

VYKONÁVACIE NARIADENIE KOMISIE (EÚ) 2019/2243

z 17. decembra 2019

ktorým sa stanovuje vzor zhrnutia zmluvy, ktorý majú používať poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb podľa smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKA KOMISIA,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie,

so zreteľom na smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií⁽¹⁾, a najmä na jej článok 102 ods. 3,

keďže:

- (1) S cieľom identifikovať hlavné prvky zhrnutia zmluvy, ktoré majú poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb poskytnúť spotrebiteľom, mikropodnikom, malým podnikom a neziskovým organizáciám podľa článku 102 ods. 1 a 2 smernice (EÚ) 2018/1972, by sa mal stanoviť vzor určujúci hlavné prvky zhrnutia zmluvy. Zhrnutia zmluvy by mali byť ľahko čitateľné, zrozumiteľné a porovnateľné a mali by mať spoločnú štruktúru a formát.
- (2) Informácie zhrnutia zmluvy, či už vytlačené alebo elektronicky dostupné, majú byť v súlade s príslušnými požiadavkami právnych predpisov Únie, ktorými sa harmonizujú požiadavky na prístupnosť výrobkov a služieb stanovené v smernici Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882⁽²⁾.
- (3) Zhrnutie zmluvy má byť v súlade s povinnosťami vyplývajúcimi z právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, ako je smernica Rady 93/13/EHS⁽³⁾, smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES⁽⁴⁾ a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ⁽⁵⁾. Zhrnutie zmluvy má byť tiež v súlade s právami a povinnosťami vyplývajúcimi z právnych predpisov na ochranu osobných údajov, ako je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679⁽⁶⁾.
- (4) S cieľom zjednodušiť čitateľnosť by zhrnutie zmluvy nemalo bez riadneho odôvodnenia presiahnuť ekvivalent jednej jednostrannej strany formátu A4 vytlačenej ľahko čitateľným typom písma. V prípade balíka služieb by nemalo presiahnuť tri jednostranné strany formátu A4 vytlačenej ľahko čitateľným typom písma. Dlhšie zhrnutia môžu byť odôvodnené napríklad z dôvodu prístupnosti pre spotrebiteľov so zdravotným postihnutím. S cieľom zabezpečiť porovnateľnosť ponúk elektronických komunikačných služieb by štruktúra zhrnutia zmluvy mala obsahovať zreteľne rozlíšiteľné nadpisy, pod ktorými by mali byť zoskupené jednotlivé prvky. Príslušné prvky pod všetkými nadpismi by sa mali uvádzať v krátkych vetách, aby spotrebiteľia ľahšie pochopili a rýchlo identifikovali dôležité informácie. Medzi okrajmi a textom zhrnutia zmluvy by mal byť ponechaný dostatočný priestor, aby bol text čitateľný a dal sa vytlačiť.

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ L 312, 17.12.2018, s. 36.

⁽²⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb (Ú. v. EÚ L 151, 7.6.2019, s. 70).

⁽³⁾ Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29).

⁽⁴⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽⁵⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽⁶⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (Ú. v. EÚ L 119, 4.5.2016, s. 1).

