané v zariadeniach, ktoré patria do skupiny „služby na voľný čas“, napr. hotely a iné dovolenkové ubytovanie (6.1) a reštaurácie a bary (6.5).

1.7. *Alkoholické nápoje*

Sem zaradené nápoje zahŕňajú nízkoalkoholické alebo nealkoholické nápoje, ktoré vo všeobecnosti obsahujú alkohol, ako je napr. nealkoholické pivo.

Zahŕňa:

— liehoviny a likéry,

— víno,

— pivo.

Nezahŕňa: alkoholické nápoje predávané v zariadeniach, ako sú tie, ktoré patria do skupiny „služby na voľný čas“, napr. hotely a iné dovolenkové ubytovanie (6.1) a reštaurácie a bary (6.5).

1.8. *Tabak*

Zahŕňa:

— cigarety, cigaretový tabak a cigaretové papieriky,

— cigary, fajkový tabak, žuvací alebo šňupací tabak,

— zapaľovače, náplne do zapaľovačov, puzdro na cigarety, rezák na cigary atď.

1.9. *Odevy (vrátane tovaru zhotoveného na mieru) a obuv*

— odevné materiály a odevy pre mužov, ženy, dospievajúcich, deti (3 až 13 rokov veku) a dojčatá (0 až 2 roky veku), hotové alebo šité na mieru, zo všetkých materiálov (vrátane kože, kožušiny, plastov a gumy) na každodenné nosenie, na šport alebo do práce,

— všetka obuv pre mužov, ženy, dospievajúcich, deti (od 3 do 13 rokov) a dojčatá (od 0 do 2 rokov) vrátane športovej obuvi vhodnej na každodenné nosenie alebo obuv na voľný čas (obuv na behanie, na kros, tenis, basketbal, členkovanie atď.),

— časti obuvi,

— nite na šitie, priadza na pletenie a doplnky potrebné pri šití odevov, ako sú pracky, gombíky, cvočky, zipsy, stuhy, čipky, lemovky atď.,

— kabelky, peňaženky, náprsné tašky atď.

Nezahŕňa:

— bytové textílie (1.11),

— ochranný výstroj na športy, ako sú chrániče hlavy, záchranné vesty, boxerské rukavice, vypchávky, pásy, podpery atď.; špeciálnu športovú obuv (lyžiarky, kopačky na futbal, topánky na golf a ostatná podobná obuv vhodná na korčuľovanie na ľade, korčuľovanie na kolieskových korčuliach, tretry, štuple atď.), chrániče holení, kriketové podložky a ostatné ochranné predmety na šport (1.16),

— výrobky na cestovanie: kufre, veľké lodné kufre, cestovné tašky (1.16),

— zdravotné pletené predmety ako elastické pančuchy; ortopedickú obuv (8.3).

1.10. *Predmety na údržbu a opravu domu*

Zahŕňa:

— materiály pre domácich majstrov,

— farby a krycie materiály na steny,

— oplotenia a prístrešky,

— elektrické nástroje (napr. vŕtačka, reťazová píla),

— neelektrické nástroje,

— záhradné náčinie/nástroje (neelektrické),

— trávnikové kosačky.

Nezahŕňa domáce spotrebiče (1.12 alebo 1.13).

1.11. *Bytové zariadenia*

Nábytok a bytové zariadenia interiérové a exteriérové. Koberce a podlahové krytiny, bytové textílie, výrobky zo skla, stolový riad a potreby pre domácnosť.

Zahŕňa:

— postele, pohovky, gauče, stoly, stoličky, kredence, skrine na bielizeň a poličky na knihy,

— osvetľovacie zariadenie, ako sú stropné lampy, štandardné lampy, guľové svietidlá a nočné lampy,

— obrazy, sochy a iné umelecké predmety,

— priečky, posuvné dvere a iný nábytok a príslušenstvo,

— tienidlá,

— záhradný nábytok,

— zrkadlá a svietniky,

— textílie na nábytok, materiál na záclony, záclony, dvojité záclony, baldachýny, závesy na dverách a látkové rolety,

— posteľnú a stolovú bielizeň,

— iné bytové textílie,

— voľné koberce, koberce prispôsobené ploche, linoleum a iné podobné podlahové krytiny,

— sklené, kryštálové, keramické a porcelánové súpravy používané na stôl, v kuchyni, v kúpeľni, vo WC, v kancelárii alebo ako dekorácia interiéru,

— príbory, misy a taniere a strieborné príbory a riady na stolovanie,

— neelektrické potreby pre domácnosť zo všetkých materiálov, ako napr. panvice, rajnice, tlakové hrnce, panvice na vysmážanie, domáce váhy a iné podobné mechanické prístroje,

— neelektrické výrobky pre domácnosť zo všetkých materiálov, ako sú nádoby na chlieb, kávu, korenia a pod., nádoby na odpadky, koše na odpadový papier, koše na špinavú bielizeň, dosky na žehlenie, poštové schránky, detské fľašky, termosky a nádoby na ľad.

Nezahŕňa:

— domáce spotrebiče (1.12) alebo (1.13),

— hodiny (1.26); nástenné teplomery a barometre (1.26),

— detský nábytok, ako sú kolísky, vysoké stoličky a prenosné vaničky a stoličky na kolieskach (1.27).

1.12. *Veľké domáce spotrebiče (vrátane vysávačov a mikrovlnných rúr)*

Veľké domáce spotrebiče dlhodobej spotreby, elektrické aj neelektrické, vrátane prípadného dodania, inštalácie a opravy.

Zahŕňa:

— sporáky, rúry na pečenie a mikrovlnné rúry,

— chladničky, mrazničky a chladničky s mrazničkami,

— práčky, sušičky, sušiace skrine, umývačky riadu, žehličky a stroje na mangľovanie,

— prístroje na klimatizáciu, zvlhčovače, priestorové ohrievače, ohrievače vody, prenosné ohrievacie zariadenia, ventilátory a odsávače,

— vysávače, parou čistiace stroje, tepovače a stroje na drhnutie, voskovanie a leštenie podláh,

— iné veľké domáce spotrebiče, ako sú trezory, šijacie stroje, pletacie stroje, zmäkčovače vody atď.

1.13. *Malé domáce spotrebiče (vrátane kávovarov a spotrebičov na spracovanie potravín)*

Malé domáce spotrebiče stredne dlhej spotreby vrátane prípadného dodania, inštalácie a opravy.

Zahŕňa:

— spotrebiče na spracovanie potravy, mixéry, fritézy,

— kávovary, mlynčeky na kávu,

— žehličky,

— hriankovače, grily, ohrievače jedál,

— odšťavovače,

— stroje na výrobu zmrzliny, stroje na výrobu sorbetu, jogurtovače,

— ventilátory, elektrické podušky atď.

Nezahŕňa: malé neelektrické výrobky pre domácnosť a kuchynské potreby (1.11); elektrické prístroje na osobnú starostlivosť (1.24).

1.14. *Elektronický tovar (iný ako IKT/rekreačný)*

Zariadenia na príjem, záznam a reprodukciu zvuku a obrazu (audiosystémy a videosystémy); fotografické, kinematografické vybavenie a optické prístroje; obrazové a zvukové nosiče vrátane prípadného dodania a inštalácie spotrebičov.

Zahŕňa:

— DVD prehrávače a rekordéry,

— videorekordéry,

— televízne prijímače,

— neprenosné CD prehrávače, HI-FI systémy, prehrávače médií,

— prenosné CD prehrávače, HI-FI systémy, MP3 prehrávače,

— rozhlasové prijímače, autorádiá (ktoré nie sú súčasťou výbavy vozidla), hodiny s rádiom, rádiové prijímače-vysielače, amatérske rádioprijímače a vysielače,

— fotoaparáty,

— videokamery,

— fotografické zariadenia,

— nahrávacie kompaktné disky, DVD disky,

— nahrávacie magnetofónové pásky a videokazety,

— kalkulačky vrátane vreckových kalkulačiek,

— neexponované filmy, zásobníky a disky na fotografické a filmové použitie.

Nezahŕňa: softvér k videohrám (1.16); konzoly/počítačové hry pripájané do televízorov (1.16), vopred nahrané pásky, kazety, videokazety, diskety a CD-ROM do magnetofónov, kazetových magnetofónov, videorekordérov a osobných počítačov (1.16).

1.15. *Tovar informačných a komunikačných technológií (IKT)*

Tovar IKT je taký tovar, ktorý má buď plniť funkciu elektronického spracúvania informácií a komunikácie vrátane prenosu a zobrazovania, alebo využíva elektronické spracúvanie na zachytenie, meranie alebo zaznamenávanie fyzických javov alebo kontrolu fyzických procesov, vrátane prípadného dodania, inštalácie a opravy.

