

Tento dokument slouží výhradně k informačním účelům a nemá žádný právní účinek. Orgány a instituce Evropské unie nenesou za jeho obsah žádnou odpovědnost. Závazná znění příslušných právních předpisů, včetně jejich právních východisek a odůvodnění, jsou zveřejněna v Úředním věstníku Evropské unie a jsou k dispozici v databázi EUR-Lex. Tato úřední znění jsou přímo dostupná přes odkazy uvedené v tomto dokumentu

► **B** SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2011/83/EU

ze dne 25. října 2011

o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

(Text s významem pro EHP)

(Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64)

Ve znění:

		Úřední věstník		
		Č.	Strana	Datum
► <u>M1</u>	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015	L 326	1	11.12.2015
► <u>M2</u>	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019	L 328	7	18.12.2019
► <u>M3</u>	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2023/2673 ze dne 22. listopadu 2023	L 2673	1	28.11.2023
► <u>M4</u>	Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/825 ze dne 28. února 2024	L 825	1	6.3.2024

Opravena:

- **C1** Oprava, Úř. věst. L 324, 30.11.2016, s. 19 (2011/83/EU)

▼B**SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY
2011/83/EU**

ze dne 25. října 2011

o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

(Text s významem pro EHP)

KAPITOLA I

PŘEDMĚT, DEFINICE A OBLAST PŮSOBNOSTI*Článek 1***Předmět**

Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu dosažením vysoké úrovně ochrany spotřebitele a sblížením určitých aspektů právních a správních předpisů členských států týkajících se smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a obchodníky.

*Článek 2***Definice**

Pro účely této směrnice se rozumí:

- 1) „spotřebitelem“ fyzická osoba, která ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná za účelem, který nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání;
- 2) „obchodníkem“ fyzická nebo právnická osoba bez ohledu na to, zda je v soukromém či veřejném vlastnictví, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v jejím zastoupení, za účelem, který lze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice;

▼M2

- 3) „zbožím“ zboží ve smyslu čl. 2 bodu 5 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ⁽¹⁾;

▼B

- 4) „zbožím vyrobeným podle požadavků spotřebitele“ zboží, které není prefabrikováno a které je vyrobeno na základě individuálního výběru nebo rozhodnutí spotřebitele;

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 28).

▼ M2

- 4a) „osobními údaji“ osobní údaje ve smyslu čl. 4 bodu 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ⁽¹⁾;
- 5) „kupní smlouvou“ smlouva, na jejímž základě obchodník převádí vlastnictví zboží spotřebiteli nebo se zavazuje k převedení tohoto vlastnictví, včetně smluv majících za předmět zboží i služby;
- 6) „smlouvou o poskytování služeb“ jakákoli smlouva jiná než kupní smlouva, na jejímž základě obchodník poskytuje službu, včetně digitální služby, spotřebiteli nebo se zavazuje k jejímu poskytnutí;

▼ B

- 7) „smlouvou uzavřenou na dálku“ jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v rámci organizovaného systému prodeje či poskytování služeb na dálku bez současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do okamžiku uzavření smlouvy, včetně tohoto okamžiku;
- 8) „smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory“ jakákoli smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem, která je:
- a) uzavřena za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele v místě, které není obchodními prostory obchodníka;
- b) pro kterou byla předložena nabídka spotřebitelem za stejných okolností, které stanoví písmeno a);
- c) uzavřena v obchodních prostorech obchodníka nebo s použitím prostředků komunikace na dálku bezprostředně po osobním a individuálním oslovení spotřebitele na místě, které není obchodními prostory obchodníka, za současné fyzické přítomnosti obchodníka a spotřebitele, nebo
- d) uzavřena během zájezdu organizovaného obchodníkem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží či služeb spotřebiteli;
- 9) „obchodními prostory“:
- a) veškeré nemovité maloobchodní prostory, kde obchodník trvale provozuje svou činnost, nebo
- b) veškeré movité maloobchodní prostory, kde obchodník obvykle provozuje svou činnost;
- 10) „trvalým nosičem“ jakýkoli nástroj, který umožňuje spotřebiteli nebo obchodníkovi ukládat informace určené jemu osobně, a to způsobem vhodným pro jejich budoucí použití, po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje reprodukci uložených informací v nezměněném stavu;

⁽¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1).

▼ M2

- 11) „digitálním obsahem“ digitální obsah ve smyslu čl. 2 bodu 1 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ⁽¹⁾;

▼ B

- 12) „finanční službou“ jakákoli služba bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční nebo platební povahy;
- 13) „veřejnou dražbou“ způsob prodeje, kdy obchodník nabízí zboží nebo služby spotřebitelům, kteří se dražby osobně účastní nebo je jim dána možnost se jí osobně účastnit, prostřednictvím průhledného konkurenčního aukčního prodeje prováděného dražitelem, a kdy vydražitel je povinen toto zboží nebo služby zakoupit;
- 14) „obchodní zárukou“ jakýkoli závazek obchodníka nebo výrobce (dále jen „poskytovatel záruky“) vůči spotřebiteli přesahující jeho záruční povinnost vyplývající ze zákona a spočívající v tom, že mu vrátí zaplacenou cenu nebo že zboží vymění, opraví nebo zařídí jeho servis, pokud zboží neodpovídá údajům nebo jakékoli jiné okolnosti uvedené v záručním listě, která se netýká splnění zákonných podmínek, nebo v příslušné reklamě dostupné v době uzavření smlouvy nebo před jejím uzavřením;

▼ M4

- 14a) „obchodní zárukou na trvanlivost“ obchodní záruka výrobce na trvanlivost uvedená v článku 17 směrnice (EU) 2019/771, podle níž výrobce přímo odpovídá spotřebiteli po celou dobu obchodní záruky na trvanlivost pro účely opravy nebo výměny zboží podle článku 14 směrnice (EU) 2019/771, nezachová-li si zboží svou trvanlivost;
- 14b) „trvanlivostí“ trvanlivost ve smyslu čl. 2 bodu 13 směrnice (EU) 2019/771;
- 14c) „výrobcem“ výrobce ve smyslu čl. 2 bodu 4 směrnice (EU) 2019/771;
- 14d) „hodnocením opravitelnosti“ bodové hodnocení vyjadřující způsobilost zboží k tomu, aby bylo opraveno, na základě harmonizovaných požadavků stanovených na úrovni Unie;
- 14e) „aktualizací softwaru“ bezplatná aktualizace, včetně aktualizace zabezpečení, jež je nezbytná k zachování souladu zboží s digitálními prvky, digitálním obsahem a digitálními službami podle směrnice (EU) 2019/770 a (EU) 2019/771;

▼ B

- 15) „doplňkovou smlouvou“ smlouva, na základě níž získává spotřebitel zboží nebo služby, které souvisejí se smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory, a toto zboží nebo služby jsou poskytovány obchodníkem nebo třetí stranou na základě ujednání mezi uvedenou třetí stranou a obchodníkem;

▼ M2

- 16) „digitální službou“ digitální služba ve smyslu v čl. 2 bodu 2 směrnice (EU) 2019/770;

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (Úř. věst. L 136, 22.5.2019, s. 1).

▼ M2

- 17) „online tržištěm“ služba využívající software, včetně internetových stránek, části internetových stránek nebo aplikace, který je provozován obchodníkem nebo jeho jménem, a umožňující spotřebitelům uzavírat na dálku smlouvy s jinými obchodníky nebo spotřebiteli;
- 18) „poskytovatelem online tržiště“ jakýkoli obchodník poskytující online tržiště spotřebitelům;
- 19) „kompatibilitou“ kompatibilita ve smyslu čl. 2 bodu 10 směrnice (EU) 2019/770;
- 20) „funkčností“ funkčnost ve smyslu čl. 2 bodu 11 směrnice (EU) 2019/770;
- 21) „interoperabilitou“ interoperabilita ve smyslu čl. 2 bodu 12 směrnice (EU) 2019/770.

▼ B*Článek 3***Oblast působnosti****▼ M2**

1. Tato směrnice se použije za podmínek a v rozsahu uvedeném v jejích ustanoveních na smlouvy uzavírané mezi obchodníkem a spotřebitelem v případech, kdy spotřebitel platí nebo se zavazuje platit cenu. Vztahuje se na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu, elektřiny nebo tepla z dálkového vytápění, též zajišťovaných veřejnými poskytovateli, v rozsahu, ve kterém jsou tyto komodity poskytovány na smluvním základě.

1a. Tato směrnice se použije rovněž v případech, kdy obchodník poskytuje nebo se zavazuje poskytovat digitální obsah, který není poskytnut na hmotném nosiči, nebo digitální službu spotřebiteli a spotřebitel poskytne nebo se zavazuje poskytnout obchodníkovi své osobní údaje, s výjimkou případů, v nichž obchodník osobní údaje poskytnuté spotřebitelem zpracovává výlučně pro účely poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, nebo digitální služby v souladu s touto směrnicí nebo pro účely toho, aby dodržel zákonné požadavky, jež se na něho vztahují, přičemž obchodník tyto údaje nezpracovává k žádným jiným účelům.

