

Náležitosti smluv o poskytování služeb elektronických komunikací

Zkratky:

- **Nařízení:** nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2120
- **OZ:** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- **VOP:** všeobecné obchodní podmínky
- **ZoEK:** zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Opora v zákoně	Požadavek	Podrobnosti, komentář
Základní náležitosti		
§ 63 odst. 1 ZoEK	Veškeré informace musí být uvedeny srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem	- přístupné musí být všechny součásti smlouvy, např. ceník, parametry služby, reklamační řád apod., pokud jsou obsaženy v samostatných dokumentech a smlouva/VOP na ně odkazují
§ 63 odst. 1 písm. a) a b) ZoEK	Identifikace smluvních stran	- na straně uživatele rozlišovat podnikající právnickou osobu, podnikající fyzickou osobu a nepodnikající osobu (FO i PO)
§ 63 odst. 1 písm. c) ZoEK	Popis poskytované služby:	
	1. informace, zda je poskytován přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání, případně omezení přístupu k číslům tísňového volání	- lokalizaci volajícího upravuje vyhláška č. 267/2017 Sb.
	2. veškeré podmínky omezující přístup ke službám nebo aplikacím nebo možností jejich využívání	- pokud jsou aplikovány, např. se může jednat o omezení celkové velikosti přenášených dat (datové limity, FUP)
	3. minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby	- musí být uvedena minimální, maximální, inzerovaná a běžná rychlost připojení pro vkládání (upload) i stahování (download) - v souladu s požadavky Všeobecného oprávnění ve znění VO-S/1/08.2020-9
	4. lhůta pro zahájení poskytování služby nebo datum zahájení poskytování služby	

Mgr. Jan Zahradníček, advokát

sídlo: Kodaňská 29, 101 00 Praha 10
 korespondenční adresa: Holečkova 105/6, 150 00 Praha 5
 IČ: 704 27 534, DIČ: CZ8208093828

tel.: + 420 736 537 977
 e-mail: zahradnicek@akpv.cz
 datová schránka: cwrnrc7

Opora v zákoně	Požadavek	Podrobnosti, komentář
	5. informace o postupech při měření a řízení provozu v síti které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení a popis vlivu těchto postupů na kvalitu služby	- opatření musí splňovat požadavky Nařízení, mj. nesmí sledovat konkrétní obsah komunikace a omezovat či blokovat konkrétní služby či aplikace (např. cílené zpomalování Netflixu)
	6. informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení	
	7. informace o právech účastníka vyplývajících z § 95 ZoEK	- práva účastníka, která souvisí s jeho evidencí ve veřejných seznamech účastníků (např. oprava údajů, výmaz ze seznamu) - týká se pouze telefonních služeb
§ 63 odst. 1 písm. d) ZoEK	Nabídka druhů servisních služeb a služeb podpory, vč. informace, jak lze tyto služby využívat	
§ 63 odst. 2 ZoEK	Smlouva (vzor) včetně všech jejích součástí (VOP, ceník, reklamační řád, podmínky přenosu tel. čísla apod.) musí být uveřejněny (i) v každé provozovně poskytovatele a (ii) způsobem umožňujícím dálkový přístup	
Cena, vyúčtování		
§ 63 odst. 1 písm. e) ZoEK	Cena, způsob jejího určení, získávání informací o všech platných cenách služeb	- lze odkázat na ceník - změna ceníku – právo uživatele ukončit smlouvu, pokud nebude cenu akceptovat
§ 63 odst. 1 písm. f) ZoEK	Způsob a termín vyúčtování, způsob placení	- je nutné do smlouvy uvést, pokud jsou uplatňovány rozdíly v ceně při různých způsobech placení a vyúčtování (např. hotovost x platba převodem, elektronické x papírové vyúčtování)
§ 64 odst. 2 až 5 ZoEK	Forma vyúčtování	- dle volby účastníka (i) vyúčtování podle jednotlivých služeb, nebo (ii) souhrnné vyúčtování jednou položkou - pokud se poskytuje rozpis jednotlivých volání (u telefonní služby), pak na žádost účastníka a za úplaty též ve formě zajišťující ochranu soukromí - standardně elektronicky, po dohodě s účastníkem lze i v jiné formě než elektronické
§ 64 odst. 6 ZoEK	Termín pro vyúčtování, zúčtovací období	- zúčtovací období nesmí být delší než 90 dnů (35 dnů u univerzální služby) - vyúčtování musí být doručeno do 15 dnů od skončení zúčtovacího období, dohodnutým způsobem (uvést do smlouvy)
§ 65 odst. 1 a 2 ZoEK	Upozornění na důsledky neplacení účtů	- před zahájením poskytování služby musí poskytovatel uživatele upozornit na důsledky neplacení účtů - při nezaplacení účtu podnikatel nejprve účastníka prokazatelně upozorní a stanoví lhůtu k nápravě min. 1 týden od doručení upozornění - pokud není účet zaplacen ani v náhradní lhůtě, může podnikatel službu omezit (zneprístupnit), s výjimkou volání na čísla tísňového volání