- (5) Ľahká čitateľnosť typu písma závisí od rôznych faktorov, okrem iného od vzťahu medzi zornou vzdialenosťou, výškou znakov a toho, či možno jednoducho zväčšiť veľkosť písma v elektronickej podobe. Pri čítaní nablízko sa pre mnohých spotrebiteľov za ľahko čitateľnú považuje veľkosť písma aspoň 10 pt. Nadpisy by mali byť od textu zreteľne odlišiteľné, napríklad väčším písmom. Na uľahčenie čitateľnosti by sa mohli používať bežne používané bezpätkové (sans-serif) typy písma. Ľahká čitateľnosť by sa mala zabezpečiť v súlade s najnovšími postupmi aj použitím dostatočného kontrastu medzi typom písma a pozadím, najmä ak sa používajú farby.
- (6) V prípadoch, keď by sa zhrnutie zmluvy malo zvyčajne uvádzať s použitím veľkosti písma najmenej 10 pt, si môžu elektronické zariadenia alebo kanály používané na predaj elektronických komunikačných služieb, ako sú napríklad predplatené služby predávané prevažne v maloobchode, v odôvodnených prípadoch vyžadovať zmenšenie zhrnutia zmluvy, napríklad aby sa zmestilo na balenie alebo do zariadenia. Predplatené služby sa niekedy predávajú v baleniach, pri ktorých je použitie veľkosti písma 10 pt prakticky neuskutočniteľné.
- (7) Požadované informácie by sa mali uviesť priamo v zhrnutí zmluvy a nie odkazom na iné zdroje informácií, ak tak nie je výslovne uvedené v pokynoch na vyplnenie zhrnutia zmluvy. Použitie vizuálnych prvkov, ako sú symboly, ikonky a grafika, alebo použitie hypertextových odkazov alebo kontextových okien by nemalo mať nepriaznivý vplyv na ľahkú čitateľnosť a nemalo by byť rušivé a odvádzať pozornosť spotrebiteľa od obsahu zhrnutia zmluvy. Obsah zhrnutia zmluvy by mal byť zameraný na kľúčové informácie, ktoré spotrebiteľ potrebuje na porovnanie ponúk a prijatie informovaného rozhodnutia.
- (8) Nemal by sa používať špecializovaný jazyk, technický žargón a skratky.
- (9) Veľký význam pre spotrebiteľov má opis služieb štandardizovaným spôsobom. Ak je to možné, mali by sa uviesť služby zahrnuté v zhrnutí zmluvy a objemy zahrnuté za fakturačné obdobie. Objemy by sa mali vzťahovať na množstvo volaní, správ a dát zahrnutých v službe, prípadne vrátane politiky poskytovateľa týkajúcej sa primeraného používania roamingu. Volania by mali byť merané v minútach alebo sekundách v súlade s predzmluvnými informáciami poskytovateľa, správy by mali byť merané na základe ich počtu a dáta v megabajtoch, prípadne gigabajtoch.
- (10) V zhrnutí zmluvy by sa mali poskytnúť informácie, ktoré umožnia spotrebiteľom obrátiť sa na svojho poskytovateľa, najmä v prípade sťažností. Príslušné kontaktné informácie môžu popri e-mailovej adrese alebo telefónnom čísle zahŕňať aj možnosť použiť webové formuláre alebo iné typy priameho kontaktu.
- (11) Mali by byť jasne opísané elektronické komunikačné služby a mali by sa uviesť ich hlavné prvky. Ak je to možné, mal by byť uvedený opis typu vybavenia.
- (12) V zmysle článku 4 ods. 1 písm. d) nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 ⁽⁷⁾ sa vyžaduje, aby sa v zmluve, ktorá zahŕňa služby prístupu k internetu, uvádzalo aj jasné a zrozumiteľné vysvetlenie minimálnej, bežne dostupnej, maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v prípade pevných sietí, alebo odhadovanej maximálnej a proklamovanej rýchlosti sťahovania a odosielania dát v prípade mobilných sietí. V článku 102 ods. 3 písm. f) smernice (EÚ) 2018/1972 sa vyžaduje, aby v zhrnutí zmluvy bol uvedený súhrn týchto informácií. V zhrnutí zmluvy by mala byť uvedená minimálna, bežne dostupná a maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade pevných sietí, alebo odhadovaná maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania dát v rámci služieb prístupu k internetu v prípade mobilných sietí.

(7) Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2120 z 25. novembra 2015, ktorým sa stanovujú opatrenia týkajúce sa prístupu k otvorenému internetu a maloobchodné poplatky za regulované komunikačné služby v rámci Únie a ktorým sa mení smernica 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb a nariadenie (EÚ) č. 531/2012 o roamingu vo verejných mobilných komunikačných sieťach v rámci Únie (Ú. v. EÚ L 310, 26.11.2015, s. 1).