▼ M3

1b. Pokud jde o smlouvy o poskytování finančních služeb uzavřené na dálku mezi obchodníkem a spotřebitelem, použijí se pouze články 1 a 2, čl. 3 odst. 2, 5 a 6, článek 4, článek 6a, čl. 8 odst. 6, článek 11a, články 16a až 16e, článek 19, články 21 až 23, čl. 24 odst. 1 a 6, články 25 až 27 a článek 29.

S výjimkou článku 21, obsahuje-li smlouva podle prvního odstavce počáteční dohodu, za níž následují postupné operace nebo série samostatných operací stejné povahy, jež na sebe v čase navazují, tato směrnice se vztahuje jen na počáteční dohodu.

▼ M3

Neexistuje-li žádná počáteční dohoda o službě, ale mezi týmiž smluvními stranami jsou prováděny postupné operace nebo samostatné operace stejné povahy, které na sebe časově navazují, použijí se články 16a a 16d pouze na první operaci.

Nebyla-li však během doby delší než jeden rok provedena žádná operace stejné povahy, další operace se považuje za první v nové sérii operací, a v důsledku toho se použijí články 16a a 16d.

▼ B

2. Pokud je ustanovení této směrnice v rozporu s ustanovením jiného právního předpisu Unie, který upravuje zvláštní odvětví, ustanovení tohoto jiného právního předpisu Unie se upřednostní a použije se na uvedená zvláštní odvětví.

3. Tato směrnice se nevztahuje na smlouvy:

- a) týkající se sociálních služeb, včetně oblasti sociálního bydlení, péče o děti a podpory rodin a osob, které se trvale nebo dočasně nacházejí v nouzové situaci, a to včetně dlouhodobé péče;
- b) týkající se zdravotní péče ve smyslu čl. 3 písm. a) směrnice 2011/24/EU bez ohledu na to, zda je poskytována ve zdravotnických zařízeních či nikoli;
- c) týkající se hazardních her, které zahrnují sázení peněžitých částek, včetně loterií, hazardních her v kasinech a sázkových her;
- d) týkající se finančních služeb;
- e) týkající se vzniku, nabývání či převodu nemovitého majetku nebo práv k němu;
- f) týkající se výstavby nových budov, podstatné přestavby stávajících budov a nájmu bytových prostor pro obytné účely;

▼ M1

- g) o souborných službách, jak jsou definovány v čl. 3 bodě 2 směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1).

▼ M1

Ustanovení čl. 6 odst. 7, čl. 8 odst. 2 a 6 a článků 19, 21 a 22 této směrnice se přiměřeně použijí na souborné služby ve smyslu čl. 3 bodu 2 směrnice (EU) 2015/2302, pokud jde o cestující ve smyslu čl. 3 bodu 6 uvedené směrnice;

▼ B

- h) náležející do oblasti působnosti směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009 o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně⁽¹⁾;
- i) jež jsou podle právních předpisů členských států uzavírány za spoluúčasti státního úředníka, který musí být ze zákona nezávislý a nestranný a musí prostřednictvím vyčerpávajícího právního prohlášení zajistit, že spotřebitel smlouvu uzavírá výhradně po zralé úvaze a s vědomím jejího právního dosahu;
- j) týkající se dodávek potravin, nápojů nebo jiného zboží, které je určeno pro běžnou spotřebu v domácnosti a které obchodník fyzicky doručuje spotřebiteli domů, do místa jeho bydliště nebo na jeho pracoviště formou častých a pravidelných dodávek;

▼ M2

- k) týkající se služeb v oblasti přepravy cestujících, s výjimkou čl. 8 odst. 2 a článků 19, 21 a 22;

▼ B

- l) uzavřené při použití prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor;
- m) uzavřené s provozovateli v odvětví telekomunikací prostřednictvím veřejných telefonních automatů za účelem jejich využívání nebo za účelem využívání pouze jednoho připojení spotřebitele pomocí telefonu, internetu nebo faxu;

▼ M2

- n) týkající se zboží, které se prodává na základě výkonu rozhodnutí nebo jiných soudních opatření.

▼ B

4. Členské státy se mohou rozhodnout, že tuto směrnici nepoužijí pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, u nichž platba učiněná spotřebitelem nepřesahuje částku 50 EUR, ani že neponechají v platnosti či nezavedou odpovídající vnitrostátní ustanovení v případě těchto smluv. Členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech stanovit nižší hodnotu této částky.

5. Touto směrnicí není dotčeno obecné smluvní právo jednotlivých států, například pravidla týkající se platnosti, sestavení nebo účinku smluv, pokud tyto aspekty obecného smluvního práva nejsou upraveny touto směrnicí.

6. Tato směrnice nebrání obchodníkům v tom, aby nabízeli spotřebitelům smluvní podmínky, které přesahují rámec ochrany poskytované touto směrnicí.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 33, 3.2.2009, s. 10.

▼ B*Článek 4***Úroveň harmonizace**

Členské státy nesmí v rámci svého vnitrostátního práva ponechat v platnosti ani zavádět ustanovení odchylná od ustanovení této směrnice, včetně více či méně přísných ustanovení za účelem zajištění odlišné úrovně ochrany spotřebitele, pokud není v této směrnici stanoveno jinak.

KAPITOLA II

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE V PŘÍPADĚ SMLUV JINÝCH NEŽ SMLUV UZAVŘENÝCH NA DÁLKU ČI SMLUV UZAVŘENÝCH MIMO OBCHODNÍ PROSTORY*Článek 5***Požadavky na informace o smlouvách jiných než jsou smlouvy uzavřené na dálku či smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory**

1. Před tím, než je spotřebitel vázán jakoukoliv smlouvou jinou než smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace, pokud již tyto informace nejsou patrné ze souvislostí:

- a) hlavní vlastnosti zboží nebo služeb v rozsahu odpovídajícím danému nosiči a zboží či službám;
- b) totožnost obchodníka, například jeho obchodní název, zeměpisnou adresu, na níž je usazen, a jeho telefonní číslo;
- c) celkovou cenu zboží nebo služeb včetně daní, nebo pokud z povahy zboží nebo služeb vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové dodatečné poplatky;
- d) případně podmínky platby, dodání a plnění, lhůtu, do níž se obchodník zavazuje dodat zboží nebo poskytnout službu, a obchodníkovy podmínky vyřizování reklamací a stížností;

▼ M4

- e) připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou a jejích hlavních prvků, včetně její minimální doby trvání v délce dvou let podle směrnice (EU) 2019/771, a to zřetelným způsobem za použití harmonizovaného oznámení podle článku 22a této směrnice;
- ea) pokud výrobce nabídne spotřebiteli bez dodatečných nákladů obchodní záruku na trvanlivost vztahující se na celé zboží na dobu delší než dva roky a zpřístupní tyto informace obchodníkovi, informace o tom, že se na toto zboží vztahuje takováto záruka, a o době jejího trvání, jakož i připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou, a to zřetelným způsobem za použití harmonizovaného štítku podle článku 22a;

▼ M4

- eb) připomenutí existence zákonné záruky za soulad digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou;
- ec) případně informace o existenci a podmínkách poprodejních služeb a obchodních záruk;
- ed) u zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, zpřístupní-li výrobce nebo poskytovatel informace obchodníkovi, minimální dobu, během níž výrobce nebo poskytovatel poskytuje aktualizace softwaru, uvedenou jako celkovou dobu nebo odkazem na datum;

▼ B

- f) případně dobu platnosti smlouvy, nebo je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo automaticky obnovována, podmínky ukončení smlouvy;

▼ M2

- g) případně funkčnost zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, včetně příslušných technických ochranných opatření;
- h) případně informace o jakékoli příslušné kompatibilitě a interoperabilitě zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, které jsou obchodníkovi známy nebo o nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy;

▼ M4

- i) případně hodnocení opravitelnosti zboží;
- j) nepoužije-li se písmeno i) a zpřístupní-li výrobce informace obchodníkovi, informace ohledně dostupnosti náhradních dílů potřebných k zachování souladu zboží, odhadovaných nákladů na tyto náhradní díly a postupu jejich objednání, jakož i informace o dostupnosti pokynů pro opravy a údržbu a o omezeních týkajících se opravy.

▼ B

2. Odstavec 1 se uplatní také na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění a digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči.
3. Členské státy nemají povinnost uplatňovat odstavec 1 na smlouvy, které zahrnují běžné transakce a které jsou plněny bezprostředně po okamžiku jejich uzavření.
4. Členské státy mohou přijmout nebo ponechat v platnosti dodatečné požadavky na informace poskytované před uzavřením smluv, na které se vztahuje tento článek.