Zahŕňa:

— osobné počítače, svojpomocne zhotovené počítače a k nim príslušné rôzne doplnky dodávané s nimi,

— tlačiarne a skenery,

— hracie konzoly,

— prenosné prehrávače,

— programové vybavenie, aktualizácie programového vybavenia,

— laptopy, notebooky a tabletové počítače,

— PDA a Smartphone,

— softvér/programové vybavenie (vo fyzickej alebo stiahnutej forme),

— prístroje pre mobilné telefóny a pevné linky, telefaxové zariadenia, telefónne odkazovače,

— modemy a dekodéry,

— systémy na globálne určovanie polohy (GPS).

Nezahŕňa: zariadenia na príjem, záznam a reprodukciu zvuku a obrazu (1.14); programové vybavenie k videohrám (1.16).

1.16. *Voľnočasový tovar (pomôcky na šport, hudobné nástroje atď.)*

Hry, hračky a iný tovar na šport, záľuby, kempovanie a rekreáciu v prírode a oprava týchto vecí. Zahŕňa aj tovar dlhodobej spotreby a vopred nahrané médiá (CD, DVD).

— vopred nahrané pásky, kazety, videokazety, diskety a CD-ROM do magnetofónov, kazetových magnetofónov, videorekordérov a osobných počítačov,

— kartové hry, šachy a podobne,

— hračky všetkých druhov vrátane bábik, mäkkých hračiek, hračkárskych áut a vláčikov, hračkárskych bicyklov a trojkoliek, stavebníc na hranie, puzzle, plastelíny, elektronické hry, masky, prestrojenia, žartovné predmety, novinky na trhu s hračkami, ohňostroje a rakety, girlandy a ozdoby na vianočný stromček,

— zbierky známok (použité alebo neplatné poštové známky, albumy na známky atď.), ďalšie veci, ktoré sa zbierajú (mince, medaily, minerály, zoologické alebo botanické druhy atď.) a ostatné pomôcky a veci potrebné pre záľuby,

— pomôcky na cvičenie, telocvik a šport, ako sú lopty, siete, rakety, kriketové alebo bejzbalové palice, lyže, golfové palice, šable, tyče, činky, disky, posilňovač svalov a ostatné pomôcky na kulturistiku,

— padáky a ostatné pomôcky na zoskoky,

— ďalekohľady, mikroskopy, teleskopy a kompasy,

— strelné zbrane a munícia na poľovanie, šport a osobnú ochranu,

— rybárske prúty a ostatné pomôcky na rybárstvo,

— pomôcky na plážové hry a hry v exteriéri, ako je bowls, kroket, lietajúci tanier, volejbal a nafukovacie člny, plte a bazény,

— kempingový nábytok a potreby na kempovanie, ako sú stany a príslušenstvo, spacie vaky, ruksaky, nafukovačky a pumpy na nafukovanie, kempingové sporáky a grily,

— potreby na hry a šport väčšieho objemu, ako je kanoe, kajaky, windsurfingy, vybavenie na potápanie v mori, golfové vozíky, závesné klzáky a balóny naplnené teplým vzduchom,

— hudobné nástroje všetkých veľkostí vrátane elektronických hudobných nástrojov, ako sú klavíry, organy, husle, gitary, bubny, trúbky, klarinety, flauty, zobcové flauty, harmoniky atď.,

— biliardové stoly, pingpongové stoly, automaty na pinball, hracie automaty atď.,

— softvér k videohrám; konzoly/počítačové hry pripájané do televízorov, kazety s videohrami a CD-ROM-y s videohrami,

— špeciálna športová obuv (lyžiarky, futbalové kopačky, obuv na golf a iná športová obuv vhodná na korčuľovanie, kolieskové korčuľovanie, tretry, okovaná obuv atď.); chrániče hlavy na šport; iný ochranný výstroj na športy, ako sú záchranné vesty, boxerské rukavice, vypchávky, chrániče holení, kriketové podložky a ostatné ochranné predmety na šport,

— výrobky na cestovanie: kufre, veľké lodné kufre, cestovné tašky.

Nezahŕňa:

— záhradný nábytok (1.11),

— dopravné prostriedky ťahané koňmi alebo poníkmi a s tým súvisiace vybavenie zakúpené na rekreačné účely (1.19),

— ochranné prilby pre motocykle a bicykle (1.20),

— kone a poníky (1.23),

1.17. *Nové motorové vozidlá*

Táto kategória zahŕňa nové vozidlá projektované a konštruované na prepravu osôb, ktoré majú okrem sedadla vodiča maximálne osem sedadiel. Patria sem nové motorové vozidlá, kombi autá a dodávkové autá.

Nezahŕňa: náhradné diely a príslušenstvo (1.20); mazadlá (1.21); údržbu, opravu ani montáž (2.9).

1.18. *Ojazdené motorové vozidlá*

Táto kategória zahŕňa ojazdené motorové vozidlá, kolesové motorové vozidlá používané na prepravu osôb, ako aj ojazdené motorové vozidlá, mikrobusy, kombi autá a dodávkové autá.

Nezahŕňa: náhradné diely a príslušenstvo (1.20); mazadlá (1.21); údržbu, opravu ani montáž (2.9).

1.19. *Iná osobná doprava*

Zahŕňa:

— nové a ojazdené motocykle, bicykle, mopedy, skútre, terénne štvorkolky a dopravné prostriedky ťahané zvieratami,

— člny, prívesné lodné motory, vodné skútre, plachetnice, vybavenie lode (plachty a laná) a palubné nadstavby,

— vozidlá ťahané koňmi alebo poníkmi a s tým súvisiace vybavenie (postroje, popruhy, uzdy, sedlá atď.),

— kempingové vozy, karavany a obytné prívesy,

— kempingové vozy, karavany atď.,

— snežné skútre,

— obytné prívesy.

Nezahŕňa: prenájom garáží alebo parkovacích miest, kde sa parkovanie neposkytuje v súvislosti s bývaním (5.6); poplatky a mýta (zaplatené za použitie mostov, tunelov, kyvadlovej dopravy, diaľnic) a parkovacie hodiny (5.6); prenájom auta so šoférom alebo bez šoféra (5.7), kurzy v autoškole (9.2).

1.20. *Náhradné diely a príslušenstvo pre dopravné prostriedky a iné prostriedky osobnej dopravy*

Zahŕňa:

— pneumatiky (nové alebo použité), duše, motorové sviečky, akumulátory, tlmiče, filtre, čerpadlá a ostatné náhradné diely alebo príslušenstvo pre prostriedky osobnej dopravy,

— špecifické výrobky na čistenie a údržbu dopravného prostriedku, ako sú laky, čističe chrómovaných častí, tesniace tmely a leštiče na karosérie,

— plachty na zakrytie motorových vozidiel, motoriek atď.,

— ochranné prilby pre motocykle a bicykle.

Nezahŕňa: autorádiá, ktoré nie sú súčasťou výbavy vozidla (1.14); detské sedačky do auta (1.27); nešpecifické výrobky na čistenie a údržbu, ako je destilovaná voda, špongie do domácnosti, jelenice, saponáty atď. (1.28); montáž náhradných dielov a doplnkov a umývanie a leštenie karosérie (2.9).

1.21. *Palivá a mazadlá pre dopravné prostriedky a iné prostriedky osobnej dopravy*

Zahŕňa:

— olej, mazadlá, brzdové a prevodové kvapaliny, chladiace zmesi a prímesi,

— palivá, ako je benzín, nafta, gazolín, tekutý ropný plyn (LPG), biopalivá a liehové palivo.

1.22. *Knihy, časopisy, noviny, kancelárske potreby (okrem poštového doručovania)*

Zahŕňa:

— knihy vrátane atlasov, slovníkov, encyklopédií, učebníc, sprievodcov a hudobných partitúr,

— noviny, časopisy a inú periodickú tlač,

— katalógy a reklamné materiály,

— plagáty, nefarebné alebo obrázkové pohľadnice, kalendáre,

— pohľadnice s blahoželaním, vizitky, kartičky s oznamami,

— mapy a glóbusy,

— poznámkové bloky, obálky, účtovné knihy, poznámkové zošity, diáre atď.,

— perá, ceruzky, plniace perá, guličkové perá, popisovače, atrament, gumy/zmizík, strúhadlá na ceruzky atď.,

— šablóny, uhľový papier, pásky do písacích strojov, atramentové podložky, opravné laky atď.,

— dierkovače na papier, rezačky na papier, nožnice na papier, kancelársky lep a lepiace pásky, kancelárske zošívačky a svorky, sponky na papier, pripináčiky atď.,

— pomôcky na maľovanie a kreslenie, ako je plátno, papier, tvrdé papiere (výkresy a rysy), farby, farebné kriedy, pastelky a štetce,

— materiály na vzdelávanie, ako sú cvičebnice, logaritmické pravítka, geometrické pomôcky, tabuľky na písanie, kriedy a škatuľky s ceruzkami.