- (13) V zmysle článku 4 ods. 1 písm. e) nariadenia (EÚ) 2015/2120 sa vyžaduje, aby sa v zmluve, ktorá zahŕňa služby prístupu k internetu, uvádzalo jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou prístupu k internetu a výkonnosťou uvedenou v zmluve. V článku 102 ods. 3 písm. f) smernice (EÚ) 2018/1972 sa vyžaduje, aby v zhrnutí zmluvy bol uvedený súhrn tohto vysvetlenia. Zhrnutie zmluvy by malo obsahovať súhrn nápravných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi v súlade s vnútroštátnym právom v prípade akejkoľvek nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo iné parametre kvality služby, a výkonnosťou uvedenou v zmluve.
- (14) Informácie o cene by mali zahŕňať príslušnú cenu aktivácie, pravidelne platené poplatky a poplatky súvisiace so spotrebou, ako je cena za fakturačné obdobie a za mesiac, s cieľom umožniť porovnateľnosť, ako aj akékoľvek zľavy a prípadne cenu vybavenia. Ak sa uplatňuje akciová cena, malo by sa to jasne uviesť, a to aj vrátane obdobia platnosti zľavy a plnej ceny bez akcie. Informácie o tarifách nezahrnutých v pravidelne platenej cene môžu byť rozsiahle a malo by byť postačujúce uviesť v zhrnutí zmluvy, že tieto informácie sú k dispozícii samostatne, napríklad elektronicky ako súčasť úplných predzmluvných informácií.
- (15) Informácie o podmienkach ukončenia zmluvy pod nadpisom „Trvanie, obnovenie a ukončenie zmluvy“ by sa mali vzťahovať na ukončenie zmluvy vrátane balíkov ponúk ku koncu trvania zmluvy a na predčasné ukončenie, ak je to uplatniteľné podľa práva Únie a vnútroštátneho práva, vrátane poplatkov za predčasné ukončenie a informácií o odblokovaní koncového zariadenia.
- (16) Ak sú informácie o rôznych produktoch a službách pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím rozsiahle a rozmanité, v zhrnutí zmluvy by sa mohlo uvádzať, že tieto podrobné informácie sú k dispozícii samostatne, napríklad elektronicky.
- (17) Poskytovatelia môžu uviesť ďalšie informácie, ktoré sa v zmysle práva Únie alebo vnútroštátneho práva vyžadujú skôr, než spotrebiteľ začne byť viazaný zmluvou alebo zodpovedajúcou ponukou, a to v nepovinnnej časti s ďalšími relevantnými informáciami. Mohli by to byť napríklad informácie o zmene poskytovateľa, bezpečnosti, zaobchádzaní s osobnými údajmi, spotrebe energie alebo uhlíkovej stope. Ak členské štáty využijú svoju slobodu zachovať alebo zaviesť vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch ustanovenia týkajúce sa aspektov, na ktoré sa nevzťahuje článok 102 smernice (EÚ) 2018/1972, poskytovatelia by mohli príslušné informácie uviesť v tejto nepovinnnej časti.
- (18) Podľa článku 123 smernice (EÚ) 2018/1972 je Komisia povinná pravidelne preskúmať uplatňovanie tohto vykonávacieho nariadenia ako súčasť správy o uplatňovaní časti III hlavy III uvedenej smernice.
- (19) Prebehli konzultácie s Orgánom európskych regulátorov pre elektronické komunikácie.
- (20) Opatrenia stanovené v tomto nariadení sú v súlade so stanoviskom Komunikačného výboru,

PRIJALA TOTO NARIADENIE:

Článok 1

Vzor zhrnutia zmluvy

Poskytovatelia verejne dostupných elektronických komunikačných služieb iných ako prenosových služieb používaných na poskytovanie služieb komunikácie M2M (stroj-stroj) použijú pri poskytovaní zhrnutia zmluvy vzor stanovený v časti A prílohy v súlade s pokynmi uvedenými v časti B prílohy.