Mgr. Jan Zahradníček, advokát

sídlo: Kodaňská 29, 101 00 Praha 10

korespondenční adresa: Holečkova 105/6, 150 00 Praha 5

IČ: 704 27 534, DIČ: CZ8208093828

tel.: + 420 736 537 977

e-mail: zahradnicek@akpv.cz

datová schránka: cwrnrc7

Opora v zákoně	Požadavek	Podrobnosti, komentář
Trvání a ukončení smlouvy		
§ 63 odst. 1 písm. g) ZoEK § 63 odst. 7 ZoEK	Doba trvání smlouvy	<ul style="list-style-type: none"> - smlouvu lze uzavřít na dobu určitou i na dobu neurčitou - musí být umožněno i uzavření smlouvy na dobu nejvýše 12 měsíců, na dobu delší jen pokud o to uživatel výslovně požádá Spotřebitel + podnikající FO: <ul style="list-style-type: none"> - v případě prvního uzavření smlouvy na dobu určitou nesmí doba trvání přesáhnout 24 měsíců
§ 63 odst. 1 písm. g) ZoEK	Výpovědní doba	<ul style="list-style-type: none"> - výpovědní doba nesmí přesáhnout 30 dní
§ 63 odst. 1 písm. p) ZoEK	Smlouva na dobu určitou – informace o výši úhrady při ukončení smlouvy před uplynutím doby jejího trvání	<ul style="list-style-type: none"> - v případě smlouvy se spotřebitelem nebo podnikající FO lze úhradu požadovat pouze v případě, že smlouva skončí do tří měsíců od uzavření; výše úhrady nesmí být vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy; pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny,
§ 63 odst. 1 písm. p) ZoEK	Smlouva na dobu určitou – informace o výši úhrady spojené s poskytnutím telekomunikačního zařízení účastníkovi za zvýhodněných podmínek	<ul style="list-style-type: none"> - pouze pokud je účastníkovi poskytováno zařízení za zvýhodněných podmínek (např. dotované telefony, slevy z ceníkových cen apod.)
§ 63 odst. 9 ZoEK § 1820 a 1829 OZ	Informace o právu na odstoupení od smlouvy	<ul style="list-style-type: none"> - pouze pro smlouvy se spotřebitelem + podnikající FO - pouze v případě smlouvy uzavírané distančním způsobem (na dálku) nebo mimo obchodní prostory poskytovatele (např. u spotřebitele doma) - právo spotřebitele od smlouvy odstoupit musí být uplatněno ve lhůtě 14 dnů, lhůta začíná běžet předáním smlouvy
§ 63 odst. 10 ZoEK	Informování o blížícím se skončení smlouvy a možnosti jejího prodloužení	<ul style="list-style-type: none"> - pouze pro smlouvy se spotřebitelem + podnikající FO - informace musí být předána způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před skončením smlouvy na dobu určitou - obsahem jsou možnosti prodloužení smlouvy - pokud účastník prokazatelně nesouhlasí s uzavřením smlouvy na dobu určitou, mění se smlouva automaticky na dobu neurčitou
§ 65 odst. 3 ZoEK	Právo poskytovatele na ukončení smlouvy	<ul style="list-style-type: none"> - pokud účastník (i) úmyslně ve smlouvě uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo (ii) soustavně opožděně či soustavně neplatil cenu za služby a byl na to upozorněn, je poskytovatel oprávněn ukončit smlouvu nebo odmítnout zřízení přístupu ke službě (odmítnout uzavření smlouvy)