Nezahŕňa: albumy na známky (1.16); poštové doručovanie, ofrankované pohľadnice a letecké listy (4.1).

1.23. *Spoločenské zvieratá a tovar pre spoločenské zvieratá*

Zahŕňa:

— spoločenské zvieratá, stravu pre domáce zvieratá, výrobky na česanie a čistenie zvierat, obojky, vôdzky, psie búdy, klietky pre vtáky, akváriá atď.,

— kone a poníky.

Nezahŕňa: služby pre spoločenské zvieratá (2.13).

1.24. *Elektrické spotrebiče na osobnú starostlivosť*

Zahŕňa:

— elektrické holiace strojčeky a strojčeky na strihanie vlasov, ručné sušiče vlasov a sušiče vlasov s helmou, kulmy a hrebene na vlasovú úpravu, horské slnká, elektrické zubné kefky a ostatné elektrické spotrebiče pre ústnu hygienu atď.

1.25. *Kozmetika a toaletné potreby na osobnú starostlivosť*

Zahŕňa:

— veci osobnej hygieny: toaletné mydlá, liečivé mydlá, čistiaci olej a mlieko, holiace mydlo, krém a penu na holenie, zubnú pastu atď.,

— výrobky na skrášľovanie, napríklad: lak na nechty, mejkap a výrobky na odlíčenie, vodičky na vlasy, výrobky po holení, výrobky na opaľovanie, parfumy a toaletné vody, osobné deodoranty, prípravky do kúpeľa atď.,

— neelektrické pomôcky na osobnú starostlivosť, napr.: holiace strojčeky a strojčeky na úpravu vlasov a čepelky, nožnice, hrebene, štetky na holenie, kefy na česanie, zubné kefky, osobné váhy atď.,

— iný tovar určený na osobnú starostlivosť a osobnú hygienu, napríklad papierové vreckovky, vatu, vatové tyčinky, špongie atď.

1.26. *Šperky, strieborné príbory a riady na stolovanie, náramkové hodinky a doplnky*

Zahŕňa:

— vzácne kamene a kovy a klenoty vyrobené z týchto kameňov a kovov,

— strieborné príbory a riady na stolovanie, predmety zo zlata,

— bižutériu, manžetové gombíky a ihlice do viazanky,

— hodiny, náramkové hodinky, stopky, budíky, cestovné hodinky,

— slnečné okuliare,

— dáždniky a slnečníky, vejáre, kľúčenky,

— nástenné teplomery a barometre.

Nezahŕňa: výrobky slúžiace na prenášanie osobných doplnkov, príručné kufríky, kabelky, peňaženky, náprsné tašky atď. (1.9); hodiny s rádiom (1.14).

1.27. *Veci určené na starostlivosť o deti*

Zahŕňa:

— detské kočíky a stoličky na kolieskach,

— výrobky určené na starostlivosť o deti (detské plienky, detské fľaše),

— prenosné vaničky,

— kolísky,

— vysoké stoličky,

— postieľky a sedadlá do auta,

— nosiče detí na chrbte alebo na hrudi.

Nezahŕňa: potravu pre deti (1.5), detské oblečenie (1.9).

1.28. *Výrobky na čistenie a údržbu, výrobky na čistenie a ostatné predmety krátkodobej spotreby v domácnosti*

Zahŕňa:

— výrobky na čistenie a údržbu, ako sú pracie prášky, tekuté pracie prostriedky, saponáty, zmäkčovače, stužovače, vosky, leštidlá, farbivá, dezinfekčné prostriedky, prípravky proti hmyzu a plesniam a destilovaná voda,

— výrobky na čistenie, ako sú metly, kefy, lopatky a zmetáky, prachovky, leštiče čajníkov, handry na dlážku, čistiace špongie,

— výrobky z papiera, ako sú filtre, obrusy, servítky, papierové utierky, vrecká do vysávača, lepenkové riady vrátane alobalu a plastových vložiek do košov,

— ostatné predmety krátkodobej spotreby v domácnosti, ako sú zápalky, sviečky, knôty do lampy, denaturovaný lieh, špendlíky, ihlice, klince, skrutky, matice a svorníky, pripináčiky, podložky, lepidlá a lepiace pásky pre domácnosť, špagáty, motúzy a gumené rukavice,

— leštidlá, krémy a ostatné výrobky na čistenie obuvi.

Nezahŕňa: papierové vreckovky, mydlá, špongie a iné veci osobnej hygieny (1.25).

2. **Všeobecné spotrebiteľské služby**

Opis/vysvetľujúca definícia

2.1. *Služby v oblasti nehnuteľností*

Zahŕňa:

— služby realitných agentov, správcov nehnuteľností a agentúr sprostredkúvajúcich prenájom,

— odhady nehnuteľností, prevody a súvisiace služby,

— transakcie z predaja nových alebo existujúcich domov,

— predaj pozemku.

2.2. *Výstavba nových domov*

Zahŕňa:

— výstavbu nových domov.

2.3. *Služby súvisiace s údržbou a opravou domov*

Údržba a opravy obydlia.

Zahŕňa:

— zastrešovanie,

— služby dekoratérov, podlahové krytiny, tesárov, maliarov, natieračov,

— inštalatérov,

— ústredné kúrenie,

— elektrotechnické služby a montáže,

— murárov,

— sklenárov,

— záhradníkov, odborníkov na ošetrovanie stromov, asfaltovanie a dláždenie,

— vstavané kuchyne, vstavané kúpeľne,

— izoláciu,

— alarmy,

— hydroizoláciu,

— solárny panel, montáž a údržbu veterných turbín,

— žľaby,

— čistenie komínov a opravy,

— výmenu dverí a okien,

— služby súvisiace s bazénmi,

— iné služby súvisiace s údržbou a opravou domov.

Nezahŕňa: kúpu predmetov na údržbu a opravu domu nezávisle od poskytovaných služieb (1.10), prácu a služby počas výstavby nových domov (2.20).

2.4. *Sťahovanie a skladovanie*

Zahŕňa:

— sťahovanie zariadenia domu z jedného miesta na druhé,

— dočasné skladovanie zariadenia domu,

— nákladnú dopravu a zasielateľské služby.

2.5. *Služby čistenia (upratovania) domov*

Zahŕňa:

— čistenie (upratovanie) domácnosti,

— umývanie okien,

— čistenie kobercov,

— dezinfekciu, dezinfekciu dymom a ničenie hmyzu vrátane škodcov,

— odvoz a likvidácia odpadu.

Nezahŕňa: čistiace potreby (1.28).

2.6. *Služby osobnej starostlivosti*

Zahŕňa:

— služby kaderníckych salónov, holičov, salónov krásy,

— vlasovú terapiu, kozmetické služby,

— soláriá,

— dietetické kluby/strediská,

— parné kúpele, kúpele, sauny, soláriá atď.,

— starostlivosť o telo,

— tetovanie a piercing.

Nezahŕňa: fitnescentrá (6.6).

2.7. *Čistenie, oprava a požičiavanie odevov a obuvi*

Zahŕňa:

— chemické čistenie, pranie, žehlenie a farbenie odevov,

— štopkanie, zašívanie, opravu a úpravu odevov,

— opravu odevov (vrátane zákazkových odevov),

— opravu obuvi, čistenie obuvi,

— požičiavanie odevov,

— požičiavanie obuvi,

— opravu a prenájom špeciálnej športovej obuvi (lyžiarok, kopačiek, topánok na golf a ostatnej podobnej obuvi vhodnej na korčuľovanie, korčuľovanie na kolieskových korčuliach, tretrov, štupľov atď.).

Nezahŕňa: nové oblečenie a šitie nového oblečenia (1.9).

2.8. *Podpora, výskum a sprostredkované služby*

Zahŕňa:

— vyhľadávanie odborníkov,

— služby profesionálnych sprievodcov,

— agentúry organizujúce spoločenské podujatia,

— agentúry sprostredkúvajúce zamestnanie,

— poradenstvo, vedenie, zmierovacie konanie, podporné služby poskytované rodinám,

— iné podporné služby, výskum a sprostredkované služby.

2.9. *Údržba a opravy vozidiel a iné služby v doprave*

Služby súvisiace s údržbou a opravami prostriedkov osobnej dopravy

Zahŕňa:

— montáž náhradných dielov a doplnkov,

— umývanie a leštenie,

— nastavenie geometrie kolies, technickú kontrolu, odstraňovanie porúch, výmenu oleja,

— mazanie a umývanie auta,

— asistenciu na cestách.

Nezahŕňa: tovar ako súčasť služieb: náhradné diely a príslušenstvo (1.20); palivá a mazadlá (1.21).

