

Manuál pro shrnutí smlouvy, které mají použít poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972



KOMU JE MANUÁL URČEN

Manuál je určen poskytovatelům veřejně dostupných služeb elektronických komunikací jiných, než jsou přenosové služby v sítích používaných pro poskytování služby komunikace mezi stroji (dále také „**Poskytovatelé**“).



CO MANUÁL OBSAHUJE

1. tuto úvodní část
2. šablonu shrnutí, které mají poskytovatelé poskytnout spotřebitelům v souladu s právními předpisy



VYSVĚTLIVKY PRO PRÁCI SE ŠABLONOU

- Černý text představuje povinné náležitosti shrnutí smlouvy a nesmí být odstraněn.
- **Žlutě zvýrazněné části textu** představují povinné náležitosti shrnutí a slouží k doplnění ze strany poskytovatele. V některých případech uvedených v poznámkách shrnutí je možné tyto části textu odstranit, jinak jsou povinné.
- **Tyrkysově zvýrazněné části textu** jsou dobrovolné. Poskytovatel je může doplnit nebo odstranit.
- **Zeleně zvýrazněné části textu** představují alternativy. Poskytovatel vybere alternativu (nebo alternativy) vhodné pro konkrétní případ shrnutí smlouvy a ostatní alternativy ze shrnutí smlouvy odstraní.
- **Červený text** představuje poznámky ČTÚ. Poznámky obsahují doporučení pro Poskytovatele, ve shrnutí poskytnutém zákazníkovi poznámky nebudou uvedeny.



PRÁVNÍ ZÁKLAD

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1972, kterou se stanoví evropský kodex pro elektronické komunikace.
- Prováděcí nařízení Komise (EU) 2019/2243, kterým se stanoví šablona shrnutí smlouvy, kterou mají použít poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle Směrnice EP a Rady (EU) 2018/1972).
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.



FORMÁLNÍ POŽADAVKY SHRNUÍ

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

Délka shrnutí nesmí bez řádného odůvodnění přesáhnout 1 stranu A4, případně 3 strany A4, pokud se jedná o služby nebo služby a koncová zařízení sdružené jako balíček do jediné smlouvy zahrnující alespoň službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech.

Použité písmo musí být snadno čitelné (v zájmu čitelnosti lze používat běžně používaná bezpatková písmata) a mít velikost alespoň 10 bodů. V řádně odůvodněných případech může být velikost menší, v takovém případě ale musí být poskytnuta možnost shrnutí smlouvy zvětšit elektronickými prostředky nebo na vyžádání obdržet jeho verzi s velikostí písma alespoň 10 bodů.

Shrnutí smlouvy musí být datováno. Není však specifikováno, kde přesně na dokumentu musí být datum uvedeno.

Formátování musí splňovat následující požadavky:

- na výšku
- mezi písmem a pozadím musí být dostatečný kontrast, zejména jsou-li použity barvy
- vizuální prvky nesmí překrývat text
- nadpisy musí být zřetelně odlišitelné od textu

Šablona shrnutí

[Název nebo obchodní značka služby]	[Logo poskytovatele]
Datum vystavení shrnutí [Datum např. zde]	[Název poskytovatele]
	[Adresa/sídlo poskytovatele]
	[Identifikační číslo, údaj o zápisu v OR, popřípadě označení a adresa umístění odšítěpného závodu na území České republiky a jeho identifikační číslo, byly-li přiděleny]
	[e-mailová adresa a telefonní číslo]
	[kontaktní údaje pro případné stížnosti, jsou-li odlišné]
	[odkaz na kontaktní formulář, kontakt v aplikaci atp.]

SHRnutí SMLOUVY

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

SLUŽBA/SLUŽBY A ZAŘÍZENÍ

Pokud smlouva nezahrnuje poskytnutí koncového zařízení, zmínka o zařízení v nadpisu „Služba/služby a zařízení“ se odstraní nebo se uvede, že se dané smlouvy netýká.

Poskytovatel níže uvede popis hlavních charakteristik služby (služeb), uvedené služby jsou pouze příkladné. V případě balíčků se služby uvedou v pořadí uvedeném v tomto odstavci.

a) Pevné hlasové telefonní služby
b) Mobilní hlasové telefonní služby
c) Mobilní přístup k internetu
d) Pevný přístup k internetu
e) Přenosové služby pro TV
f) Interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech

Popis v příslušných případech zahrnuje objem či počet volání, zpráv a dat a politiku přiměřeného využívání roamingu, kterou poskytovatel uplatňuje. Dále se u balíčků popíše také typ koncového zařízení, jakož i služby, jako jsou televizní balíčky, video na vyžádání či jiné mediální služby. U přenosových služeb pro televizní vysílání a u balíčků, které takové služby zahrnují, mohou být uvedeny i typy nabízených televizních balíčků, pokud není možné uvést seznam všech kanálů zahrnutých do daného balíčku.

RYCHLOST SLUŽBY PŘÍSTUPU K INTERNETU A PROSTŘEDKY NÁPRAVY

Pokud smlouva nezahrnuje službu přístupu k internetu (mobilní ani pevný), oddíl „Rychlost služby přístupu k internetu a prostředky nápravy“ se odstraní nebo se uvede, že se dané smlouvy netýká.

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

Šablona shrnutí

a) Služba přístupu k internetu v pevném místě:

- Minimální rychlost stahování/vkládání (download/upload).
- Běžně dostupná rychlost stahování/vkládání (download/upload).
- Maximální rychlost stahování/vkládání (download/upload).

b) Mobilní služba přístupu k internetu:

- Odhadovaná maximální rychlost stahování/vkládání (download/upload).