KAPITOLA III

INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE A PRÁVO ODSTOUPIT OD SMLOUVY V PŘÍPADĚ SMLUV UZAVŘENÝCH NA DÁLKU A SMLUV UZAVŘENÝCH MIMO OBCHODNÍ PROSTORY

Článek 6

Požadavky na informace v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory

1. Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo smlouvou uzavřenou mimo obchodní prostory či odpovídající smluvní nabídkou, poskytne obchodník spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem tyto informace:

▼ B

- a) hlavní vlastnosti zboží nebo služeb v rozsahu odpovídajícím danému nosiči a zboží či službám;
- b) totožnost obchodníka, například jeho obchodní jméno;

▼ M2

- c) zeměpisnou adresu, na níž je obchodník usazen, a jeho telefonní číslo a e-mailovou adresu. Kromě toho v případě, že obchodník poskytuje jiné prostředky online komunikace, které zaručují, že si spotřebitel může uchovat veškerou písemnou korespondenci s obchodníkem, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči, tyto informace zahrnují také podrobnosti o těchto jiných prostředcích. Všechny tyto prostředky komunikace poskytované obchodníkem umožňují spotřebiteli urychleně obchodníka kontaktovat a efektivně s ním komunikovat. Obchodník případně uvede také zeměpisnou adresu a totožnost obchodníka, v jehož zastoupení jedná;

▼ B

- d) zeměpisnou adresu místa podnikání obchodníka, pokud se liší od adresy poskytnuté v souladu s písmenem c), a případně zeměpisnou adresu obchodníka, v jehož zastoupení jedná, na kterou může spotřebitel zaslat případné stížnosti;
- e) celkovou cenu včetně daní, nebo pokud z povahy zboží či služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu a případně i veškeré další poplatky za dopravu, dodání nebo poštovné a jakékoliv další náklady, nebo pokud tyto poplatky nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové dodatečné poplatky. V případě smlouvy s platností na dobu neurčitou nebo smlouvy obsahující předplatné zahrnuje cena celkové náklady za jedno zúčtovací období. Pokud takové smlouvy stanoví pevnou sazbu, obsahuje celková cena také celkové měsíční náklady. Pokud celkové náklady nelze rozumně stanovit předem, musí být určen způsob výpočtu ceny;

▼ M2

- ea) případně informaci, že cena byla přizpůsobena na základě automatizovaného rozhodování;

▼ B

- f) náklady na prostředky komunikace na dálku použité pro uzavření smlouvy, pokud se liší od základní sazby;

▼ M4

- g) podmínky platby, dodání, včetně případných možností dodání způsobem šetrným k životnímu prostředí, plnění, lhůtu, v níž se obchodník zavazuje dodat zboží nebo poskytnout službu, a případně obchodníkovy podmínky pro vyřizování reklamací a stížností;

▼ B

- h) pokud lze využít práva odstoupit od smlouvy, pak podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva v souladu s čl. 11 odst. 1, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části B přílohy I;

▼B

- i) případně skutečnost, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží a v případě smluv uzavřených na dálku náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navrženo obvyklou poštovní cestou;
- j) skutečnost, že v případě uplatnění práva odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8 je spotřebitel povinen uhradit obchodníkovi přiměřené náklady v souladu s čl. 14 odst. 3;
- k) pokud v souladu s článkem 16 není poskytnuto právo odstoupit od smlouvy, informaci, že spotřebitel nebude moci tohoto práva využít, nebo případně informaci, za jakých okolností spotřebitel své právo odstoupit ztrácí;

▼M4

- l) připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou a jejích hlavních prvků, včetně její minimální doby trvání v délce dvou let podle směrnice (EU) 2019/771, a to zřetelným způsobem za použití harmonizovaného oznámení podle článku 22a této směrnice;
- la) pokud výrobce nabídne spotřebiteli bez dodatečných nákladů obchodní záruku na trvanlivost vztahující se na celé zboží na dobu delší než dva roky a zpřístupní tyto informace obchodníkovi, informace o tom, že se na toto zboží vztahuje takováto záruka a o její době trvání, jakož i připomenutí existence zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou, a to zřetelným způsobem za použití harmonizovaného štítku podle článku 22a;
- lb) připomenutí existence zákonné záruky za soulad digitálního obsahu a digitálních služeb se smlouvou;
- lc) u zboží s digitálními prvky, u digitálního obsahu a u digitálních služeb, zpřístupní-li výrobce nebo poskytovatel informace obchodníkovi, minimální dobu, během níž výrobce nebo poskytovatel poskytuje aktualizace softwaru, uvedenou jako celkovou dobu nebo odkazem na datum;

▼B

- m) případně existenci a podmínky poprodejní asistenční služby pro zákazníky, poprodejních služeb a obchodních záruk;
- n) případně existenci příslušných kodexů chování ve smyslu čl. 2 písm. f) směrnice 2005/29/ES a způsob jakým lze obdržet jejich kopii;
- o) případně dobu platnosti smlouvy, nebo je-li smlouva uzavřena na dobu neurčitou nebo automaticky obnovována, podmínky ukončení smlouvy;
- p) případně minimální dobu trvání závazků spotřebitele vyplývajících ze smlouvy;

▼ B

- q) případně existenci záloh nebo jiných finančních záruk, které musí spotřebitel na žádost obchodníka zaplatit nebo poskytnout, a podmínky, které se na ně vztahují;

▼ M2

- r) případně funkčnost zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, včetně příslušných technických ochranných opatření;
- s) případně informace o jakékoli příslušné kompatibilitě a interoperabilitě zboží s digitálními prvky, digitálního obsahu a digitálních služeb, které jsou obchodníkovi známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu měly být známy;

▼ B

- t) případně možnost přístupu k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků nápravy, který se na obchodníka vztahuje, a způsob přístupu k tomuto mechanismu;

▼ M4

- u) případně hodnocení opravitelnosti zboží;
- v) nepoužije-li se písmeno u) a zpřístupní-li výrobce informace obchodníkovi, informace ohledně dostupnosti náhradních dílů potřebných k zachování souladu zboží, odhadovaných nákladů na tyto náhradní díly a o postupu jejich objednání, jakož i informace o dostupnosti pokynů pro opravy a údržbu a o omezeních týkajících se opravy.

▼ B

2. Odstavec 1 se uplatní také na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění a digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči.

3. V případě veřejné dražby mohou být informace uvedené v odst. 1 písm. b), c) a d) nahrazeny odpovídajícími podrobnostmi pro dražitele.

▼ M2

4. Informace uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) tohoto článku mohou být poskytnuty prostřednictvím vzorového poučení o odstoupení od smlouvy uvedeného v části A přílohy I. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli toto poučení se správně vyplněnými údaji, splnil informační požadavky uvedené v odst. 1 písm. h), i) a j) tohoto článku. Odkazy na čtrnáctidenní lhůtu pro odstoupení od smlouvy ve vzorovém poučení o odstoupení od smlouvy uvedené v části A přílohy I se nahrazují odkazy na třicetidenní lhůtu pro odstoupení od smlouvy v případech, kdy členské státy přijaly předpisy podle čl. 9 odst. 1a.

▼ B

5. Informace uvedené v odstavci 1 tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a bez výslovného souhlasu smluvních stran je nelze měnit.

6. Jestliže obchodník nesplnil požadavky na poskytnutí informací o dalších poplatcích či nákladech podle odst. 1 písm. e), nebo o nákladech spojených s navrácením zboží podle odst. 1 písm. i), spotřebitel tyto dodatečné poplatky či náklady nehradí.

▼ B

7. Členské státy mohou ve svých vnitrostátních právních předpisech ponechat v platnosti nebo zavést jazykové požadavky týkající se smluvních informací s cílem zajistit, aby tyto informace byly pro spotřebitele snadno srozumitelné.

8. Požadavky na informace stanovené v této směrnici doplňují požadavky na informace obsažené ve směrnici 2006/123/ES a ve směrnici 2000/31/ES a nebrání členským státům ve stanovení dodatečných požadavků na informace v souladu s uvedenými směrnicemi.

Aniž je dotčen první pododstavec, pokud je některé ustanovení směrnice 2006/123/ES nebo směrnice 2000/31/ES týkající se obsahu informací a způsobu jejich poskytování v rozporu s ustanoveními této směrnice, má přednost ustanovení této směrnice.

9. Důkazní břemeno ohledně plnění požadavků na informace uvedených v této kapitole nese obchodník.

▼ M2*Článek 6a***Další zvláštní požadavky na informace v případě smluv uzavřených na online tržištích**

1. Předtím, než je spotřebitel vázán smlouvou uzavřenou na dálku nebo jakoukoli odpovídající nabídkou na online tržišti, poskytne poskytovatel online tržiště, aniž je dotčena směrnice 2005/29/ES, spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem, který je vhodný pro prostředky komunikace na dálku, tyto informace:

- a) obecné informace zpřístupněné v konkrétním oddílu online rozhraní, které jsou přímo a snadno dostupné ze stránky, na níž jsou předloženy nabídky, o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli, jak je vymezeno v čl. 2 odst. 1 písm. m) směrnice 2005/29/ES, jako výsledek dotazu při vyhledávání a o jejich relativní váze oproti ostatním parametrům;
- b) zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem či nikoliv, a to na základě prohlášení této třetí strany určeného poskytovateli online tržiště;
- c) pokud třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah není obchodníkem, skutečnost, že se na smlouvu neuplatní práva spotřebitele vyplývající z právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele;
- d) případně skutečnost, jak jsou povinnosti související se smlouvou rozděleny mezi třetí stranu nabízející zboží, služby nebo digitální obsah a poskytovatele online tržiště. Těmito informacemi není dotčena jakákoli odpovědnost, kterou poskytovatel online tržiště nebo externí obchodník nese v souvislosti se smlouvou podle ostatních unijních nebo vnitrostátních právních předpisů.