Článok 2

Prezentácia obsahu

1. Vytlačené zhrnutie zmluvy nesmie bez riadneho odôvodnenia presiahnuť ekvivalent jednej jednostrannej strany formátu A4. Ak služby alebo služby a koncové zariadenia zahŕňajúce prinajmenšom službu prístupu k internetu alebo verejne dostupnú interpersonálnu službu založenú na číslovaní sú zoskupené do jednej zmluvy, vytlačené zhrnutie zmluvy nesmie s výnimkou riadne odôvodnených prípadov presiahnuť ekvivalent troch jednostranných strán formátu A4.
2. Informácie v zhrnutí zmluvy musia byť usporiadané vo formáte na výšku a v súlade s poradím nadpisov stanoveným v prílohe. Použije sa taký typ písma, aby bol text ľahko čitateľný. Veľkosť písma musí byť aspoň 10 pt. Za riadne odôvodnených okolností sa veľkosť písma môže zmenšiť. V takýchto prípadoch sa poskytne možnosť zväčšiť zhrnutie zmluvy elektronickými prostriedkami alebo na požiadanie dostať zhrnutie zmluvy vo veľkosti písma najmenej 10 pt.
3. Obsah zhrnutia zmluvy musí byť ľahko čitateľný s dostatočným kontrastom medzi typom písma a pozadím, najmä ak sa používajú farby. Vizualne prvky nesmú prekryvať text.
4. Zhrnutie zmluvy musí byť vyhotovené jazykom, ktorý je pre spotrebiteľov ľahko čitateľný a zrozumiteľný. Zhrnutie zmluvy musí byť zamerané na kľúčové informácie, ktoré spotrebiteľ potrebuje na porovnanie ponúk a prijatie informovaného rozhodnutia.
5. Nadpisy musia byť zreteľne odlíšiteľné od textu.

Článok 3

Nadobudnutie účinnosti a uplatňovanie

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v *Úradnom vestníku Európskej únie*.

Uplatňuje sa od 21. decembra 2020.

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli, 17. decembra 2019.

Za Komisiu
Predsedníčka
Ursula VON DER LEYEN

PRÍLOHA

VZOR ZHRNUTIA ZMLUVY

ČASŤ A – vzor

[Názov služby]

[Poskytovateľ/logo poskytovateľa]

[Kontaktné údaje]

Zhrnutie zmluvy

- Toto zhrnutie zmluvy obsahuje hlavné prvky tejto ponuky služby v zmysle požiadaviek práva EÚ ⁽¹⁾.
- Pomôže Vám porovnávať medzi ponukami služieb.
- Úplné informácie o službe sú uvedené v iných dokumentoch.

Služba/služby a zariadenia

[...]

Rýchlosti internetovej služby a nápravné prostriedky

[...]

Cena

[...]

Trvanie, obnovenie a ukončenie zmluvy

[...]

Funkcie pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím

[...]

Ďalšie relevantné informácie

[...]

⁽¹⁾ Článok 102 ods. 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1972 z 11. decembra 2018, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií (Ú. v. EÚ L 321, 17.12.2018, s. 36).

ČASŤ B – Pokyny na vyplnenie vzoru zhrnutia zmluvy

Názov služby alebo obchodný názov ponúkanej elektronickej komunikačnej služby (služieb) sa uvedie bezprostredne nad názvom „Zhrnutie zmluvy“. Názov poskytovateľa nasleduje bezprostredne za názvom elektronickej komunikačnej služby (služieb). Poskytovateľ môže vložiť svoje logo napravo od názvu „Zhrnutie zmluvy“. Úvodné tri vety tvoria neoddeliteľnú súčasť zhrnutia zmluvy a nesmú sa meniť.

Názov, adresa a priame kontaktné údaje poskytovateľa a priame kontaktné údaje v prípade akejkoľvek sťažnosti, ak sú odlišné, sa uvedú pod názvom poskytovateľa. Musí sa uviesť dátum zhrnutia zmluvy.

Ak zmluva nezahŕňa poskytovanie koncových zariadení, zmienka o zariadení v nadpise „Služba/služby a zariadenia“ sa vypustí alebo sa označí, že sa neuvádza. Ak zmluva nezahŕňa poskytovanie služby prístupu k internetu, časť „Rýchlosť služby prístupu k internetu a nápravné prostriedky“ sa vypustí alebo sa označí, že sa neuvádza. Ak sa neposkytujú žiadne ďalšie informácie, časť „Ďalšie relevantné informácie“ sa vypustí alebo sa označí, že sa neuvádza.

V časti A sa použije kurzíva, aby sa naznačilo, že vyššie uvedené nadpisy a príslušné informácie nie sú vždy povinné. Hranaté zátvorky použité v časti A sa nahradia požadovanými informáciami.