2.10. *Právne služby a účtovníctvo*

Zahŕňa:

— notárske služby,

— právnikov,

— právne poradenstvo a iné súkromné právne služby,

— účtovníkov,

— daňových poradcov,

— audítorov.

2.11. *Pohrebné služby*

Všetky služby súvisiace so smútočným obradom. Zahŕňa prevoz zosnulého na miesto pohrebu alebo na miesto spomienkového obradu.

2.12. *Starostlivosť o deti*

Dotované alebo súkromné strediská dennej starostlivosti a iné zariadenia starostlivosti o deti; zahŕňa služby starostlivosti o deti poskytované doma, ako napr. pomoc, podporné služby poskytované deťom a opatrovanie detí.

2.13. *Služby pre spoločenské zvieratá*

Veterinárne a iné služby pre spoločenské zvieratá, ako napr. chovateľské stanice a pobyt v útulku.

Nezahŕňa: spoločenské zvieratá a tovar pre spoločenské zvieratá (1.23).

3. **Finančné služby**

Opis/vysvetľujúca definícia

3.1. *Finančné služby – platobný účet a platobné služby*

Vzťahuje sa na platobné služby a služby súvisiace s platobným účtom, z ktorého možno vďaka ľahkému prístupu rýchlo vybrať peniaze.

Zahŕňa:

— možnosť prečerpania pri platobnom účte,

— osobné bankovníctvo, internetové bankovníctvo, telefonické bankovníctvo a mobilné bankovníctvo v súvislosti s platobným účtom,

— vykonávanie platobných prevodov prostredníctvom debetných kariet,

— platobné služby, ako napr. elektronické peniaze.

3.2. *Finančné služby – úvery (okrem hypotekárnych úverov/úverov na bývanie)*

Vzťahuje sa na služby súvisiace s požičiavaním peňazí; sumu, ktorej splácanie podlieha špecifickým povinnostiam.

Zahŕňa:

— pôžičky,

— vykonávanie platobných prevodov prostredníctvom kreditných kariet, kde sú finančné prostriedky kryté úverovou linkou užívateľa platobných služieb vrátane revolvingového úveru,

— spotrebiteľský úver poskytovaný maloobchodníkmi a zákaznícke karty.

Nezahŕňa: možnosť prečerpania pri platobnom účte (3.1), nezahŕňa hypotekárne úvery/úvery na bývanie (3.3).

3.3. *Finančné služby – hypotéky/úvery na bývanie*

Vzťahuje sa na služby súvisiace s prevodom oprávneného záujmu spotrebiteľa k nehnuteľnosti alebo pozemku výmenou za požičanie peňazí.

3.4. *Finančné služby – sporenie*

Služby súvisiace so sporiacim účtom. Ide o účet, z ktorého plynú úroky a nemožno ho používať priamo.

Nezahŕňa: investície, dôchodky a programy sporenia súvisiace s cennými papiermi (3.6).

3.5. *Finančné služby – iné*

Iné finančné služby, ako napr. peňažný prevod medzi spotrebiteľmi a zmena cudzej meny.

3.6. *Investície, dôchodky a cenné papiere*

Služby spojené s investíciami do dlhopisov, cenných papierov a iných finančných aktív vrátane finančných nástrojov alebo investičných produktov, ako sú fondy ponúkané bankami, investičnými spoločnosťami a inými poskytovateľmi finančných služieb.

Zahŕňa:

— osobné dôchodkové fondy,

— investičné balíky (vrátane poistných zmlúv, ktorých hlavným cieľom je taká investícia, ako sú zmluvy o investičnom životnom poistení a indexované životné poistenia, no nevzťahuje sa na produkty patriace do bodu 3.11),

— služby spojené so správou portfólia a aktív,

— úschovu alebo bezpečnú správu,

— vykonanie príkazov v mene zákazníka („brokerské služby“) vo vzťahu k finančným aktívam a derivátom,

— internetové bankovníctvo, telefonické bankovníctvo a mobilné bankovníctvo v súvislosti s investíciami, dôchodkami a cennými papiermi,

— poradenské služby vrátane investičného poradenstva a finančného plánovania.

Nezahŕňa: produkty životného poistenia v rozsahu pôsobnosti smernice Európskeho parlamentu a Rady 2002/83/ES ([3]) (3.11).

3.7. *Neživotné poistenie – dom a majetok*

Služby súvisiace s neživotným poistením, spojené s bývaním. Manipulačné poplatky pri poistení zahŕňajúcom viacero rizík by sa mali klasifikovať podľa nákladov hlavného rizika, ak nemožno prideliť manipulačné poplatky jednotlivým rizikám v nich obsiahnutým.

Zahŕňa: manipulačné poplatky platené majiteľom – obyvateľom a nájomníkmi za poistenie, ktoré si bežne vyberajú nájomníci, proti požiaru, výbuchu, búrke, prírodným živlom okrem búrky, krádeži, poškodeniam spôsobeným vodou atď.

Nezahŕňa: manipulačné poplatky platené majiteľom – obyvateľom za poistenie, ktoré si bežne vyberajú majitelia; poistenie v súvislosti s dopravou (3.8).

3.8. *Neživotné poistenie – doprava*

Zahŕňa:

— zmluvné poistenie súvisiace s používaním prostriedkov osobnej dopravy, ako sú cestné motorové vozidlá, člny, lode alebo lietadlá,

— všetky škody na cestných motorových vozidlách, člnoch, lodiach a lietadlách alebo ich stratu,

— všetky škody na tovare v tranzite, ktorý nebol uvedený, alebo jeho stratu.

3.9. *Neživotné poistenie – cestovanie*

Zahŕňa:

— poistenie spojené s cestovaním, ako napr. meškanie a zrušenie letov, stratenú batožinu a náklady na zdravotnú starostlivosť.

([3]) Ú. v. ES L 345, 19.12.2002, s. 1.

3.10. *Neživotné poistenie – zdravotné, úrazové a iné*

Zahŕňa:

— verejné zdravotné poistenie,

— doplnkové poistenie (poistenie pre prípad ublíženia na zdraví a poistenie pre prípad invalidity následkom úrazu alebo choroby),

— úver, kauciu, rôzne finančné straty, právne výdavky,

— akékoľvek iné poistenie, ktoré nie je uvedené alebo v bodoch 3.7, 3.8, 3.9 a 3.11.

3.11. *Poistenie – život*

Táto kategória zahŕňa zmluvné poistenie pre tieto prípady:

— životné poistenie (ktoré zahŕňa poistenie pre prípad dožitia len stanoveného veku, len poistenie pre prípad úmrtia, poistenie pre prípad dožitia stanoveného veku alebo pre prípad úmrtia, životné poistenie spojené s kapitalizačnými zmluvami – s výnimkou prípadov, keď hlavným cieľom produktov životného poistenia je investícia).

Nezahŕňa: produkty životného poistenia, ktorých hlavným cieľom je investícia, ako zmluvy o investičnom životnom poistení a indexované životné poistenia (3.6).

4. **Poštové služby a elektronická komunikácia**

Opis/vysvetľujúca definícia

Zahŕňa: hlasovú komunikáciu, videokomunikáciu a dátovú komunikáciu a vysielacie služby; toto odvetvie nezahŕňa spotrebný tovar, ako sú televízne prijímače a mobilné telefóny.

4.1. *Poštové a kuriérske služby*

Doručovanie listov, pohľadníc a balíkov; zahŕňa služby poskytované poštovými i súkromnými spoločnosťami.

Zahŕňa:

— korešpondenciu,

— balíky,

— expresnú poštu,

— periodické uverejňovanie,

— cielenú reklamu,

— vydávanie a predaj poštových známok,

— telexové služby,

— kuriérske služby.

Nezahŕňa: finančné služby poskytované poštami (3).

4.2. *Telefónne služby spojené s pevnou linkou*

Zahŕňa:

— hlasové telefónne služby,

— zapojenie osobných telefónnych prístrojov,

— telefónne hovory zo súkromnej linky alebo z verejných liniek (verejné telefónne automaty, telefónne kabíny na poštách atď.),

— služby rádiotelefónu, rádiotelegrafu a rádiotelexu,

— služby pevnej linky ponúkané ako súčasť balíka.

Nezahŕňa: zariadenia pre pevné linky (1.15), telefaxové a telefónne odkazovače prevádzkované cez osobné počítače (1.15), stály prístup k internetu (4.4), telefónne hovory z voľnočasových zariadení, ako sú hotely a iné zariadenia poskytujúce dovolenkové ubytovanie (6.1) a reštaurácie a bary (6.5).

4.3. *Mobilné telefónne služby*

Táto kategória zahŕňa mobilné a satelitné služby.