2. Aniž je dotčena směrnice 2000/31/ES, tento článek nebrání členským státům v tom, aby poskytovatelům online tržišť uložily další požadavky na informace. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.

▼B*Článek 7***Formální požadavky na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory**

1. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory poskytne obchodník spotřebiteli informace stanovené v čl. 6 odst. 1 v papírové podobě, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvalém nosiči. Tyto informace musí být čitelné a zformulované jasným a srozumitelným jazykem.

2. Obchodník poskytne spotřebiteli kopii podepsané smlouvy nebo potvrzení o uzavřené smlouvě v papírové podobě, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvalém nosiči, případně včetně potvrzení o předchozím výslovném souhlasu spotřebitele a o seznámení se s podmínkami v souladu s čl. 16 písm. m).

▼M2

3. Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, a smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, obchodník požádá spotřebitele, aby podal výslovnou žádost na trvalém nosiči a aby vzal na vědomí, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy.

▼B

4. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, v jejichž rámci spotřebitel výslovně požádal obchodníka o poskytnutí služeb za účelem provedení opravy nebo údržby a obchodník i spotřebitel okamžitě plní své smluvní závazky a platba, kterou má spotřebitel provést, nepřesahuje 200 EUR:

a) obchodník poskytne spotřebiteli informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) a informace o ceně nebo o způsobu jejího výpočtu společně s odhadem celkové ceny v papírové podobě, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvalém nosiči; obchodník poskytne informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. a), h) a k), avšak nemusí je poskytnout v papírové podobě nebo na jiném trvalém nosiči, pokud s tím spotřebitel výslovně souhlasí;

b) potvrzení o uzavřené smlouvě vydané v souladu s odstavcem 2 tohoto článku obsahuje informace uvedené v čl. 6 odst. 1.

Členské státy se mohou rozhodnout, že tento odstavec neuplatní.

5. V souvislosti s plněním informačních povinností stanovaných v této směrnici členské státy neukládají žádné další formální požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy.

*Článek 8***Formální požadavky na smlouvy uzavřené na dálku**

1. V případě smluv uzavřených na dálku poskytne obchodník spotřebiteli informace stanovené v čl. 6 odst. 1 nebo mu je zpřístupní způsobem odpovídajícím použitému prostředku komunikace na dálku, a to jasným a srozumitelným jazykem. Jsou-li tyto informace poskytnuty na trvalém nosiči, musí být čitelné.

▼ B

2. ► **M4** Pokud smlouva uzavíraná na dálku elektronickými prostředky zavazuje spotřebitele k zaplacení, upozorní obchodník spotřebitele jasným a výrazným způsobem a bezprostředně před tím, než spotřebitel učiní objednávku, na informace uvedené v čl. 6 odst. 1 písm. a), e), la), o) a p). ◀

Obchodník zajistí, aby spotřebitel při učinění objednávky výslovně vzal na vědomí, že si je vědom toho, že se objednávkou zavazuje k zaplacení. Pokud je objednávka činěna kliknutím na tlačítko nebo podobnou funkci, musí být toto tlačítko či podobná funkce snadno čitelným způsobem označeny „objedávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající a jednoznačnou formulací, která upozorní na skutečnost, že podáním objednávky vzniká povinnost zaplatit obchodníkovi. Nedodrží-li obchodník ustanovení tohoto pododstavce, není spotřebitel smlouvou nebo objednávkou vázán.

3. Internetové stránky elektronického obchodu musí nejpozději na počátku objednávkového procesu jasně a čitelně uvést, zda platí nějaká omezení pro dodání zboží a jaké způsoby platby jsou přijímány.

▼ M2

4. Pokud se smlouva uzavírá prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, který poskytuje jen omezený prostor nebo čas pro uvedení informací, obchodník před uzavřením takové smlouvy v daném prostředku nebo jeho prostřednictvím uvede alespoň předsmluvní informace o hlavních znacích zboží nebo služeb, svou totožnost, celkovou cenu, informace o právu odstoupit od smlouvy a době platnosti smlouvy a v případě smlouvy na dobu neurčitou podmínky ukončení smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. a), b), e), h) a o), s výjimkou vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy podle části B přílohy I, který je uveden v písmenu h). Ostatní informace podle čl. 6 odst. 1, včetně vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, poskytne obchodník spotřebiteli vhodným způsobem v souladu s odstavcem 1 tohoto článku.

▼ B

5. Aniž je dotčen odstavec 4, jestliže obchodník spotřebiteli telefonuje za účelem uzavření smlouvy na dálku, sdělí spotřebiteli na začátku hovoru svou totožnost, případně totožnost osoby, v jejímž zastoupení telefonuje, a obchodní účel hovoru.

6. V případě, že se smlouva uzavírá na dálku po telefonu, mohou členské státy stanovit, že obchodník musí spotřebiteli nabídku potvrdit a že spotřebitel začne být nabídkou vázán až po jejím podpisu nebo po odeslání svého písemného souhlasu. Dále mohou stanovit, že toto potvrzení musí být doručeno na trvalém nosiči.

7. Obchodník poskytne spotřebiteli potvrzení o uzavřené smlouvě na trvalém nosiči v přiměřené lhůtě po uzavření smlouvy uzavírané na dálku, a nejpozději v okamžiku dodání zboží nebo před tím, než začne plnění služby. Toto potvrzení zahrnuje:

a) veškeré informace uvedené v čl. 6 odst. 1, pokud obchodník tyto informace spotřebiteli neposkytl na trvalém nosiči již před uzavřením smlouvy uzavírané na dálku, a

▼ B

- b) případně potvrzení o předchozím výslovném souhlasu spotřebitele a o seznámení se s podmínkami v souladu s čl. 16 odst. 1 písm. m),.

▼ M2

8. Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, a smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, obchodník požádá spotřebitele, aby podal výslovnou žádost a aby vzal na vědomí, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy.

▼ B

9. Tímto článkem nejsou dotčena ustanovení o uzavírání elektronických smluv a podávání elektronických objednávek uvedená v člancích 9 a 11 směrnice 2000/31/ES.

10. V souvislosti s plněním informačních povinností stanovaných v této směrnici členské státy neukládají žádné další formální požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy.

*Článek 9***Právo odstoupit od smlouvy**

1. S výhradou výjimek uvedených v článku 16 je spotřebiteli poskytnuta lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory bez uvedení důvodu a bez vzniku jiných nákladů než těch, které jsou uvedeny v čl. 13 odst. 2 a článku 14.

▼ M2

1a. Členské státy mohou na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami přijmout právní předpisy, na jejichž základě bude čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 prodloužena na 30 dnů v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům. Tyto právní předpisy musí být přiměřené, nediskriminační a odůvodněny ochranou spotřebitele.

2. Aniž je dotčen článek 10, lhůta pro odstoupení od smlouvy uvedená v odstavci 1 tohoto článku končí uplynutím 14 dnů, nebo, pokud členské státy přijaly právní předpisy v souladu s odstavcem 1a tohoto článku, uplynutím 30 dnů:

▼ B

- a) v případě smluv o poskytování služeb ode dne uzavření smlouvy;
- b) v případě kupních smluv ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá zboží do fyzického držení nebo:

▼B

- i) v případě, že spotřebitel objedná v rámci jedné objednávky několik druhů zboží, které je však dodáváno samostatně, ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení poslední zboží,
 - ii) v případě dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení poslední položku nebo část,
 - iii) v případě smluv o pravidelné dodávce zboží po stanovenou dobu ode dne, kdy spotřebitel nebo jím určená třetí strana (jiná než dopravce) získá do fyzického držení první zboží;
- c) v případě smluv týkajících se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, pokud nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, ode dne, kdy byla uzavřena smlouva.
3. Členské státy nebrání smluvním stranám v plnění jejich smluvních závazků během lhůty pro odstoupení od smlouvy. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory však mohou členské státy ponechat v platnosti stávající vnitrostátní právní předpisy, které obchodníkovi zabráňují od spotřebitele inkasovat platbu během daného období po uzavření smlouvy.

*Článek 10***Opomenutí informací o právu odstoupit od smlouvy**

1. Pokud obchodník neposkytl spotřebiteli informace o právu odstoupit od smlouvy, jak vyžaduje čl. 6 odst. 1 písm. h), uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy 12 měsíců od uplynutí původní lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v souladu s čl. 9 odst. 2.

▼M2

2. Pokud obchodník poskytl spotřebiteli informace podle odstavce 1 tohoto článku do 12 měsíců ode dne uvedeného v čl. 9 odst. 2, končí lhůta pro odstoupení od smlouvy uplynutím 14 dnů nebo v případě, kdy členské státy přijaly právní předpisy v souladu s čl. 9 odst. 1a, uplynutím 30 dnů ode dne, kdy spotřebitel tyto informace obdržel.