Časť „Služby a zariadenia“

Uvedie sa opis hlavných charakteristík elektronickej komunikačnej služby (služieb), napríklad hlasové volania v pevnej sieti, hlasové volania v mobilnej sieti, prístup k internetu v mobilnej sieti, prístup k internetu v pevnej sieti, prenosová služba televízneho vysielania alebo interpersonálne komunikačné služby nezávislé od číslovania. Pokiaľ ide o balíky podľa článku 107 smernice (EÚ) 2018/1972, v prípade potreby sa opíše aj typ koncového zariadenia a služby, ako sú napríklad televízne balíky, video na požiadanie alebo iné mediálne služby. V prípade prenosových služieb pre televízne vysielanie a balíky vrátane takýchto služieb sa môžu opísať typy ponúkaných televíznych balíkov, ak nie je možné uviesť všetky kanály zahrnuté v balíku. V prípade balíkov sa služby uvedú v poradí uvedenom v tomto odseku. Opis podľa potreby zahŕňa objem alebo množstvo volaní, správ a dát, ako aj platnú politiku primeraného používania roamingu, ktorú uplatňuje poskytovateľ.

Časť „Rýchlosti internetovej služby a nápravné prostriedky“

Ak služba zahŕňa prístup k internetu, uvedie sa súhrnný prehľad informácií požadovaných podľa článku 4 ods. 1 písm. d) a e) nariadenia (EÚ) 2015/2120. Pri službe prístupu k internetu v pevnej sieti sa uvedie minimálna, bežne dostupná a maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania a pri službe prístupu k internetu v mobilnej sieti sa uvedie odhadovaná maximálna rýchlosť sťahovania a odosielania. Opíše sa zhrnutie nápravných opatrení, ktoré má spotrebiteľ k dispozícii v súlade s vnútroštátnym právom v prípade nepretržitej alebo pravidelne sa opakujúcej nezrovnalosti medzi skutočnou výkonnosťou služby prístupu k internetu, pokiaľ ide o rýchlosť alebo inú kvalitu parametrov služby, a výkonnosťou uvedenou v zmluve.

Časť „Cena“

V prípade elektronických komunikačných služieb poskytovaných za priame peňažné platby táto časť musí obsahovať ceny za aktiváciu služby a pravidelné alebo so spotrebou súvisiace poplatky.

V prípade zmlúv o predplatených službách sa uvedie pravidelne platená cena vrátane daní za zúčtovacie obdobie, a ak je zúčtovacie obdobie iné ako mesačné, aj za mesiac. Uvedú sa akékoľvek ďalšie pevné ceny, ako napríklad cena za aktiváciu služby, a prípadne cena zariadenia, ako aj akékoľvek prípadné časovo obmedzené zľavy.

Ak existujú, v zhrnutí zmluvy sa uvedú poplatky súvisiace so spotrebou, ktoré sa budú uplatňovať po prekročení objemov zahrnutých v pravidelne platenej cene. V prípade potreby sa uvedie, že tarify za dodatočné služby nezahrnuté v pravidelne platenej cene sú k dispozícii samostatne.

Ak sa služba poskytuje bez priamej peňažnej platby, ale jej poskytnutie sa podmieňuje splnením určitých záväzkov zo strany používateľov, táto skutočnosť sa musí uviesť.

Časť „Trvanie, obnovenie a ukončenie zmluvy“

V zhrnutí zmluvy sa uvedú informácie o trvaní zmluvy v mesiacoch a hlavné podmienky jej obnovenia a ukončenia ku koncu trvania zmluvy a v prípade potreby predčasného ukončenia. Uvedú sa poplatky za predčasné ukončenie vrátane informácií o odblokovaní koncového zariadenia. Týmito informáciami nebudú dotknuté iné dôvody ukončenia podľa práva Únie alebo vnútroštátneho práva, ako napríklad v prípade nedodržania ustanovení zmluvy.

Časť „Funkcie pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím“

Uvedú sa informácie o hlavných produktoch a službách pre koncových používateľov so zdravotným postihnutím. Môže to byť aspoň text v reálnom čase, úplná konverzačná služba, konverzné služby, prístupné tiesňové komunikácie, špecializované zariadenia, osobitné tarify a prístupné informácie. V prípade potreby možno uviesť, že podrobné údaje sú k dispozícii samostatne.

Časť „Ďalšie relevantné informácie“

Poskytovatelia môžu uviesť akékoľvek ďalšie informácie, ktoré sa v zmysle práva Únie alebo vnútroštátneho práva vyžadujú skôr, než spotrebiteľ začne byť viazaný zmluvou alebo zodpovedajúcou ponukou.
