

KOMISJONI RAKENDUSMÄÄRUS (EL) 2019/2243,**17. detsembri 2019,****millega kehtestatakse lepingukokkuvõtte vorm, mida üldkasutatavate elektroonilise side teenuste pakkujad peavad kasutama vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile (EL) 2018/1972****(EMPs kohaldatav tekst)**

EUROOPA KOMISJON,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut,

võttes arvesse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. detsembri 2018. aasta direktiivi (EL) 2018/1972, millega kehtestatakse Euroopa elektroonilise side seadustik, (⁽¹⁾) eriti selle artikli 102 lõiget 3,

ning arvestades järgmist:

- (1) Et selgitada, millised on selle lepingukokkuvõtte peamised elemendid, mille üldkasutatavate elektroonilise side teenuste pakkujad peavad esitama tarbijatele, mikroettevõtjatele, väikeettevõtjatele ja mittetulundusühendustele vastavalt direktiivi (EL) 2018/1972 artikli 102 lõigetele 1 ja 2, tuleks kehtestada vorm, millega nähakse ette lepingukokkuvõtte põhielemendid. Lepingukokkuvõtte peaks olema lihtsalt loetav, arusaadav ja võrreldav ning järgima ühist struktuuri ja vormingut.
- (2) Lepingukokkuvõttes esitavat teave peab olema kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivis (EL) 2019/882 (⁽²⁾) sätestatud toodete ja teenuste ligipääsetavusnõudeid ühtlustava liidu õiguse asjaomaste ligipääsetavusnõuetega olenemata sellest, kas see teave trükitakse või esitatakse elektrooniliselt.
- (3) Lepingukokkuvõtte peab olema kooskõlas kohustustega, mis tulenevad tarbijakaitset käsitlevatest õigusaktidest, nagu nõukogu direktiiv 93/13/EMÜ, (⁽³⁾) Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ (⁽⁴⁾) ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2011/83/EL (⁽⁵⁾). Samuti peab see olema kooskõlas õiguste ja kohustustega, mis tulenevad isikuandmete kaitset käsitlevatest õigusaktidest, nagu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2016/679 (⁽⁶⁾).
- (4) Hea loetavuse huvides ei tohiks lepingukokkuvõtte olla kergesti loetava kirjatüübiga trükituna pikem kui üks ühepoolne A4-lehekülg, v.a juhul, kui nõuetekohaselt on põhjendatud teistsugune lähenemine. Teenusepakettide puhul ei tohiks see tekst olla kergesti loetava kirjatüübiga trükituna pikem kui kolm ühepoolset A4-lehekülge. Kokkuvõtte võib olla pikem, kui see on põhjendatud näiteks puuetega tarbijate ligipääsuga. Selleks et tagada elektroonilise side teenuste pakkumiste võrreldavus, peaks lepingukokkuvõtte olema kujundatud selgelt eristatavate pealkirjadega, mille alla rühmitatakse eri elemendid. Et tekst oleks tarbijale lihtsalt mõistetav ja ta saaks olulise teabe kiiresti tuvastada, tuleks asjaomaseid elemente iga pealkirja all kirjeldada lühikeste lausetega. Loetavuse ja trükitavuse huvides tuleks lehe serva ja lepingukokkuvõtte teksti vahele jätta piisava laiussega veeris.

(⁽¹⁾) ELT L 312, 17.12.2018, lk 36.

(⁽²⁾) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõute kohta (ELT L 151, 7.6.2019, lk 70).

(⁽³⁾) Nõukogu 5. aprilli 1993. aasta direktiiv 93/13/EMÜ ebaõiglase tingimuste kohta tarbijalepingutes (EÜT L 95, 21.4.1993, lk 29).

(⁽⁴⁾) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005. aasta direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 149, 11.6.2005, lk 22).

(⁽⁵⁾) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT L 304, 22.11.2011, lk 64).

(⁽⁶⁾) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1).