▼B*Článek 11***Uplatnění práva odstoupit od smlouvy**

1. Spotřebitel před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy informuje obchodníka o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy. K tomuto účelu může spotřebitel buď:

- a) použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je uveden v části B přílohy I, nebo
- b) učinit jakékoli jiné jednoznačné prohlášení o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy.

▼B

Členské státy nestanoví žádné jiné formální požadavky na vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy než požadavky stanovené v části B přílohy I.

2. Spotřebitel uplatnil právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě uvedené v čl. 9 odst. 2 a v článku 10, pokud před uplynutím této lhůty odeslal sdělení o uplatnění svého práva odstoupit od smlouvy.

3. Kromě možností uvedených v odstavci 1 může obchodník nabídnout spotřebiteli i možnost elektronicky vyplnit a odeslat buď vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy uvedený v části I přílohy B, nebo jakékoliv jiné jednoznačné prohlášení nacházející se na internetových stránkách obchodníka. V těchto případech obchodník neprodleně zašle spotřebiteli na trvalém nosiči potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.

4. Důkazní břemeno ohledně uplatnění práva odstoupit od smlouvy v souladu s tímto článkem nese spotřebitel.

*Článek 12***Účinky odstoupení od smlouvy**

Uplatněním práva odstoupit od smlouvy jsou ukončeny závazky stran, pokud jde o:

- a) plnění smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, nebo
- b) uzavření smlouvy na dálku nebo smlouvy mimo obchodní prostory v případech, kdy spotřebitel učinil nabídku.

*Článek 13***Závazky obchodníka v případě odstoupení od smlouvy**

1. Obchodník vrátí veškeré platby, které obdržel od spotřebitele, případně včetně nákladů na dodání, bez zbytečné prodlevy, a v každém případě nejpozději do čtrnácti dnů ode dne, kdy byl informován o rozhodnutí spotřebitele odstoupit od smlouvy v souladu s článkem 11.

Obchodník použije k vrácení plateb uvedených v prvním pododstavci stejný platební prostředek jako spotřebitel při provedení počáteční transakce, s výjimkou případů, kdy spotřebitel výslovně souhlasil s jiným způsobem vrácení platby, a za předpokladu, že spotřebiteli tím nevzniknou žádné další poplatky.

2. Aniž je dotčen odstavec 1, obchodník není povinen uhradit dodatečné náklady související s dodáním, pokud spotřebitel výslovně zvolil jiný než nejlevnější způsob standardního dodání, které obchodník nabízí.

3. Pokud obchodník nenabídl, že zboží osobně vyzvedne, může v případě kupních smluv s vrácením plateb počkat do té doby, než zboží obdrží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

▼ M2

4. Pokud jde o osobní údaje spotřebitele, dodržuje obchodník povinnosti vyplývající z nařízení (EU) 2016/679.

5. Obchodník se zdrží používání jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem, s výjimkou případů, kdy tento obsah:

a) nelze využít mimo rámec digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;

b) souvisí pouze s činností spotřebitele při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnutých obchodníkem;

c) byl obchodníkem sloučen s jinými daty a nemůže být, nebo jen s vynaložením nepřiměřeného úsilí, oddělen; nebo

d) vytvořil spotřebitel společně s dalšími osobami a jiní spotřebitelé tento obsah mohou i nadále používat.

6. S výjimkou situací uvedených v odst. 5 písm. a), b) nebo c) zajistí obchodník spotřebiteli na jeho vlastní žádost dostupnost jakéhokoli jiného obsahu než osobních údajů, který poskytl nebo vytvořil spotřebitel při používání digitálního obsahu nebo digitální služby poskytnuté obchodníkem.

7. Spotřebitel má nárok na opětovné získání uvedeného digitálního obsahu bezplatně, bez překážek ze strany obchodníka, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu.

8. V případě odstoupení od smlouvy může obchodník zabránit jakémukoli dalšímu používání digitálního obsahu nebo digitální služby ze strany spotřebitele, zejména tím, že digitální obsah nebo digitální službu spotřebiteli znepřístupní nebo deaktivuje uživatelský účet spotřebitele, aniž je tím dotčen odstavec 6.

▼ B*Článek 14***Závazky spotřebitele v případě odstoupení od smlouvy**

1. Spotřebitel zašle zboží zpět nebo je předá obchodníkovi či osobě obchodníkem pověřené k jeho převzetí bez zbytečné prodlevy, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy obchodníkovi sdělil v souladu s článkem 11 své rozhodnutí od smlouvy odstoupit, pokud mu obchodník nenabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud spotřebitel zašle zboží zpět před uplynutím 14 dnů.

Spotřebitel nese pouze přímé náklady na vrácení zboží, ledaže obchodník souhlasil s jejich převzetím nebo neinformoval spotřebitele o tom, že je nese spotřebitel sám.

▼ B

V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, kdy zboží bylo doručeno spotřebiteli domů v době uzavření smlouvy, vyzvedne obchodník zboží na své náklady, pokud povaha zboží obvykle neumožňuje odeslat je zpět poštou.

2. Spotřebitel odpovídá pouze za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k tomu, aby se obeznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Spotřebitel není v žádném případě odpovědný za případné snížení hodnoty zboží, pokud obchodník neposkytl informace o právu odstoupit od smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. h).

▼ M2

2a. V případě odstoupení od smlouvy se spotřebitel zdrží používání digitálního obsahu nebo digitální služby a jejich poskytování třetím stranám.

▼ B

3. Pokud spotřebitel uplatní právo odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8, zaplatí obchodníkovi částku úměrnou rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy. Úměrná částka, kterou má spotřebitel zaplatit obchodníkovi, se vypočítá na základě celkové ceny dohodnuté ve smlouvě. Je-li celková cena nepřiměřeně vysoká, úměrná částka se vypočítá na základě tržní hodnoty dodaného zboží nebo poskytnuté služby.

4. Spotřebitel nenese žádné náklady na:

a) poskytování služeb nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění, provedené zcela nebo částečně během lhůty pro odstoupení od smlouvy, pokud

i) obchodník neposkytl informace podle čl. 6 odst. 1 písm. h) nebo j) nebo

ii) spotřebitel výslovně nepožádal o to, aby služby začaly být poskytovány během lhůty pro odstoupení od smlouvy v souladu s čl. 7 odst. 3 a čl. 8 odst. 8, nebo

b) plné nebo částečné dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud

▼ M2

i) spotřebitel nedal předchozí výslovný souhlas k zahájení jeho poskytování před uplynutím čtrnáctidenní nebo třicetidenní lhůty uvedené v článku 9;

▼ B

ii) spotřebitel nevzal na vědomí, že poskytnutím souhlasu ztrácí své právo odstoupit od smlouvy nebo

iii) obchodník neposkytl potvrzení podle čl. 7 odst. 2 nebo čl. 8 odst. 7.

5. Není-li v čl. 13 odst. 2 a v tomto článku stanoveno jinak, nenese spotřebitel žádnou odpovědnost v důsledku využití svého práva odstoupit od smlouvy.

▼B*Článek 15***Účinky uplatnění práva odstoupit od smlouvy v případě doplňkových smluv**

1. Aniž je dotčen článek 15 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru⁽¹⁾, jestliže spotřebitel uplatní své právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory v souladu s články 9 až 14 této směrnice, jsou veškeré související smlouvy automaticky ukončeny bez jakýchkoli jiných nákladů pro spotřebitele, než jsou náklady stanovené v čl. 13 odst. 2 a v článku 14 této směrnice.

2. Členské státy stanoví podrobná pravidla pro ukončení těchto smluv.

*Článek 16***Výjimky z práva odstoupit od smlouvy**

Členské státy nestanoví právo odstoupit od smlouvy vymezené v článcích 9 až 15 v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, pokud jde o:

▼M2

a) smlouvy o poskytování služeb poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, avšak jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pouze pokud plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a s jeho vědomím, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy;

▼B

b) dodání zboží nebo poskytnutí služeb, jejichž cena závisí na kolísání cen na finančním trhu, které obchodník nemůže ovlivnit a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy;

c) dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám;

d) dodání zboží, které snadno podléhá zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby;

e) dodání zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal;

f) dodání zboží, které je po doručení vzhledem ke své povaze neoddělitelně smícháno s jinými předměty;

g) dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla sjednána v době uzavření kupní smlouvy, jež mohou být dodány až po uplynutí třicet dnů a jejichž skutečná cena závisí na kolísání cen na trhu, které obchodník nemůže ovlivnit;

⁽¹⁾ Úř. věst. L 133, 22.5.2008, s. 66.