Zahŕňa:

— hlasové telefónne služby,

— predplatné,

— služby hlasovej schránky,

— roamingové služby,

— prenos dát cez mobilné telefóny,

— textové správy (SMS),

— služby multimediálnych správ (MMS),

— služby mobilných telefónov ponúkané ako súčasť balíka.

Nezahŕňa: mobilné telefóny (1.15), zvonenia (4.6), predplatené karty (4.6) a služby mobilného pripojenia na internet (4.4).

4.4. *Internetové služby*

Zahŕňa:

— pevné internetové pripojenie,

— mobilný internet (bezdrôtové pripojenie pomocou laptopov, notebookov, mobilných telefónov alebo podobných zariadení),

— sociálne internetové portály,

— iné internetové služby, napr. chatovacie miestnosti,

— spravodajské služby,

— služby názvov domén,

— služby platených internetových stránok „pay per view“,

— služby elektronických adries,

— internetové služby ponúkané ako súčasť balíka.

Nezahŕňa: modemy a dekodéry (1.15).

4.5. *Televízne služby*

Táto kategória zahŕňa predplatné digitálneho a pozemského televízneho vysielania a súvisiace služby prostredníctvom káblového, satelitného alebo akéhokoľvek iného média.

Zahŕňa:

— inštaláciu modemu,

— televíziu s vysokou rozlišovacou schopnosťou,

— video na vyžiadanie,

— detskú poistku,

— obsah televízneho vysielania,

— reklamu,

— televízne služby ponúkané ako súčasť balíka.

Nezahŕňa: modemy a dekodéry (1.15).

4.6. *Iné komunikačné služby*

Zahŕňa:

— predplatené telefónne karty,

— technológiu hlasu cez internetový protokol (VOIP),

— služby verejných telefónnych automatov,

— služby so zvýšenou sadzbou,

— aplikácie na stiahnutie do telefónov (napr. zvonenia, hry),

— internetové telefónne služby.

5. **Dopravné služby**

Opis/vysvetľujúca definícia

Zahŕňa: verejnú a súkromnú dopravu a súvisiace služby.

5.1. *Električky, autobusy a metro*

Doprava jednotlivcov a skupín, ako aj batožiny električkami, autobusmi a metrom.

5.2. *Železnice*

Doprava jednotlivcov aj skupín, ako aj batožiny vlakom.

Zahŕňa: prepravy súkromných vozidiel.

5.3. *Letecká doprava*

Doprava jednotlivcov a skupín, ako aj batožiny lietadlom a helikoptérou.

5.4. *Taxi*

Doprava jednotlivcov a skupín, ako aj batožiny prenajatým vozidlom so šoférom.

5.5. *Námorná, riečna a iná vodná doprava*

Doprava jednotlivcov a skupín, ako aj batožiny loďou, člnom, trajektom, vznášadlom a raketou. Zahŕňa plavbu a dopravu súkromných vozidiel po vode.

5.6. *Služby dopravnej infraštruktúry*

Zahŕňa:

— parkovacie služby a parkovacie hodiny,

— poplatky a mýta,

— vlakové/autobusové stanice,

— prístavy,

— letiská,

— lyžiarske vleky,

— kabínkové lanovky,

— lanové dráhy.

5.7. *Prenájom*

Zahŕňa:

— prenájom dopravných prostriedkov,

— prenájom motocyklov,

— prenájom mikrobusov,

— prenájom karavanov,

— bicykle,

— prenájom člnov,

— spoločné využívanie vozidiel,

— iné služby súvisiace s prenájmom dopravných prostriedkov.

6. **Voľnočasové služby**

Opis/vysvetľujúca definícia

Zahŕňa: tovar a služby súvisiace s rekreáciou a služby v oblasti kultúry.

6.1. *Hotely a iné dovolenkové ubytovanie*

Ubytovanie a iné služby (napr. služby verejného stravovania), ktoré poskytujú:

— hotely, penzióny, motely, hostince a zariadenia poskytujúce nocľah s raňajkami (tzv. bed and breakfast),

— rekreačné strediská a dovolenkové centrá, kempingy a miesta na karavany, mládežnícke hostely a horské chaty,

— hostely,

— prenájom dovolenkových ubytovacích zariadení, ako sú byty, vily a pod.

Zahŕňa: vrátnice, telefonáty z hotelov a iných dovolenkových ubytovacích zariadení.

6.2. *Organizované dovolenkové zájazdy*

Zahŕňa vopred zabezpečené organizované dovolenkové zájazdy, ktoré zahŕňajú aspoň dve z týchto služieb: a) dopravu, b) ubytovanie, c) iné turistické služby, ktoré nie sú v podriadenom vzťahu k doprave alebo ubytovaniu a považujú sa za významnú časť balíka služieb.

6.3. *Služby cestovných agentúr*

Služby cestovných agentúr.

6.4. *Časovo vymedzené užívanie ubytovacích zariadení a podobné služby*

Zahŕňa:

— služby časovo vymedzeného užívania ubytovacích zariadení (timeshare) predstavujú právo stráviť určité časové obdobie (napr. jeden alebo viac týždňov) v zariadení určenom na dovolenku vo vymedzenom alebo vymedziteľnom období v roku počas troch rokov alebo dlhšie,

— ďalší predaj,

— výmenu,

— právo na sezónne užívanie nehnuteľnosti (s vratením zálohy),

— dlhodobé dovolenkové zmluvy,

— (zľavnené) služby dovolenkových klubov.

6.5. *Reštaurácie a bary*

Služby verejného stravovania (zahŕňajúce jedlá, rýchle jedlá, nápoje a občerstvenie), ktoré poskytujú reštaurácie, kaviarne, bufety, bary, hostince, čajovne, jedálne, nočné kluby/diskotéky, predaj jedál vrátane zabalenia, tak aby si ich zákazníci mohli zobrať so sebou (takeaway), pouličný predaj potravín atď. vrátane služieb poskytovaných:

— na miestach poskytujúcich rekreačné, kultúrne, športové služby alebo zábavu: na miestach, ako sú divadlá, kiná, športové štadióny, plavárne, športové komplexy, múzeá, umelecké galérie, nočné kluby, zariadenia, kde sa chodí tancovať, atď.,

— v prostriedkoch verejnej dopravy (v diaľkových autobusoch, vo vlakoch, v člnoch, v lietadlách atď.), ak ich poskytuje nezávislý obchodník,

— v súkromných priestoroch, ako sú jedálne na pracoviskách, v školách, univerzitách a v iných vzdelávacích ustanovizniach.

Zahŕňa sa aj:

— predaj varených jedál v reštauráciách na konzumáciu mimo priestorov reštaurácií,

— predaj varených jedál zmluvnými partnermi verejného stravovania, ktoré si buď spotrebiteľ vyzdvihne sám, alebo sa mu donesú domov.

Zahŕňa: prepitné, telefonáty z reštaurácií a barov.

Nezahŕňa: tabak (1.8).

6.6. *Služby spojené so športom a záľubami*

Zahŕňa:

— služby, ktoré poskytujú: športové štadióny, kurzy jazdenia na koni, okruhy pre pretekárske autá, velodrómy atď.; umelé klziská, plavárne, golfové kurzy, telocvične, fitnescentrá, tenisové kurty, kurty na squash a kolkárske dráhy; kolotoče, hojdačky a ostatné zariadenia na detských ihriskách; hracie automaty pinball a iné hry pre dospelých okrem hazardných hier; lyžiarske trate,

— prenájom vybavenia a doplnkov na šport a rekreáciu, ako sú lietadlá, člny, kone, lyžiarsky výstroj a kempingové vybavenie,

— mimoškolské individuálne alebo skupinové kurzy bridžu, šachu, aerobiku, tanca, hudby, korčuľovania, lyžovania, plávania a iných voľnočasových aktivít,

— služby horských vodcov, cestovných sprievodcov atď.,

— navigačné pomocné služby pri člnkovaní,

— prenájom špeciálnej športovej obuvi (lyžiarok, kopačiek, topánok na golf a ostatnej podobnej obuvi vhodnej na korčuľovanie, korčuľovanie na kolieskových korčuliach, tretrov, štupľov atď.).

Nezahŕňa: verejné stravovanie a iné služby poskytované v nezávislých reštauráciách a baroch (6.5).

6.7. *Služby v oblasti kultúry a zábavy*

Zahŕňa:

— kiná, divadlá, opery, koncertné sály, hudobné sály, cirkusy, zvukové a svetelné šou,

— múzeá, knižnice, umelecké galérie, výstavy,

— historické pamätníky, národné parky, zoologické a botanické záhrady, akváriá, prenájom zariadenia a doplnkov na kultúru, ako sú televízne prijímače, videokazety atď.,

— výstaviská a zábavné parky,

— športové podujatia,

— služby spojené s predajom vstupeniek,

— služby hudobníkov, klaunov, účinkujúcich na súkromných zábavách.