- (5) Kirjatüübi hea loetavus sõltub mitmesugustest teguritest ning seda mõjutab näiteks lugemiskaugus, tähemärgi kõrgus ja see, kas elektrooniliselt esitatud tekstis saab tähemärki lihtsalt suurendada. Lähedalt loetava teksti puhul peetakse enamiku tarbijate jaoks hästi loetavaks vähemalt 10 punkti kõrgust kirjatüüpi. Pealkirjad peaksid muust tekstist selgelt eristuma näiteks suurema kirjaga. Parema loetavuse huvides võiks kasutada üldlevinud plokk-kirja kirjatüüpe. Samuti peaks hea loetavuse tagamiseks olema teksti ja tausta kontrastsus heale tavale vastavalt piisavalt suur, seda eriti värvilise kujunduse korral.
- (6) Tavapäraselt peaks lepingukokkuvõtte olema esitatud vähemalt 10punktises kirjas, kuid elektroonilise side teenuste, näiteks peamiselt jaemüügiettevõtetes müüdavate ettemaksega teenuste müügiks kasutatavates elektroonilistes seadmetes või kanalites võib muu hulgas pakendi või seadme suurusest tulenevalt osutada vajalikuks lepingukokkuvõtte suuruse vähendamine. Ettemakstud teenuseid müüakse mõnikord pakendis, mille mõõtmete tõttu ei ole 10punktise kirjasuuruse kasutamine otstarbekas.
- (7) Kui lepingukokkuvõtte täitmise juhistes ei ole konkreetselt nõutud teisiti, tuleks nõutav teave esitada otse lepingukokkuvõttes, mitte viidatena muudele teabeallikatele. Pildiliste elementide – näiteks sümbolite, ikoonide, graafika – või linkide ja hüplikakende kasutamine ei tohiks loetavust kahjustada ega olla pealetükkiv ja juhtida tarbija tähelepanu kõrvale lepingukokkuvõtte sisult. Lepingukokkuvõtte sisus tuleks keskenduda peamisele teabele, mida tarbija vajab pakkumiste võrdlemiseks ja teadliku otsuse tegemiseks.
- (8) Vältida tuleks erialakeelt, tehnilist žargooni ja akronüüme.
- (9) Teenuste kirjeldamine standardsel viisil on tarbijate jaoks väga oluline. Ära tuleks märkida lepingukokkuvõttes käsitletavat teenust ja vajaduse korral ka arveldusperioodi hulka arvatud maht. Mahu puhul tuleks täpsustada teenuses sisalduvate kõnede, sõnumite ja andmete kogus ning, kui neid kohaldatakse, ka teenusepakkuja kohaldatavad rändluse mõistliku kasutamise põhimõtted. Kõnede pikkust tuleks teenusepakkuja lepingueelse teabe kohaselt mõõta minutites või sekundites; sõnumite puhul tuleks vastavalt vajadusele mõõta nende arvu ja andmesidemahtu (mega- või gigabaitides).
- (10) Lepingukokkuvõttes tuleks esitada teave, mis võimaldab teenusepakkujaga ühendust võtta, seda eriti kaebuste korral. Vajalike kontaktandmete hulka võivad lisaks e-posti aadressile või telefoninumbrile kuuluda ka veebivormide kasutamise võimalus või muud liiki otsekontaktid.
- (11) Elektroonilise side teenuseid tuleks selgelt kirjeldada ning ära tuleks märkida nende teenuste peamised omadused. Vajaduse korral tuleks kirjeldada seadme liiki.
- (12) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2015/2120 ⁽⁷⁾ artikli 4 lõike 1 punktis d nõutakse, et internetiühenduse teenust käsitlevas lepingus esitataks ka selge ja arusaadav selgitus minimaalse, tavapärase, maksimaalse ja väljareklaamitud alla- ja üleslaadimiskiiruse kohta, kui tegemist on püsivõrkudega, või hinnangulise maksimaalse ja väljareklaamitud alla- ja üleslaadimiskiiruse kohta, kui tegemist on mobiilsidevõrkudega. Direktiivi (EL) 2018/1972 artikli 102 lõike 3 punkti f kohaselt tuleb nimetatud teabe kokkuvõtte esitada ka lepingukokkuvõttes. Lepingukokkuvõtte peaks sisaldama internetiühenduse teenuse minimaalset, tavapäraselt kättesaadavat ja maksimaalset alla- ja üleslaadimiskiirust, kui tegemist on püsivõrkudega, ning internetiühenduse teenuse hinnangulist maksimaalset alla- ja üleslaadimiskiirust, kui tegemist on mobiilsidevõrkudega.

⁽⁷⁾ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta määrus (EL) 2015/2120, millega nähakse ette avatud internetiühendust käsitlevad meetmed ja reguleeritud ELi-sisese side jaehinnad, ning millega muudetakse direktiivi 2002/22/EÜ universaalse teenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul ning määrust (EL) nr 531/2012, mis käsitleb rändlust üldkasutatavates mobiilsidevõrkudes liidu piires (ELT L 310, 26.11.2015, lk 1).