▼ B

- h) smlouvy, u nichž spotřebitel výslovně požádal obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení nezbytné opravy nebo údržby. Pokud při příležitosti takovéto návštěvy obchodník poskytne navíc jiné služby než ty, které si zákazník výslovně vyžádal, nebo dodá navíc jiné zboží než náhradní díly nutné k provedení údržby nebo oprav, má spotřebitel právo od smlouvy na tyto dodatečné služby nebo zboží odstoupit;
- i) dodání audiozáznamů nebo videozáznamů či počítačových programů v originálních obalech, které byly spotřebitelem porušeny;
- j) dodání novin, periodik nebo časopisů, s výjimkou smluv o předplatném na dodávání takovýchto publikací;
- k) smlouvy uzavřené při veřejné dražbě;
- l) poskytování ubytování k jiným než obytným účelům, přepravu zboží, pronájem vozidel, stravování nebo služby související s rekreační činností, pokud příslušná smlouva stanoví konkrétní datum nebo lhůtu plnění;

▼ M2

- m) smlouvy o poskytování digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči, pokud plnění již začalo a, jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pokud:
 - i) spotřebitel poskytl svůj předchozí výslovný souhlas k zahájení plnění během lhůty pro odstoupení od smlouvy;
 - ii) spotřebitel vzal na vědomí, že tím jeho právo odstoupit od smlouvy zaniká; a
 - iii) obchodník poskytl potvrzení podle čl. 7 odst. 2 nebo čl. 8 odst. 7.

Členské státy se mohou na ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů před agresivními či klamavými marketingovými nebo prodejními praktikami odchýlit od výjimek z práva na odstoupení od smlouvy stanovených v prvním pododstavci písm. a), b), c) a e) v případě smluv uzavřených v souvislosti s nevyžádanými návštěvami obchodníka u spotřebitele doma nebo se zájezdy organizovanými obchodníkem s cílem a s účinkem propagace a prodeje produktů spotřebitelům. Taková ustanovení musí být přiměřená, nediskriminační a odůvodněna ochranou spotřebitele.

V případě smluv o poskytování služeb, které stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pokud spotřebitel výslovně požádá obchodníka o to, aby jej navštívil za účelem provedení opravy, mohou členské státy stanovit, že spotřebitelovo právo odstoupit od smlouvy zaniká poté, co byla služba zcela poskytnuta, a pokud plnění dané smlouvy začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele.



KAPITOLA IV
DALŠÍ PRÁVA SPOTŘEBITELŮ

Článek 17

Oblast působnosti

1. Články 18 a 20 se použijí na kupní smlouvy. Tyto články se nevztahují na smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění nebo na dodání digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči.

2. Články 19, 21 a 22 se použijí na kupní smlouvy, smlouvy o poskytování služeb a smlouvy o dodání vody, plynu nebo elektřiny, tepla z dálkového vytápění a digitálního obsahu.

Článek 18

Dodání

1. Pokud se strany nedohodly ohledně doby dodání jinak, obchodník dodá zboží do fyzického držení spotřebitele nebo je převede pod jeho kontrolu bez zbytečných odkladů po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů ode dne jejího uzavření.

2. Nesplní-li obchodník svou povinnost ohledně dodání zboží v době sjednané se spotřebitelem nebo v době stanovené v odstavci 1, spotřebitel jej vyzve k dodání v dodatečně lhůtě odpovídající daným okolnostem. Nedodá-li obchodník zboží v této dodatečné lhůtě, je spotřebitel oprávněn smlouvu ukončit.

První pododstavec se nepoužije na kupní smlouvy, u nichž obchodník odmítl zboží dodat nebo u nichž má dodání v dohodnuté dodací lhůtě zásadní význam s ohledem na všechny okolnosti, které uzavření smlouvy provázely, nebo u nichž spotřebitel před uzavřením smlouvy informoval obchodníka o tom, že dodání zboží do konkrétního data nebo v konkrétní den má zásadní význam. V těchto případech, tj. pokud obchodník nedodá zboží v termínu dohodnutém se spotřebitelem nebo ve lhůtě stanovené v odstavci 1, je spotřebitel oprávněn smlouvu okamžitě ukončit.

3. Po ukončení smlouvy obchodník bez zbytečných odkladů vrátí všechny částky, které spotřebitel uhradil na základě smlouvy.

4. Kromě ukončení smlouvy v souladu s odstavcem 2 může spotřebitel využít jiných prostředků nápravy stanovených ve vnitrostátních právních předpisech.

Článek 19

Poplatky za používání způsobu platby

Členské státy zakáží obchodníkům účtovat spotřebitelům v souvislosti s použitím konkrétního způsobu platby poplatky, které převyšují náklady na použití daného způsobu platby nesené obchodníkem.

▼ B*Článek 20***Přechod rizika**

V případě smluv, kdy obchodník odesílá zboží spotřebiteli, riziko ztráty nebo poškození zboží přechází na spotřebitele v okamžiku, kdy on sám nebo třetí strana (jiná než dopravce) určená spotřebitelem získá zboží do fyzického držení. Riziko se však přenáší na spotřebitele při předání zboží dopravci, kterého pověřil přepravou zboží spotřebitel, aniž by mu tuto možnost obchodník nabídl; tímto ustanovením nejsou dotčena práva spotřebitele vůči dopravci.

*Článek 21***Komunikace po telefonu**

Členské státy zajistí, aby v případě, že obchodník provozuje telefonní linku vyhrazenou pro záležitosti týkající se uzavřených smluv, neplatil spotřebitel za hovor s obchodníkem vyšší částku než je běžná sazba.

Prvním pododstavcem není dotčeno právo poskytovatelů telekomunikačních služeb účtovat za tyto hovory poplatky.

*Článek 22***Dodatečné platby**

Před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou nebo nabídkou, si obchodník vyžádá výslovný souhlas spotřebitele pro každou další platbu kromě dohodnuté úhrady za hlavní smluvní závazek obchodníka. Pokud obchodník tento výslovný souhlas spotřebitele neobdržel, ale podsunul mu jej pomocí předem nastavených možností, které musí spotřebitel zamítnout, aby se vyhnul dodatečné platbě, má spotřebitel nárok na vrácení této platby.

KAPITOLA V

OBEČNÁ USTANOVENÍ**▼ M4***Článek 22a***Harmonizované oznámení a harmonizovaný štítek**

1. S cílem zajistit, aby spotřebitelé byli řádně informováni a mohli snadno porozumět svým právům v celé Unii, se při poskytování informací podle čl. 5 odst. 1 písm. e) a čl. 6 odst. 1 písm. l) použije harmonizované oznámení a při poskytování informací podle čl. 5 odst. 1 písm. ea) a čl. 6 odst. 1 písm. la) harmonizovaný štítek.

2. Do 27. září 2025 stanoví Komise prostřednictvím prováděcích aktů podobu a obsah harmonizovaného oznámení uvedeného v odstavci 1.

▼ M4

3. Harmonizované oznámení obsahuje hlavní prvky zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou, včetně minimální doby trvání v délce dvou let, jak je stanoveno ve směrnici (EU) 2019/771, a obecný odkaz na možnost delší doby zákonné záruky za soulad zboží se smlouvou podle vnitrostátního práva.
4. Do 27. září 2025 stanoví Komise prostřednictvím prováděcích aktů podobu a obsah harmonizovaného štítku uvedeného v odstavci 1.
5. Harmonizované oznámení a harmonizovaný štítek musí být snadno rozpoznatelné a srozumitelné pro spotřebitele a snadno použitelné a reprodukovatelné pro obchodníky.
6. Tyto prováděcí akty se přijímají přezkumným postupem podle článku 27a.

▼ B*Článek 23***Prosazování**

1. Členské státy zajistí, aby existovaly přiměřené a účinné prostředky pro zajištění dodržování této směrnice.
2. Prostředky uvedené v odstavci 1 zahrnují opatření, jejichž prostřednictvím může jeden nebo několik níže uvedených subjektů určených vnitrostátním právem dát v souladu s vnitrostátními právními předpisy podnět k zahájení soudního řízení nebo řízení před příslušnými správními orgány, aby zajistil uplatňování vnitrostátních předpisů provádějících tuto směrnici:
 - a) orgány veřejné správy nebo jejich zástupci;
 - b) organizace spotřebitelů s oprávněným zájmem na ochraně spotřebitelů;
 - c) profesní organizace, které mají oprávněný zájem konat.

▼ M2*Článek 24***Sankce**

1. Členské státy stanoví sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých podle této směrnice a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Tyto sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující.
2. Členské státy zajistí, aby byl při ukládání sankcí případně zohledněn tento demonstrativní a orientační seznam kritérií:
 - a) povaha, závažnost, rozsah a doba trvání protiprávního jednání;
 - b) případná opatření přijatá obchodníkem ke zmírnění nebo nápravě újmy utrpěné spotřebiteli;
 - c) předchozí protiprávní jednání obchodníka;
 - d) získaný finanční prospěch nebo zamezené ztráty obchodníka kvůli protiprávnímu jednání, pokud jsou dostupné příslušné údaje;

▼ M2

- e) sankce uložené obchodníkovi za totéž protiprávní jednání v jiných členských státech v přeshraničních případech, kdy jsou informace o těchto sankcích dostupné prostřednictvím mechanismu zavedeného nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ⁽¹⁾;
- f) jiná přitěžující nebo polehčující okolnost vztahující se na daný případ.