Mgr. Jan Zahradníček, advokát

sídlo: Kodaňská 29, 101 00 Praha 10

korrespondenční adresa: Holečkova 105/6, 150 00 Praha 5

IČ: 704 27 534, DIČ: CZ8208093828

tel.: + 420 736 537 977

e-mail: zahradnicek@akpv.cz

datová schránka: cwrnrc7

Opora v zákoně	Požadavek	Podrobnosti, komentář
Reklamacce		
§ 63 odst. 1 písm. i) ZoEK	Podmínky reklamacce služeb a vyúčtování	<ul style="list-style-type: none"> - způsob uplatnění reklamacce (kontaktní údaje) - lhůty k uplatnění reklamacce
§ 64 odst. 8 a 10 ZoEK	Reklamacce ceny	<ul style="list-style-type: none"> - lhůta k uplatnění reklamacce je 2 měsíce od dodání vyúčtování, jinak právo na reklamacce zaniká - poskytovatel vyřídí reklamacce do 1 měsíce od podání, pokud je nutná kooperace se zahraničním provozovatelem, pak do 2 měsíců - vyřízení reklamacce musí být uživateli prokazatelně doručeno
§ 64 odst. 9 a 10 ZoEK	Reklamacce služby (kvality)	<ul style="list-style-type: none"> - lhůta k uplatnění reklamacce je 2 měsíce od vadného poskytnutí služby, jinak právo na reklamacce zaniká - poskytovatel vyřídí reklamacce do 1 měsíce od podání, pokud je nutná kooperace se zahraničním provozovatelem, pak do 2 měsíců - vyřízení reklamacce musí být uživateli prokazatelně doručeno
§ 64 odst. 1 písm. k) ZoEK	Ujednání o náhradě škody a vrácení peněz v případě nedodržení úrovně kvality služby nebo v případě přerušování poskytování služby nebo připojení	<ul style="list-style-type: none"> - pokud dojde k nesprávnému vyúčtování ceny, je poskytovatel povinen vrátit přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamacce - pokud je služba poskytnuta vadně (nejsou dodrženy minimální parametry nebo v případě velké trvající či velké opakující se odchylky), je podnikatel povinen odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu služby nebo po dohodě s uživatelem zajistit náhradní poskytnutí služby - poskytovatel není povinen hradit uživateli škodu vzniklou vadným poskytnutím nebo přerušením služby
Ostatní povinné náležitosti		
§ 63 odst. 1 písm. h) ZoEK	Podmínky propagačních nabídek	<ul style="list-style-type: none"> - pokud poskytovatel dělá propagační nabídky (např. zvýhodněná cena tarifu, zvýhodněná cena zařízení), musí smlouva obsahovat informace o podmínkách pro obnovení a ukončení služby a o minimálním využívání služby (např. minimální doba trvání závazku), které musí být splněny pro využití takové propagační nabídky
§ 63 odst. 1 písm. j) ZoEK	Smluvní pokuty nebo jiná sankční ustanovení za nedodržení nebo porušení smluvních povinností	<ul style="list-style-type: none"> - není povinnou náležitostí – tj. smluvní pokuty či jiné sankce nemusí být stanoveny - lze sjednat oboustranně, tj. jak za porušení povinnosti poskytovatele, tak uživatele - sankce vůči spotřebiteli je vhodné uvést přímo do dokumentu smlouvy, nikoliv do VOP
§ 63 odst. 1 písm. l) ZoEK	Informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy	<ul style="list-style-type: none"> - ve věcech týkajících se služeb elektronických komunikací příslušný ČTÚ - v ostatních věcech spotřebitel – ČOI
§ 63 odst. 1 písm. m) ZoEK	Způsob vyrozumění o změně smluvních podmínek	<ul style="list-style-type: none"> - min. 1 měsíc před účinností musí být informace o změně uveřejněny v provozovně a dálkovým přístupem + účastník musí být informován