6.8. *Hazardné hry, lotérie*

V hazardných hrách ide o stávku peňazí alebo niečoho, čo má materiálnu hodnotu, na udalosť s nejasným výsledkom s prvoradým úmyslom vyhrať dodatočné peniaze a/alebo niečo materiálne.

Zahŕňa:

— služby stávkových kancelárií,

— lotérie,

— kasína,

— internet/mobilné hazardné hry.

Iné hazardné hry.

6.9. *Iné voľnočasové služby*

7. **Energie a voda**

Opis/vysvetľujúca definícia

Zahŕňa: tovar a služby spojené s vodou, elektrinou, plynom a inými zdrojmi energie.

7.1. *Voda*

Zahŕňa:

— dodávky vody,

— pridružené položky, ako je prenájom elektromerov, odčítanie údajov z elektromerov, stále poplatky atď.,

— kanalizáciu a likvidáciu.

Nezahŕňa: pitnú vodu predávanú vo fľašiach alebo nádobách (1.6); horúcu vodu alebo paru z okresných teplární (7.4).

7.2. *Elektrická energia*

Zahŕňa:

— dodávky elektrickej energie,

— pridružené položky, ako je prenájom elektromerov, odčítanie údajov z elektromeru, stále poplatky atď.

7.3. *Plyn*

Táto kategória sa vzťahuje na plyn dodávaný regulovanou plynovou sieťou.

Zahŕňa:

— mestský plyn a zemný plyn,

— pridružené položky, ako je prenájom plynomerov, odčítanie údajov z plynomeru, plynové bomby a zásobníky plynu, stále poplatky atď.

7.4. *Iné zdroje energie*

Zahŕňa:

— domáce vykurovacie a osvetľovacie oleje,

— tuhé palivá, ktoré okrem iných druhov uhlia zahŕňajú koks, brikety, palivové drevo, drevené uhlie, pelety, rašelinu a podobné,

— skvapalnené uhľovodíky (bután, propán atď.),

— horúcu vodu a paru kupovanú z teplární,

— okresné kúrenie a chladenie,

— geotermálnu energiu,

— zemný plyn dodávaný na miestnej úrovni neregulovanou sieťou.

Zahŕňa: pridružené položky, ako je prenájom meracích prístrojov, odčítanie údajov z meracích prístrojov, stále poplatky, ľad používaný na chladiace a mraziace účely.

Nezahŕňa: palivá a mazadlá pre vozidlá a iné prostriedky osobnej dopravy (1.21).

8. **Zdravotná starostlivosť**

Opis/vysvetľujúca definícia

Zahŕňa: tovar a služby súvisiace so zdravotnou starostlivosťou.

8.1. *Lieky na lekársky predpis*

Zahŕňa:

— lieky na humánne použitie zakúpené na lekársky predpis na zdravotné účely, ako je liečba ochorenia, zmiernenie jeho priebehu alebo prevencia,

— lieky alternatívnej medicíny predávané na lekársky predpis.

Nezahŕňa: veterinárne výrobky (1.23); predmety určené na osobnú hygienu, ako napr. liečivé mydlá (1.25).

8.2. *Lieky bez lekárskeho predpisu*

Zahŕňa:

— lieky na humánne použitie zakúpené bez lekárskeho predpisu na zdravotné účely, ako je liečba ochorenia, zmiernenie jeho priebehu alebo prevencia,

— lieky alternatívnej medicíny predávané bez lekárskeho predpisu.

8.3. *Zdravotnícke pomôcky a iné fyzické pomôcky používané pacientmi*

Tieto pomôcky a fyzické pomôcky sú určené na kompenzovanie alebo zmiernenie zranenia alebo postihnutia.

Zahŕňa:

— vizuálne pomôcky, dioptrické a korekčné sklá a kontaktné šošovky,

— ortopedickú obuv,

— pletené zdravotné predmety ako elastické pančuchy,

— protézy,

— vychádzkové a oporné palice,

— pomôcky pre sluchovo postihnutých,

— pomôcky pre mobilitu,

— motorové skútre, motorizované invalidné vozíky a iné invalidné vozíky používané na zdravotné účely,

— schodiskové sedačky,

— polohovateľné/ortopedické lôžka,

— iné zdravotnícke pomôcky používané pacientmi.

8.4. *Zdravotnícke služby*

V tejto skupine sú služby všeobecných a odborných lekárov, služby lekárskych stredísk, pôrodníc, ošetrovateľských domovov a zotavovní, ktoré poskytujú hospitalizovaným pacientom predovšetkým zdravotnú starostlivosť, služby ustanovizní poskytujúcich starostlivosť starým ľuďom, v ktorých podstatnou zložkou je lekárska starostlivosť, a služby rehabilitačných stredísk, ktoré zabezpečujú hospitalizovaným pacientom zdravotnú starostlivosť a rehabilitáciu s cieľom skôr liečiť pacienta než zabezpečovať dlhodobú opateru.

Zahŕňa:

— zdravotnícke služby poskytované v nemocniciach, na súkromných klinikách a v rehabilitačných strediskách,

— konzultácie s lekármi so všeobecnou alebo odbornou praxou,

— služby analytických laboratórií a RTG centier,

— služby samostatne podnikajúcich sestier a pôrodných asistentiek,

— služby samostatne podnikajúcich odborníkov v oblasti akupunktúry, chiropraktiky, optiky, psychiatrie, psychológie, fyzioterapie, pediatrie, osteopatie a logopédie atď.,

— lekárom predpísaný nápravný telocvik,

— kúpeľnú liečbu alebo liečbu pri mori pre ambulantných pacientov,

— služby zabezpečované sanitkami,

— požičiavanie terapeutických prístrojov,

— služby ortodontických odborníkov,

— služby stomatológov,

— služby očnej optiky,

— služby plastickej chirurgie.

Nezahŕňa: služby poskytované domovmi dôchodcov pre staršie osoby, domovmi pre zdravotne postihnutých, rehabilitačnými strediskami poskytujúcimi predovšetkým dlhodobú pomoc pacientom (8.5).

8.5. *Domovy dôchodcov a domáca starostlivosť*

Tieto služby zahŕňajú penzióny so starostlivosťou, pomoc v domácnosti, dennú starostlivosť a rehabilitáciu. Podrobnejšie, táto trieda zahŕňa platby domácností za:

— domovy dôchodcov pre staršie osoby, domovy pre zdravotne postihnutých, rehabilitačné strediská poskytujúce skôr dlhodobú pomoc pacientom než zdravotnícku starostlivosť a rehabilitačnú terapiu, školy pre zdravotne postihnutých, kde hlavným cieľom je pomôcť študentom prekonať svoje postihnutie,

— pomoc starším a zdravotne postihnutým, aby mohli naďalej bývať vo svojich domovoch (služby: upratovanie domácností, donáška jedla, strediská dennej starostlivosti a služieb a strediská poskytujúce starostlivosť počas dovolenky).

9. **Vzdelávanie**

Opis/vysvetľujúca definícia

Táto kategória zahŕňa len vzdelávacie služby. Nezahŕňa vzdelávacie materiály, ako sú knihy a kancelárske potreby, ani podporné služby pri vzdelávaní, ako sú služby zdravotníckej starostlivosti, dopravné služby, služby verejného stravovania a ubytovacie služby.

Zahŕňa: vzdelávanie vysielané v rádiu alebo v televízii.

Nezahŕňa: spoločné stravovanie a iné služby poskytované v nezávislých reštauráciách a baroch (6.5), mimoškolské individuálne alebo skupinové kurzy bridžu, šachu, aerobiku, tanca, hudby, korčuľovania, lyžovania, plávania a iných voľnočasových aktivít (6.6).

9.1. *Školy*

Zahŕňa: vzdelávacie programy, vo všeobecnosti pre dospelých, ktoré si voped nevyžadujú žiadne zvláštne pokyny, hlavne odborné vzdelávanie a kultúrny rozvoj.

Nezahŕňa: rekreačné kurzy, ako sú športové kurzy, hodiny bridžu, ktoré poskytujú nezávislí učitelia (6.6).

9.2. *Jazykové, vodičské a iné súkromné kurzy*

Zahŕňa:

— služby spojené s vyučovaním cudzích jazykov od denných po viacročné kurzy,

— vodičské kurzy,

— iné súkromné kurzy.

Nezahŕňa: športové kurzy, iné voľnočasové kurzy (6.6).

10. **Iné**

Opis/vysvetľujúca definícia

10.1. *Iné (zahŕňa tovar i služby)*

Iný tovar a služby, ktoré nie sú zahrnuté v ostatných kategóriách oddielu B.

ODDIEL C

INFORMÁCIE O DRUHU SŤAŽNOSTI ALEBO OTÁZKY

Úroveň 1 zodpovedá napr. kvalite tovaru alebo služieb.