3. Členské státy zajistí, aby v případech, kdy mají být uloženy sankce podle článku 21 nařízení (EU) 2017/2394, tyto sankce zahrnovaly možnost buď uložit pokutu ve správním řízení nebo možnost zahájit soudní řízení o uložení pokuty, nebo obojí, přičemž maximální výše této pokuty bude činit alespoň 4 % ročního obrátu obchodníka v dotčeném členském státě nebo dotčených členských státech.

4. V případech, kdy má být uložena pokuta podle odstavce 3, ale informace o ročním obrátu obchodníka nejsou dostupné, členské státy zavedou možnost uložit pokutu, jejíž maximální výše bude činit alespoň 2 miliony EUR.

5. Členské státy oznámí Komisi sankce a opatření uvedené v odstavci 1 nejpozději 28. listopadu 2021 a neprodleně jí oznámí i všechny jejich následné změny.

▼ B*Článek 25***Kogentní povaha směrnice**

Pokud je rozhodné právo pro smlouvu právem členského státu, spotřebitelé se nesmí vzdát práv, která pro ně vyplývají z vnitrostátních právních předpisů provádějících tuto směrnici.

Všechny smluvní podmínky, na jejichž základě pozbývají práva zaručená touto směrnicí přímo nebo nepřímo platnost nebo jsou omezena, nejsou pro spotřebitele závazné.

*Článek 26***Informace**

Členské státy přijmou vhodná opatření k informování spotřebitelů a obchodníků o vnitrostátních právních předpisech, kterými se provádí tato směrnice, a případně vyzvou obchodníky a držitele kodexu ve smyslu čl. 2 písm. g) směrnice 2005/29/ES, aby informovali spotřebitele o svých kodexech chování.

⁽¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

▼ B*Článek 27***Setrvačný prodej**

Spotřebiteli nevzniká povinnost poskytnout úhradu v případech nevyžádaného dodání zboží, vody, plynu, elektřiny, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu či nevyžádaného poskytnutí služeb, které je zakázáno na základě čl. 5 odst. 5 a bodu 29 přílohy I směrnice 2005/29/ES. V těchto případech nelze neexistenci odpovědi ze strany spotřebitele po takovém nevyžádaném dodání nebo poskytnutí považovat za souhlas.

▼ M4*Článek 27a***Postup projednávání ve výboru**

1. Komisi je nápomocen výbor. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ⁽¹⁾.
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.

▼ B*Článek 28***Provedení**

1. Členské státy do 13. prosince 2013 přijmou a zveřejní právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí. Neprodleně sdělí Komisi znění těchto opatření formou dokumentů. Komise tyto dokumenty použije k vypracování zprávy uvedené v článku 30.

Budou tyto předpisy používat od 13. června 2014.

Tyto předpisy přijaté členskými státy musí obsahovat odkaz na tuto směrnici nebo musí být takový odkaz učiněn při jejich úředním vyhlášení. Způsob odkazu si stanoví členské státy.

2. Ustanovení této směrnice se použijí na smlouvy uzavřené po 13. června 2014.

*Článek 29***Oznamovací povinnost****▼ M2**

1. Pokud členský stát využije jakoukoliv z možností regulace podle čl. 3 odst. 4, čl. 6 odst. 7, čl. 6 odst. 8, čl. 7 odst. 4, čl. 8 odst. 6, čl. 9 odst. 1a, čl. 9 odst. 3 a čl. 16 druhého a třetího pododstavce, uvědomí o tom Komisi do 28. listopadu 2021 a poté ji rovněž uvědomí o všech následných změnách.

⁽¹⁾ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13).

▼B

2. Komise zajistí, aby údaje uvedené v odstavci 1 byly spotřebitelům a obchodníkům snadno přístupné, mimo jiné na vyhrazených internetových stránkách.

3. Komise předá informace uvedené v odstavci 1 ostatním členským státům a Evropskému parlamentu. Komise konzultuje uvedené informace se zúčastněnými stranami.

*Článek 30***Zprávy Komise a revize**

Do 13. prosince 2016 předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování této směrnice. V této zprávě zejména posoudí opatření této směrnice týkající se digitálního obsahu, včetně práva odstoupit od smlouvy. Ke zprávě případně přiloží legislativní návrhy s cílem přizpůsobit směrnici vývoji v oblasti práv spotřebitelů.

KAPITOLA VI

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ*Článek 31***Zrušení**

Směrnice 85/577/EHS a směrnice 97/7/ES ve znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku⁽¹⁾ a směrnic 2005/29/ES a 2007/64/ES se zrušují od 13. června 2014.

Odkazy na zrušené směrnice se považují za odkazy na tuto směrnici v souladu se srovnávací tabulkou obsaženou v příloze II.

*Článek 32***Změna směrnice 93/13/EHS**

Ve směrnici 93/13/EHS se vkládá článek, který zní:

„Článek 8a

▼C1

1. Pokud členský stát přijme ustanovení v souladu s článkem 8, uvede o nich i o veškerých následných změnách Komisi, zejména pokud tato ustanovení:

- rozšiřují posuzování zneužívající povahy smluvních ujednání na individuálně sjednaná smluvní ujednání nebo na přiměřenost ceny či úhrady, nebo
- obsahují seznam smluvních ujednání považovaných za zneužívající.

▼B

2. Komise zajistí, aby údaje uvedené v odstavci 1 byly spotřebitelům a obchodníkům snadno přístupné, mimo jiné na vyhrazených internetových stránkách.

⁽¹⁾ Úř. věst. L 271, 9.10.2002, s. 16.

▼B

3. Komise předá informace uvedené v odstavci 1 ostatním členským státům a Evropskému parlamentu. Komise konzultuje uvedené informace se zúčastněnými stranami.“

*Článek 33***Změna směrnice 1999/44/ES**

Ve směrnici 1999/44/ES se vkládá článek, který zní:

*„Článek 8a***Požadavky na předávání informací**

1. Pokud některý členský stát přijme v souladu s čl. 8 odst. 2 přísnější ustanovení o ochraně spotřebitele, než jsou ustanovení čl. 5 odst. 1 až 3 a čl. 7 odst. 1, uvědomí o nich i o veškerých následných změnách Komisi.

2. Komise zajistí, aby údaje uvedené v odstavci 1 byly spotřebitelům a obchodníkům snadno přístupné, mimo jiné na vyhrazených webových stránkách.

3. Komise předá informace uvedené v odstavci 1 ostatním členským státům a Evropskému parlamentu. Komise konzultuje uvedené informace se zúčastněnými stranami.“

*Článek 34***Vstup v platnost**

Tato směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

*Článek 35***Určení**

Tato směrnice je určena členským státům.

▼ B*PŘÍLOHA I***Informace o uplatňování práva odstoupit od smlouvy**

A. Vzorové poučení o odstoupení od smlouvy

Právo odstoupit od smlouvy

Do 14 dnů máte právo odstoupit od této smlouvy bez udání důvodu.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne 14 dnů ode dne následujícího po dnu [1].

▼ M2

Pro účely uplatnění práva odstoupit od smlouvy nás [2] musíte o svém rozhodnutí odstoupit od této smlouvy informovat formou jednoznačného prohlášení (například dopisu zaslaného poštou nebo e-mailu). Můžete použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však Vaší povinností. [3]

▼ B

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje zaslat sdělení o uplatnění práva odstoupit od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

Důsledky odstoupení od smlouvy

Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečných prodlev a v každém případě nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy jsme byli informováni o Vašem rozhodnutí odstoupit od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání nabízený naší společností). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další poplatky. [4]

[5]

[6]

Pokyny pro vyplnění formuláře:

[1.] Vložte jeden z textů v uvozovkách:

- a) v případě smlouvy o poskytování služeb nebo smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, tepla z dálkového vytápění nebo digitálního obsahu, který není poskytnut na hmotném nosiči: „uzavření smlouvy.“;
- b) v případě kupní smlouvy: „,kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte zboží do fyzického držení.“;
- c) v případě smlouvy týkající se různého zboží objednaného spotřebitelem v rámci jedné objednávky a dodaného zvlášť: „,kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte do fyzického držení poslední zboží.“;
- d) v případě smlouvy týkající se dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí: „,kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte do fyzického držení poslední položku nebo část.“;
- e) v případě smlouvy o pravidelné dodávce zboží po stanovenou dobu: „,kdy Vy nebo Vámi určená třetí strana (jiná než dopravce) získáte do fyzického držení první zboží.“.