- (13) Vastavalt määruse (EL) 2015/2120 artikli 4 lõike 1 punktile e tuleb internetiühenduse teenust käsitlevas lepingus esitada selge ja arusaadav selgitus õiguskaitsevahendite kohta, mis on tarbijatele siseriikliku õiguse kohaselt kättesaadavad, kui internetiühenduse tegelik jõudlus kiiruse osas erineb lepingus märgitud jõudlusest. Direktiivi (EL) 2018/1972 artikli 102 lõike 3 punkti f kohaselt tuleb nimetatud selgituse kokkuvõtte esitada ka lepingukokkuvõttes. Lepingukokkuvõtte peaks sisaldama kokkuvõtet õiguskaitsevahendite kohta, mis on tarbijatele siseriikliku õiguse kohaselt kättesaadavad, kui internetiühenduse tegelik jõudlus erineb kiiruse või muude teenusekvaliteedi näitajate osas lepingus märgitud jõudlusest.
- (14) Hinna kohta esitatav teave peaks sisaldama kohaldatavat aktiveerimishinda, jooksvaid ja tarbimisega seotud tasusid, nagu hind arveldusperioodi ja kuu kohta, et neid saaks võrrelda, allahindlusi ja vajaduse korral seadmete hinda. Kui kohaldatakse soodushinda, tuleks see selgelt ära märkida, samuti tuleks ära märkida ajavahemik, mille jooksul allahindlus kehtib, ning täishind ilma sooduspakkumiseta. Teavet korduva hinnaga hõlmamata tariifide kohta võib olla väga palju ning piisama peaks sellest, kui lepingukokkuvõttes märgitakse, et see teave on lepinguelse teabe osana kättesaadav eraldi, näiteks elektrooniliselt.
- (15) Pealkirja „Kestus, pikendamine ja lõpetamine“ all lõpetamistingimuste kohta esitatav teave peaks käsitlema lepingu, kaasa arvatud paketti kuuluvate pakkumiste lõpetamist lepingu kestuse lõppemise ja ennetähtaegse lõpetamise tõttu, kui see võimalus on liidu ja liikmesriigi õigusega ette nähtud, sealhulgas ennetähtaegse lõpetamise korral nõutavaid tasusid ning teavet lõppseadmete luku desaktiveerimise kohta.
- (16) Kui teavet puuetega lõppkasutajatele mõeldud eri toodete ja teenuste kohta on väga palju ja see teave võib muutuda, võib lepingukokkuvõttes märkida, et selline üksikasjalik teave on kättesaadav eraldi, näiteks elektrooniliselt.
- (17) Teenusepakkuja võib täiendada teabe, mis tuleb liidu või liikmesriigi õiguse kohaselt anda enne, kui leping või muu vastav pakkumine muutub tarbija jaoks siduvaks, esitada muud kasulikku teavet käsitlevas fakultatiivses punktis. Selline teave puudutab näiteks lepingu vahetamist, turvalisust, isikuandmete käitlemist, energiatarbimist ja süsinikdioksiidi tootmist. Kui liikmesriigid kasutavad vabadust jätta oma riigisisese õiguses kehtima või kehtestada sätteid, mis puudutavad direktiivi (EL) 2018/1972 artiklis 102 käsitlemata aspekte, võivad teenusepakkujad esitada asjaomase teabe nimetatud fakultatiivses punktis.
- (18) Vastavalt direktiivi (EL) 2018/1972 artiklile 123 peab komisjon nimetatud direktiivi III osa III jaotise kohaldamise kohta koostatava aruande raames regulaarselt läbi vaatama ka käesoleva rakendusmääruse kohaldamise.
- (19) Elektroonilise Side Euroopa Reguleerivate Asutuste Ühendatud Ametiga (BEREC) on konsulteeritud.
- (20) Käesoleva määrusega ette nähtud meetmed on kooskõlas sidekomitee arvamusega,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

Artikkel 1

Lepingukokkuvõtte vorm

Üldkasutatavate elektroonilise side teenuste pakkujad, kes ei ole masinatevaheliste teenuste pakkumiseks kasutatavate ülekandeteenuste pakkujad, kasutavad lepingukokkuvõtte esitamiseks lisa A osas olevat vormi vastavalt lisa B osas esitatud juhistele.