Úroveň 2 zodpovedá napr. chybnému, ktorý spôsobil škodu.

1. **Kvalita tovaru a služieb**

1.1. *Chybný tovar, ktorý spôsobil škodu*

Tovar je chybný, nefunguje, spôsobil škodu alebo služba nebola poskytnutá v plnej miere alebo spôsobila škodu.

Nezahŕňa: otázky súvisiace so zdravím a bezpečnosťou (C 10).

1.2. *Tovar nie je v súlade s objednávkou*

Dodaný tovar alebo poskytnutá služba nie sú svojou formou ani povahou podobné tovaru alebo službe, ktoré sú opísané v objednávke (zahŕňa neuspokojivú kvalitu, falošné výrobky).

1.3. *Nevhodné na daný účel*

Doručený tovar alebo poskytnutá služba nie sú vhodné na daný účel, na ktorý ich spotrebiteľ požadoval a ktorý obchodníkovi oznámil v čase uzatvárania zmluvy alebo počas predaja.

2. **Dodanie tovaru/poskytnutie služieb**

2.1. *Nedodaný/neposkytnuté*

Tovar nebol spotrebiteľovi vôbec dodaný/služba nebola spotrebiteľovi vôbec poskytnutá. Nedodanie tovaru alebo neposkytnutie služby obchodníkom.

Zahŕňa: stratu, nesprávnu adresu dodania a zrušenie.

2.2. *Čiastočne dodaný tovar/čiastočne poskytnutá služba*

Dodanie tovaru sa neuskutočnilo v plnej miere, pretože časť tovaru chýbala alebo služba bola poskytnutá len čiastočne.

2.3. *Omeškanie*

Tovar nebol dodaný/služba nebola poskytnutá v (očakávanom alebo dohodnutom) termíne.

2.4. *Tovar je nedostupný/k službe nie je prístup*

Spotrebiteľ nemá prístup k tovaru ani k službám poskytovaným obchodníkom alebo niektorý tovar alebo služby (už) nie sú spotrebiteľovi dostupné. Ide napríklad o internetové alebo telefónne pripojenie, plyn/elektrinu alebo o druh výrobku, ktorý sa predával v miestnej predajni a už sa viac nepredáva.

Nezahŕňa: tovar ani služby, ktoré je obchodník právne zaviazaný poskytnúť a ktoré nedodal alebo neposkytol (C 2.1). Tovar alebo služby, ktoré sú na predaj a obchodník ich odmieta spotrebiteľovi predať alebo dodať (C 2.5).

2.5. *Odmietnutie predať tovar/poskytnúť službu*

Odmietnutie predať spotrebiteľovi tovar, ktorý je na predaj, alebo poskytnúť mu službu, ktorá je v ponuke.

2.6. *Pozastavenie dodania tovaru alebo poskytnutia služby bez predchádzajúceho upozornenia*

Dodávanie tovaru alebo poskytovanie služby je nečakane zastavené.

2.7. *Úradné hodiny*

Vzťahuje sa na prípady, keď otváracie hodiny obmedzujú príležitosť pre spotrebiteľa, aby sa spojil s obchodníkom.

2.8. *Služby zákazníkom*

Spotrebiteľ nebol spokojný so službami zákazníkom, ktoré poskytol obchodník, pokiaľ ide o nákup tovaru do chvíle predaja/v súvislosti s nákupom služby do chvíle jej poskytnutia.

Zahŕňa: dlhé čakanie v rade.

2.9. *Servis po predaji tovaru/popredajné služby*

Pomoc zákazníkom po kúpe tovaru alebo poskytnutí služby nebola pre spotrebiteľa uspokojivá, pokiaľ ide o komunikáciu alebo postup.

Zahŕňa: ťažký, drahý alebo žiadny prístup k telefonickému centru (call service).

2.10. *Iné otázky súvisiace s dodávaním tovaru/poskytovaním služieb*

3. **Cena/sadzba**

3.1. *Zmena ceny/sadzby*

Zmeny cien alebo sadzieb.

3.2. *Cenová diskriminácia*

Cenová stratégia, v rámci ktorej sa spotrebiteľom účtujú za rovnaký tovar alebo rovnaké služby rozdielne ceny.

Nezahŕňa: otázky súvisiace s nesprávnym alebo zavádzajúcim uvedením cien/sadzieb a označením (C 7.2).

3.3. *Transparentnosť sadzieb (nejasné, zložité sadzby)*

Informácie o tom, ako sa sadzba stanovila, vrátane informácií o tom, ktoré zložky alebo služby sú v nej zahrnuté a ktoré nie sú, sú nejasné a/alebo zložité. Táto kategória zahŕňa dodatočné poplatky, ako sú napr. poplatky za oneskorené platby, pokuty, správne poplatky, poplatky za doručenie atď.

Nezahŕňa: otázky súvisiace s nesprávnym alebo zavádzajúcim uvedením cien/sadzieb a označením (C 7.2).

3.4. *Iné otázky týkajúce sa cien/sadzieb*

Nezahŕňa: otázky súvisiace s nesprávnym alebo zavádzajúcim uvedením cien/sadzieb a označením (C 7.2).

4. **Fakturácia/účtovanie a inkasovanie pohľadávok**

4.1. *Nesprávna faktúra/nesprávny účet*

Faktúra je nesprávna napr. vtedy, ak sú na nej uvedené nesprávne údaje, ako napr. číslo účtu, názov tovaru alebo služby alebo účtovaná suma. Zahŕňa dvojité fakturovanie/účtovanie.

4.2. *Nejasná faktúra/nejasný účet*

Faktúra nie je zrozumiteľná; nie je transparentná, pokiaľ ide o účtovaný tovar alebo účtované služby, alebo informáciu o výpočte celkovej sumy.

4.3. *Nevystavenie faktúry alebo ťažký prístup k faktúre/mesačnému výpisu*

Faktúra nebola spotrebiteľovi zaslaná alebo spotrebiteľ nemá prístup k faktúre alebo k mesačnému výpisu napr. prostredníctvom internetu.

4.4. *Neodôvodnená faktúra/neodôvodnený účet*

Účtovanie za tovar alebo služby, ktoré neboli zakúpené.

4.5. *Inkasovanie pohľadávok*

Vzťahuje sa na otázky súvisiace s inkasovaním neuhradených fakturovaných súm obchodníkom.

4.6. *Iné otázky súvisiace s fakturovaním/účtovaním a inkasovaním pohľadávok*

5. **Servisná záruka/zákonom stanovená záruka a obchodné záruky**

5.1. *Neuznaná servisná záruka/zákonom stanovená záruka*

Obchodník si neplní záväzky vzťahujúce sa na servisnú záruku/zákonom stanovenú záruku (t. j. na právo spotrebiteľa podľa zákona).

5.2. *Neuznaná obchodná záruka*

Obchodník si neplní svoje záväzky v súvislosti s vlastnými obchodnými zárukami.

6. **Náprava**

6.1. *Ťažký prístup k náprave*

Spotrebiteľ má ťažkosti pri získavaní informácií o tom, kde sa môže sťažovať a žiadať o nápravu (napr. nemá informácie o telefónnom čísle, elektronickej adrese alebo všetky telefónne linky sú obsadené).

6.2. *Žiadna náprava*

Mimo rozsahu pôsobnosti bežných právnych a obchodných záruk sa spotrebiteľovi neposkytne náhrada.

Spotrebiteľovi sa neposkytne náhrada napr. za stratu, škodu alebo poranenie.

6.3. *Čiastočná alebo nesprávna náhrada*

Spotrebiteľovi sa neposkytne úplná náhrada podľa jeho očakávania, napr. v súvislosti so stratou, škodou alebo poranením.

6.4. *Oneskorená náhrada*

Náhrada sa neposkytne alebo sa neposkytne včas (v očakávanej alebo dohodnutej lehote).

6.5. *Iné otázky týkajúce sa náhrady*

7. **Nekalé obchodné praktiky**

7.1. *Zavádzajúce zmluvné podmienky*

Informácie o zmluvných podmienkach sú zavádzajúce, ak spôsobujú alebo môžu spôsobiť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože informácie sú buď nesprávne, a preto sú nepravdivé, alebo akýmkoľvek spôsobom, vrátane celkovej podoby, uvádzajú do omylu alebo môžu uviesť priemerného spotrebiteľa do omylu, a to aj v prípade, že tieto informácie sú správne.

7.2. *Nesprávne alebo zavádzajúce uvedenie cien/sadzieb a označenie*

Cena uvedená na označení, v cenníku alebo inde nepredstavuje celkovú cenu (skryté poplatky) alebo je jednoducho nesprávna.

Zahŕňa: ostatné údaje na označení [názov výrobku, výrobcu, (prípadne) minimálnu trvanlivosť, riziká atď.], formu označenia, ich umiestnenie atď.