▼ **M2**

2. Vložte Vaše jméno/název, zeměpisnou adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu.

▼ **B**

3. Pokud na Vašich internetových stránkách nabízíte spotřebiteli možnost elektronicky vyplnit a odeslat informaci o odstoupení od smlouvy, vložte toto: „Na naší webové stránce můžete rovněž elektronicky vyplnit a odeslat vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy nebo jakékoli jiné jednoznačné prohlášení [vložte internetovou adresu]. Využijete-li této možnosti, obratem Vám zašleme na trvalém nosiči (např. elektronickou poštou) potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od smlouvy.“

4. V případě kupní smlouvy, v níž nenabízíte, že při odstoupení od smlouvy vyzvednete zboží, vložte toto: „S vrácením platby můžeme počkat do té doby, než vrácené zboží obdržíme nebo než prokážete, že jste zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.“

5. Pokud spotřebitel obdržel zboží v souvislosti se smlouvou, vložte zde toto:

a) buď:

— „Zboží vyzvedneme.“, nebo

— „Zboží bez prodlení a v každém případě ne později než 14 dnů ode dne, kdy nám oznámíte, že odstupujete od této smlouvy, zašlete zpět nebo je předejte na adrese ... [vložte Vaši jméno a zeměpisnou adresu, případně jméno a zeměpisnou adresu osoby, kterou jste oprávnili k převzetí zboží]. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud nám zašlete zboží zpět před uplynutím 14 dnů.“;

b) nebo:

— „Náklady spojené s navrácením zboží ponese naše společnost.“, nebo

— „Ponesete přímé náklady spojené s navrácením zboží.“, nebo

— Pokud ve smlouvě uzavřené na dálku nenabízíte, že ponesete náklady spojené s vrácením zboží, a pokud toto zboží ze své podstaty nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou: „Ponesete přímé náklady spojené s navrácením zboží ve výši ... EUR [vložte částku].“ Nebo pokud nelze náklady na vrácení zboží rozumně vypočítat předem: „Ponesete přímé náklady spojené s navrácením zboží. Maximální náklady jsou odhadované ve výši ... EUR [vložte částku].“, nebo

— Pokud v rámci smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory nelze zboží ze své podstaty vrátit obvyklou poštovní cestou a v době uzavření smlouvy bylo dodáno spotřebiteli domů: „Zboží vyzvedneme na vlastní náklady.“;

- c) „Odpovídáte pouze za jakékoli snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.“

6. V případě smlouvy o poskytování služeb nebo smlouvy týkající se dodávek vody, plynu nebo elektřiny, pokud nejsou prodávány v omezeném objemu

▼ B

nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění vložte toto: „Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb nebo dodávky vody/plynu/elektriny/tepla z dálkového vytápění [nehodící se vymažte] začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě.“

B. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

- ► **M2** Adresát [zde obchodník vloží jméno/název, zeměpisnou adresu a e-mailovou adresu]: ◀
- Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (*)/o poskytnutí těchto služeb (*)
- Datum objednání (*)/datum obdržení (*)
- Jméno spotřebitele/spotřebitelů
- Adresa spotřebitele/spotřebitelů
- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v papírové podobě)
- Datum

(*) Nehodící se škrtněte.



PŘÍLOHA II

Srovnávací tabulka

Směrnice 85/577/EHS	Směrnice 97/7/ES	Tato směrnice
Článek 1		Článek 3 ve spojení s čl. 2 body 8 a 9 a čl. 16 písm. h)
	Článek 1	Článek 1 ve spojení s čl. 2 bodem 7.
Článek 2		Čl. 2 bod 1 a 2
	Čl. 2 odst. 1	Čl. 2 bod 7
	Čl. 2 odst. 2	Čl. 2 bod 1
	Čl. 2 odst. 3	Čl. 2 bod 2
	Čl. 2 odst. 4 první věta	Čl. 2 bod 7
	Čl. 2 odst. 4 druhá věta	—
	Čl. 2 odst. 5	—
Čl. 3 odst. 1		Čl. 3, odst. 4
Čl. 3 odst. 2 písm. a)		Čl. 3 odst. 3 písm. e) a f)
Čl. 3 odst. 2 písm. b)		Čl. 3 odst. 3 písm. j)
Čl. 3 odst. 2 písm. c)		—
Čl. 3 odst. 2 písm. d)		Čl. 3 odst. 3 písm. d)
Čl. 3 odst. 2 písm. e)		Čl. 3 odst. 3 písm. d)
Čl. 3 odst. 3		—
	Čl. 3 odst. 1 první odrážka	Čl. 3 odst. 3, bod d)
	Čl. 3 odst. 1 druhá odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. l)
	Čl. 3 odst. 1 třetí odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. m)
	Čl. 3 odst. 1 čtvrtá odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. e) a f)
	Čl. 3 odst. 1 pátá odrážka	Čl. 6 odst. 3 a čl. 16 písm. k) ve spojení s čl. 2 písm. 13
	Čl. 3 odst. 2 první odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. j)
	Čl. 3 odst. 2 druhá odrážka	Čl. 3 odst. 3, písm. f) (pro pronájem bytových prostor pro obytné účely), písm. g) (pro souborné služby pro cesty), písm. h) (pro dočasné užívání ubytovacího zařízení (timeshare)), písm. k) (pro přepravu s výjimkami) a čl. 16 písm. l) (výjimka z práva odstoupit od smlouvy)
Čl. 4 první věta		Čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a h), čl. 7 odst. 1 a 2
Čl. 4 druhá věta		Čl. 6 odst. 1 písm. a) a čl. 7 odst. 1

▼B

Směrnice 85/577/EHS	Směrnice 97/7/ES	Tato směrnice
Čl. 4 třetí věta		Čl. 6 odst. 1
Čl. 4 čtvrtá věta		Článek 10
	Čl. 4 odst. 1 písm. a)	Čl. 6 odst. 1 písm. b) a c)
	Čl. 4 odst. 1 písm. b)	Čl. 6 odst. 1 písm. a)
	Čl. 4 odst. 1 písm. c)	Čl. 6 odst. 1 písm. e)
	Čl. 4 odst. 1 písm. d)	Čl. 6 odst. 1 písm. e)
	Čl. 4 odst. 1 písm. e)	Čl. 6 odst. 1 písm. g)
	Čl. 4 odst. 1 písm. f)	Čl. 6 odst. 1 písm. h)
	Čl. 4 odst. 1 písm. g)	Čl. 6 odst. 1 písm. f)
	Čl. 4 odst. 1 písm. h)	—
	Čl. 4 odst. 1 písm. i)	Čl. 6 odst. 1 písm. o) a p)
	Čl. 4 odst. 2	Čl. 6 odst. 1 ve spojení s čl. 8 odst. 1, 2 a 4.
	Čl. 4 odst. 3	Čl. 8 odst. 5
	Čl. 5 odst. 1	Čl. 8 odst. 7
	Čl. 5 odst. 2	Čl. 3 odst. 3 písm. m)
	Čl. 6 odst. 1	Čl. 9 odst. 1 a 2, článek 10, čl. 13 odst. 2, článek 14
	Čl. 6 odst. 2	Čl. 13 a čl. 14 odst. 1 druhý a třetí pododstavec
	Čl. 6 odst. 3 první odrážka	Čl. 16 písm. a)
	Čl. 6 odst. 3 druhá odrážka	Čl. 16 písm. b)
	Čl. 6 odst. 3 třetí odrážka	Čl. 16 písm. c) a d)
	Čl. 6 odst. 3 čtvrtá odrážka	Čl. 16 písm. i)
	Čl. 6 odst. 3 pátá odrážka	Čl. 16 písm. j)
	Čl. 6 odst. 3 šestá odrážka	Čl. 3 odst. 3 písm. c)
	Čl. 6 odst. 4	Článek 15
	Čl. 7 odst. 1	Čl. 18 odst. 1 (pro kupní smlouvy)
	Čl. 7 odst. 2	Čl. 18 odst. 2, 3 a 4
	Čl. 7 odst. 3	—
	Článek 8	
	Článek 9	Článek 27
	Článek 10	— (viz však článek 13 směrnice 2002/58/ES)
	Čl. 11 odst. 1	Čl. 23 odst. 1
	Čl. 11 odst. 2	Čl. 23 odst. 2
	Čl. 11 odst. 3 písm. a)	Čl. 6 odst. 9 pro důkazní břemeno týkající se informací poskytovaných před uzavřením smlouvy; pro ostatní: —
	Čl. 11 odst. 3 písm. b)	Článek 24 odst. 1
	Čl. 11 odst. 4	—

▼B

Směrnice 85/577/EHS	Směrnice 97/7/ES	Tato směrnice
	Čl. 12 odst. 1	Článek 25
	Čl. 12 odst. 2	—
	Článek 13	Čl. 3 odst. 2
	Článek 14	Článek 4
	Čl. 15 odst. 1	Čl. 28 odst. 1
	Čl. 15 odst. 2	Čl. 28 odst. 1
	Čl. 15 odst. 3	Čl. 28 odst. 1
	Čl. 15, odst. 4	Článek 30
	Článek 16	Článek 26
	Článek 17	—
	Článek 18	Článek 34
	Článek 19	Článek 35
Čl. 5 odst. 1		Článek 9 a 11
Čl. 5 odst. 2		Článek 12
Článek 6		Článek 25
Článek 7		Článek 13, 14 a 15
Článek 8		Článek 4

Příloha nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele („nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele“) (1)	Považuje se za odkaz na
Body 2 a 11	tuto směrnici

(1) Úř. věst. L 364, 9.12.2004, p. 1.