*Artikkel 2***Sisu esitamise viis**

1. Lepingukokkuvõte ei tohi olla trükituna pikem kui üks ühepoolne A4-lehekülg, v.a juhul, kui nõuetekohaselt on põhjendatud teistsugune lähenemine. Kui üks leping hõlmab paketina teenuseid või teenuseid ja lõppseadmeid, mille hulka kuulub vähemalt internetiühenduse teenus või üldkasutatav numbripõhine isikutevahelise side teenus, ei tohi lepingukokkuvõte olla pikem kui kolm ühepoolset A4-lehekülge, v.a juhul, kui nõuetekohaselt on põhjendatud teistsugune lähenemine.
2. Lepingukokkuvõttes esitatakse püstformaadis teave sellises järjekorras, nagu lisas näidatud. Kasutada tuleb kirjatüüpi, mis oleks kergesti loetav. Kirja suurus peab olema vähemalt 10 punkti. Nõuetekohaselt põhjendatud juhtudel võib kirjasuurust vähendada; sellistel juhtudel tuleks pakkuda võimalust suurendada lepingukokkuvõtte teksti elektrooniliselt või saada vastava soovi korral kokkuvõtte vähemalt 10punktises kirjas.
3. Lepingukokkuvõtte sisu peab olema hästi loetav ning teksti ja tausta kontrastsus peab olema piisavalt suur, seda eriti värvilise kujunduse korral. Pildilised elemendid ei tohi teksti katta.
4. Lepingukokkuvõte tuleb koostada lihtsalt loetavas ja tarbijatele arusaadavas keeles. Lepingukokkuvõttes keskendutakse peamisele teabele, mida tarbija vajab pakkumiste võrdlemiseks ja teadliku otsuse tegemiseks.
5. Pealkirjad peavad muust tekstist selgelt eristuma.

*Artikkel 3***Jõustumine ja kohaldamine**

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Seda kohaldatakse alates 21. detsembrist 2020.

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel, 17. detsembri 2019.

Komisjoni nimel
President

Ursula VON DER LEYEN

LISA

LEPINGUKOKKUVÕTTE VORM**A OSA. Vorm**

[Teenuse nimetus]

[Teenusepakkuja / teenusepakkuja logo]

[Kontaktandmed]

Lepingukokkuvõtte

- Lepingukokkuvõttes esitatakse teenusepakkumise peamised elemendid, nagu ELi õigusega nõutud ⁽¹⁾.
- See aitab teenusepakkumisi võrrelda.
- Täielik teave teenuse kohta esitatakse muudes dokumentides.

Teenused ja seadmed

[...]

Internetiteenuse kiirused ja õiguskaitsevahendid

[...]

Hind

[...]

Kestus, pikendamine ja lõpetamine

[...]

Puuetega lõppkasutajatele mõeldud funktsioonid

[...]

Muu kasulik teave

[...]

⁽¹⁾ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. detsembri 2018 aasta direktiivi (EL) 2018/1972 (millega kehtestatakse Euroopa elektroonilise side seadustik, ELT L 321, 17.12.2018, lk 36) artikli 102 lõige 3.

B OSA. Lepingukokkuvõtte vormi täitmise juhised

Pakutava elektroonilise side teenuse nimetus või kaubamärk peab olema vahetult pealkirja „Lepingukokkuvõtte“ kohal. Teenusepakkuja nimi tuleb esitada vahetult elektroonilise side teenus(t)e nime järel. Teenusepakkuja võib pealkirjast „Lepingukokkuvõtte“ paremale lisada oma logo. Kolm sissejuhatavat lauset on lepingukokkuvõtte lahutamatu osa ja neid ei tohi muuta.

Teenusepakkuja nime all tuleb esitada teenusepakkuja nimi, aadress ja otsesed kontaktandmed ning kui kaebuste esitamiseks kasutatavad kontaktandmed on teistsugused, tuleks seal esitada ka need. Lepingukokkuvõttele tuleb märkida selle kuupäev.

Kui lepingus ei käsitleta lõppseadmete pakkumist, kustutatakse pealkirja „Teenus(ed) ja seadmed“ alt viited seadmetele või märgitakse, et see osa ei ole kohaldatav. Kui lepingus ei käsitleta internetiühenduse teenust, kustutatakse osa, mille pealkiri on „Internetiühenduse teenuse kiirus ja õiguskaitsevahendid“, või märgitakse, et see osa ei ole kohaldatav. Kui muud teavet ei esitata, kustutatakse osa, mille pealkiri on „Muu kasulik teave“, või märgitakse, et see osa ei ole kohaldatav.

A osas kasutatud kaldkiri annab märku, et nimetatud pealkirja ja sellega seotud teabe esitamine ei ole alati kohustuslik. A osas kasutatud kandilised sulud asendatakse nõutava teabega.