Nezahŕňa: otázky súvisiace s cenami/sadzbami (C 3); fakturáciu/účtovanie a inkasovanie pohľadávok (C 4); označenie s informáciami o zdraví a bezpečnosti (C 10.2).

7.3. *Zavádzajúca reklama*

Reklama je zavádzajúca, ak obsahuje chybné informácie, a preto je nepravdivá, alebo neobsahuje alebo skrýva informácie, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje, aby urobil rozhodnutie, alebo akýmkoľvek spôsobom, vrátane celkovej podoby, uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj keď je táto informácia správna a spôsobuje alebo môže spôsobiť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

7.4. *Nevyžiadaná reklama*

Vzťahuje sa na nevyžiadané oznamy na účely priameho marketingu buď bez súhlasu spotrebiteľa, alebo v súvislosti so spotrebiteľom, ktorý si nepraje, aby dostával tieto oznamy.

7.5. *Nevyžiadaný tovar alebo nevyžiadané služby*

Vzťahuje sa na dodaný tovar alebo poskytnuté služby, ktoré neboli vyžiadané.

7.6. *Agresívne predajné praktiky*

Praktika sa považuje za agresívnu, ak je značne narušená sloboda výberu alebo správania priemerného spotrebiteľa. To znamená, že obchodná praktika používa obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv. „Neprimeraný vplyv" je „využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak dokonca i bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie".

7.7. *Podvodné praktiky*

Podvod je trestný čin alebo priestupok, ktorý spočíva v úmyselnom oklamaní druhého s cieľom spôsobiť mu škodu – zvyčajne s cieľom získať majetok alebo služby neoprávneným spôsobom.

7.8. *Iné nekalé obchodné praktiky*

Táto kategória zahŕňa iné nekalé obchodné praktiky, ako je zavádzajúce alebo nesprávne poradenstvo pred predajom.

8. **Zmluvy a predaj**

8.1. *Nekalé zmluvné podmienky/zmena zmluvných podmienok*

Zmluvná podmienka, ktorá nebola individuálne dohodnutá, sa považuje za nekalú, ak napriek požiadavke dôvery spôsobí značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach strán vzniknutých na základe zmluvy na škodu spotrebiteľa.

Zmena zmluvnej podmienky sa považuje za nekalú, ak obchodník jednostranne zmení zmluvné podmienky, čím spôsobí značnú zmenu v právach a povinnostiach v zmluve na škodu spotrebiteľa.

Nezahŕňa: zavádzajúce zmluvné podmienky (C 7.1).

8.2. *Nedostatočné informácie*

Spotrebiteľ nedostane informácie, ktoré sa vyžadujú v zmluve (napr. informácie o obchodníkovi, hlavné charakteristické vlastnosti položky, informácie o predaji, nákladoch spojených s dodaním).

8.3. *Potvrdenie objednávky (nedoručené/nesprávne)*

Spotrebiteľ nedostane potvrdenie objednávky alebo dostane nesprávne potvrdenie objednávky.

8.4. *Lehota na zváženie/právo na odstúpenie*

Obchodník nerešpektuje právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy alebo právo spotrebiteľa zvážiť transakciu v rámci lehoty na zváženie (možné za určitých okolností).

8.5. *Platby (napr. zálohové platby a splátky)*

Otázky súvisiace s platbami uvedenými v zmluve. Ide napr. o zálohové platby a rozloženie platby obchodníkom na základe pravidelného (splátkového) harmonogramu.

8.6. *Zrušenie zmluvy*

Otázky súvisiace so zastavením alebo zrušením zmluvy. Zrušenie zmluvy je ukončenie zmluvy mimo lehoty na odstúpenie od zmluvy.

8.7. *Minimálne zmluvné obdobie*

Vzťahuje sa na obdobie, počas ktorého sa predplatné nemôže zrušiť a ktoré spotrebiteľ vníma ako príliš dlhé.

8.8. *Iné otázky súvisiace so zmluvami a predajom*

9. **Zmena poskytovateľa/prechod k inému poskytovateľovi**

9.1. *Zmena poskytovateľa/prechod k inému poskytovateľovi*

Otázky súvisiace so zmenou poskytovateľov.

10. **Bezpečnosť – týka sa tovaru (vrátane potravín) aj služieb**

10.1. *Bezpečnosť výrobkov – týkajúca sa tovaru (vrátane potravín) aj služieb*

Bezpečnosť výrobkov sa vzťahuje na akýkoľvek výrobok, ktorý na základe bežných alebo racionálne predvídateľných podmienok na používanie (vrátane životnosti a prípadne uvedenia do prevádzky, inštalácie a požiadaviek na údržbu) spĺňa uplatniteľné požiadavky stanovené v právnych predpisoch alebo nepredstavuje v súvislosti s používaním výrobku žiadne riziko alebo len minimálne riziko, ktoré sa považuje za prijateľné a je v súlade s vysokou úrovňou ochrany zdravia a bezpečnosti osôb, zohľadňujúc predovšetkým tieto body:

— požiadavky na bezpečnosť stanovené v právnych predpisoch,

— charakteristické vlastnosti výrobku vrátane jeho zloženia,

— vplyv na iné výrobky, ak sa racionálne predpokladá, že sa bude používať s inými výrobkami,

— kategórie spotrebiteľov, ktoré môžu byť pri používaní výrobku vystavené riziku, najmä deti a staršie osoby.

10.2. *Balenie, označenie a pokyny – týkajúce sa tovaru (vrátane potravín) aj služieb*

Jedným z cieľov označenia je zaručiť, aby spotrebitelia mali prístup k úplným informáciám o obsahu a zložení výrobkov s cieľom chrániť ich zdravie a bezpečnosť. Týka sa všetkých podrobných informácií o konkrétnom aspekte výrobku, ktorý súvisí so zdravím a bezpečnosťou, ako napr. výrobná metóda. Označenie by malo obsahovať prvky ako nebezpečný obal vrátane nebezpečných látok alebo nevhodný pre deti (riziko udusenia atď.). Označenie určitých nepotravinových výrobkov musí takisto obsahovať konkrétne informácie, aby sa zaručilo ich bezpečné používanie a aby sa spotrebiteľom umožnil skutočný výber.

11. **Ochrana súkromia a ochrana údajov**

11.1. *Ochrana údajov*

Zahŕňa zničenie, zverejnenie alebo krádež údajov, ktoré sú vlastníctvom spotrebiteľa, napr. kopírovaním údajov z pevného disku počas údržby. Ak ide o osobné údaje, povaha sťažnosti by mala byť „súkromie“.

Sťažnosti patria k tomuto druhu vtedy, ak sú osobné údaje (akékoľvek informácie súvisiace s identifikovanou alebo identifikovateľnou fyzickou osobou) ohrozené alebo nie sú spracované v súlade s vnútroštátnymi zákonmi týkajúcimi sa ochrany údajov. Organizácie sú povinné spracúvať údaje čestným a legitímnym spôsobom na konkrétne, výlučné a legitímne účely a nespracúvať ich ďalej spôsobom, ktorý nie je kompatibilný s danými účelmi. Údaje musia byť vo vzťahu k účelu, na ktorý sa zbierajú a/alebo ďalej spracúvajú, primerané a náležité a nesmú tieto účely presahovať. Kontrolný subjekt musí uplatňovať vhodné technické a organizačné opatrenia na ochranu osobných údajov pred náhodným alebo nezákonným zničením alebo náhodnou stratou, úpravou, neoprávneným zverejnením alebo prístupom.

11.2. *Súkromie*

Sťažnosti patria k tomuto druhu vtedy, ak je ohrozené právo jednotlivca na súkromie alebo ak sa toto právo nerešpektuje. Napríklad právo jednotlivca na súkromnú korešpondenciu sa nerešpektuje vtedy, keď sa správanie jednotlivca monitoruje bez riadneho zákonného dôvodu, napr. pri nakupovaní cez internet.

11.3. *Iné otázky súvisiace s ochranou súkromia a ochranou údajov*

12. **Ďalšie otázky**

Ďalšie otázky, na ktoré sa nevzťahujú ostatné kategórie oddielu C. Ide napr. o sťažnosti týkajúce sa diskriminácie pri spotrebiteľských transakciách, otázky environmentálnej a sociálnej zodpovednosti súvisiace so spotrebiteľskými transakciami, vkusom, dobrými mravmi a urážaním v audiovizuálnych službách ([4]).

([4]) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2010/13/EÚ o koordinácii niektorých ustanovení upravených zákonom, iným právnym predpisom alebo správnym opatrením v členských štátoch, týkajúcich sa poskytovania audiovizuálnych mediálnych služieb (smernica o audiovizuálnych mediálnych službách) (Ú. v. EÚ L 95, 15.4.2010, s. 1).