Mgr. Jan Zahradníček, advokát

sídlo: Kodaňská 29, 101 00 Praha 10

korespondenční adresa: Holečkova 105/6, 150 00 Praha 5

IČ: 704 27 534, DIČ: CZ8208093828

tel.: + 420 736 537 977

e-mail: zahradnicek@akpv.cz

datová schránka: cwrmmc7

Opora v zákoně	Požadavek	Podrobnosti, komentář
§ 63 odst. 6 ZoEK		<ul style="list-style-type: none"> - pokud se jedná o změnu náležitostí dle § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r), musí být uživatel informován o právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, pokud změnu neakceptuje, a to bez sankce - právo na ukončení smlouvy nevzniká, pokud je změna v důsledku změny právní úpravy nebo rozhodnutí ČTÚ - informace se poskytují způsobem sjednaným pro zaslání vyúčtování – způsob zaslání vyúčtování stanovit ve smlouvě
§ 63 odst. 1 písm. n) ZoEK	Druhy opatření, která může poskytovatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti	
§ 63 odst. 1 písm. o) ZoEK	Ověřovací kód účastníka	<ul style="list-style-type: none"> - pro přenos telefonního čísla - jen u relevantních služeb, kde je tel. číslo přidělováno
§ 63 odst. 1 písm. o) ZoEK § 34 ZoEK	Podmínky pro přenos telefonního čísla	<ul style="list-style-type: none"> - jen u relevantních služeb, kde je tel. číslo přidělováno - technické a organizační podmínky přenosu tel. čísla stanoví OOP/10/10.2012-12
§ 63 odst. 1 písm. q) ZoEK	Rozhodnutí účastníka o uvedení jeho osobních, nebo identifikačních údajů v účastnickém seznamu podle § 41 ZoEK	- pouze pokud je poskytována veřejně dostupná telefonní služba
§ 63 odst. 1 písm. r) ZoEK	Ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení účastníkovi, včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.	
Smlouvy uzavírané se spotřebitelem distančním způsobem nebo uzavírané mimo obchodní prostory		
§ 1820 odst. 1 OZ	Sdělení před uzavřením smlouvy, která pak musí být obsažena i ve smlouvě (uvedeny jen relevantní povinnosti a nad rámec toho, co již vyžaduje ZoEK):	
	- náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby	
	- údaj o povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována	
	- u smlouvy na dobu neurčitou je zúčtovací období vždy jeden měsíc	- ZoEK obecně připouští zúčtovací období až 90 dnů
	- podmínky, lhůty a postupy pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy vč. vzorového formuláře	- viz komentář k § 63 odst. 9 ZoEK - vzorový formulář je stanoven nařízením vlády č. 363/2013 Sb.
	- povinnost uživatele hradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, pokud již poskytování služeb začalo	- poskytování služeb spotřebiteli před uplynutím lhůty pro odstoupení je možné jen na základě výslovné žádosti spotřebitele v textové podobě (písemně – lze i elektronicky)

Mgr. Jan Zahradníček, advokát

sídlo: Kodaňská 29, 101 00 Praha 10

korespondenční adresa: Holečkova 105/6, 150 00 Praha 5

IČ: 704 27 534, DIČ: CZ8208093828

tel.: + 420 736 537 977

e-mail: zahradnicek@akpv.cz

datová schránka: cwrnrc7