Osa „Teenused ja seadmed“

Elektroonilise side teenus(t)e põhiomaduste kirjeldus, nimetatakse näiteks tavatelefoniteenuseid, mobiiltelefoni kõneteenuseid, mobiilse internetiühenduse teenuseid, interneti püsiühenduse teenuseid, teleringhäälingu edastusteenust või numbrivaba isikutevahelise side teenuseid. Direktiivi (EL) 2018/1972 artikli 107 kohaste pakettide puhul kirjeldatakse vajaduse korral ka lõppseadme liiki ja teenuseid, näiteks telepakette, tellitavaid videoteenuseid või muid meediateenuseid. Kui teleringhäälingu edastusteenuste ja selliseid teenuseid sisaldavate pakettide puhul ei ole võimalik üles lugeda kõiki paketti kuuluvaid kanaleid, võib kirjeldada pakutavate telepakettide liike. Pakettide puhul loetletakse teenused käesolevas lõigus nimetatud järjekorras. Kirjeldus sisaldab vastavalt vajadusele kõnede, sõnumite ja andmete mahtu või kogust ning teenusepakkuja kohaldatavaid rändluse mõistliku kasutamise põhimõtteid.

Osa „Internetiteenuse kiirused ja õiguskaitsevahendid“

Kui teenus hõlmab internetiühenduse teenust, lisatakse teave, mis tuleb esitada vastavalt määruse (EL) 2015/2120 artikli 4 kõike 1 punktidele d ja e. Interneti püsiühenduse teenuse puhul tuleb ära märkida minimaalne, tavapärane ja maksimaalne alla- ja üleslaadimiskiirus ja mobiilse internetiühenduse teenuse puhul hinnanguline maksimaalne alla- ja üleslaadimiskiirus. Kokkuvõtvalt tuleb kirjeldada õiguskaitsevahendeid, mis on tarbijatele siseriikliku õiguse kohaselt kättesaadavad, kui internetiühenduse tegelik jõudlus erineb kiiruse või muude teenusekvaliteedi näitajate osas pidevalt või korrapäraselt lepingus viidatud jõudlusest.

Osa „Hind“

Kui tegemist on otsese rahalise tasu eest osutatavate elektroonilise side teenustega, esitatakse selles osas teenuse aktiveerimise hind ning korduvad ja tarbimisega seotud tasud.

Abonementlepingute puhul märgitakse ära korduv hind arveldusperioodi eest koos maksudega ning kui arveldusperioodiks ei ole kuu, siis ka korduv hind kuu kohta. Eraldi märgitakse ära kõik täiendavad fikseeritud hinnad (nt teenuse aktiveerimise eest) ning vajaduse korral seadmete hind; vajaduse korral märgitakse ära ka kõik ajaliselt piiratud allahindlused.

Kui see on asjakohane, märgitakse lepingukokkuvõttes ära tarbimisega seotud tasud, mida kohaldatakse pärast seda, kui korduv hinnan sisalduvad mahud on ära kasutatud. Kui see on asjakohane, tuleb ära märkida, et teave korduvate hindadega hõlmamata lisateenuste tariifide kohta on kättesaadav eraldi.

Kui teenust osutatakse ilma otsese rahalise tasuta, kuid teatavatel tingimustel, mille kasutajapoolne täitmine on teenuse tarbimise eelduseks, tuleb see ära märkida.

Osa „Kestus, pikendamine ja lõpetamine“

Lepingukokkuvõttes tuleb esitada teave lepingu kestuse kohta kuudes ning, vastavalt vajadusele, peamised tingimused, mis kehtivad lepingu pikendamise korral või lepingu kestuse lõppemisest või ennetähtaegsest lõpetamisest tuleneva lepingu lõpetamise korral. Esitada tuleb teave ennetähtaegse lõpetamise korral nõutavate tasude kohta ning teave lõppseadmete luku desaktiveerimise kohta. See teave ei tohi piirata muid liidu või siseriikliku õigusega ette nähtud lepingu lõpetamise põhjuseid, näiteks lõpetamist lepingule mittevastavuse korral.

Osa „Puuetega lõppkasutajatele mõeldud funktsioonid“

Esitada tuleb teave peamiste puuetega lõppkasutajatele mõeldud toodete ja teenuste kohta. Selles võib käsitleda vähemalt reaalaraja teksti, tervikvestlust, vahendusteenuseid, ligipääsetavat hädaolukorra sidet, eriseadmeid, eritariife ja ligipääsetavat teavet, kui need on olemas. Vajaduse korral võib märkida, et üksikasjad on eraldi kättesaadavad.

Osa „Muu kasulik teave“

Teenusepakkuja võib lisada igasugust täiendavat teavet, mis tuleb liidu või liikmesriigi õiguse kohaselt esitada enne, kui leping või vastav pakkumine muutub tarbija jaoks siduvaks.