Odchylka od výkonu uvedeného ve smlouvě nemá vliv na výkon vašeho práva na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb. Může se však stát, že vyhledávaná informace, případně využívaná služba bude načtena pomaleji (například videa a obrázky mohou zobrazovat později).

Je nutno uvést, jaký dopad by mohly mít velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání na výkon práv koncových uživatelů na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru bez ohledu na polohu koncového uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu.

V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě, můžete:

[Přehled prostředků nápravy] [odkaz na jejich úpravu v obchodních podmínkách]

Uvede se přehled prostředků nápravy, které má spotřebitel k dispozici podle smlouvy a vnitrostátního práva v případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě. Doporučujeme dále uvést výčet jednotlivých nároků spotřebitele (například možnost požadovat slevu z ceny, nárok na odstranění poruchy nebo odstoupit od smlouvy) a odkaz na příslušná ustanovení právních předpisů a obchodních podmínek, která se reklamací služby zabývají.

Příklad: V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, pokud jde o rychlost nebo jiné parametry kvality služby, od výkonu uvedeného ve smlouvě má koncový uživatel / účastník právo uplatnit u poskytovatele služby reklamaci na poskytovanou službu přístupu k internetu nebo na vyúčtování ceny. V takovém případě může kromě nároku na odstranění poruchy mimo jiné požadovat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit, pokud jde o její podstatné porušení. Podrobnosti týkající se reklamace jsou dostupné v článku 3 všeobecných obchodních podmínek. Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci, je účastník, popřípadě uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu (www.ctu.cz) návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

CENA

Je potřeba uvést veškeré relevantní informace týkající se ceny. Pokud se uplatňuje propagační cena, mělo by to být jasně uvedeno, včetně období platnosti slevy a plné ceny bez slevy. Níže je uveden příkladový výčet informací, poskytovatel vybere všechny, které jsou pro danou službu relevantní.

a) Cena za aktivaci služby

b) Pravidelné poplatky

c) Poplatky spojené se spotřebou / poplatky, které se uplatní po překročení objemů zahrnutých do pravidelně placené ceny.

d) Cena za zařízení

e) Případné časově omezené slevy

f) Informace o sazbách za dodatečné služby nezahrnuté do pravidelně placené ceny,

Pokud jsou k dispozici samostatně, lze uvést např. odkaz na Ceník.

g) Podmínka poskytování služby spočívající v tom, že uživatelé přijmou určité povinnosti

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

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

DOBA TRVÁNÍ, OBNOVENÍ A UKONČENÍ

Smlouva se uzavírá na [počet měsíců / dobu neurčitou].

V případě obnovující se smlouvy se doplní hlavní podmínky obnovení Smlouvy

Smlouva zaniká: [podmínky a možnosti ukončení smlouvy]

V případě předčasného ukončení smlouvy [pokud existují, doplňte poplatky splatné v případě předčasného ukončení včetně informací o odblokování koncového zařízení]

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

Příklad: Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců. Pokud uživatel poskytovateli nejpozději jeden měsíc přede dnem, kdy měla smlouva skončit, sdělí, že si nepřeje prodloužení smlouvy, skončí smlouva uplynutím doby jejího trvání. V opačném případě se smlouva prodlouží za týchž podmínek o tutéž dobu, na kterou byla uzavřena. Smlouva může být kdykoliv předčasně ukončena písemnou výpovědí uživatele s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi poskytovateli. Poskytovatel je po prokazatelném předchozím upozornění na možnost výpovědi ze strany poskytovatele oprávněn ukončit smlouvu výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.

Pokračování příkladu: V případě zániku smlouvy výpovědí nebo dohodou stran před uplynutím doby jejího trvání, vyjma případů vyjmenovaných v zákoně, je uživatel, který je spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, povinen, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, uhradit poskytovateli úhradu za předčasné ukončení smlouvy ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

Pokračování příkladu: V případě, kdy má podle zákona účastník právo vypovědět závazek ze smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, před koncem původně sjednaného období, neukládá se mu žádná úhrada, kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho ponechá. V takovém případě výše úhrady nesmí překročit poměrnou část hodnoty tohoto zařízení dohodnutou v okamžiku uzavření smlouvy, nebo částí ceny za služby, kterou zbývá uhradit do zániku závazku ze smlouvy, podle toho, která z těchto 2 částek je nižší. Bylo-li omezeno využívání dotovaného koncového zařízení v jiných sítích, poskytovatel toto omezení bezplatně odstraní nejpozději v okamžiku zaplacení úhrady. Tím nejsou dotčeny jiné důvody ukončení smlouvy stanovené unijním nebo vnitrostátním právem.

FUNKCE PRO KONCOVÉ UŽIVATELE SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

[uveďte informace o hlavních produktech a službách pro koncové uživatele se zdravotním postižením]

Zahrnuty by měly být, pokud jsou k dispozici, alespoň text v reálném čase, úplná konverzace, přenosové služby, přístupné tísňové komunikace, specializovaná zařízení, zvláštní sazby a přístupné informace. V příslušných případech lze uvést, že podrobnosti jsou k dispozici samostatně.

Příklad: Speciální linka pro neslyšící je k dispozici (v čase), kdy volání se spojí do textového hovoru, který je převeden do psané podoby. Pro nevidomé poskytovatel jeho veškeré požadavky vyřídí telefonicky na bezplatné lince. Podrobnosti jsou k dispozici v Podmínkách pro uživatele se zdravotním postižením.

DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE

Uveďte další důležité informace

Uvedeny by měly být jakékoli další informace, jež musí být podle unijního nebo vnitrostátního práva poskytnuty předtím, než spotřebitel začne být vázán smlouvou nebo jakoukoli odpovídající nabídkou. Nejsou-li poskytnuty žádné další informace, oddíl „Další důležité informace“ se odstraní nebo se uvede, že se dané smlouvy netýká.