Příloha č. 1 k zákonu č. [127/2005 Sb.](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127)

**Požadavky na informace poskytované před uzavřením smlouvy podle**

[**§ 63**](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f2916237)[**zákona o elektronických komunikacích**](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127)

**A.** Poskytovatelé veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jiných než přenosových služeb používaných pro poskytování služeb komunikace mezi stroji, poskytnou tyto informace:

**a)** v rámci hlavních znaků poskytované služby u služby přístupu k internetu minimální úroveň kvality poskytované služby, u služeb jiných konkrétní zajištěné parametry kvality.

Nejsou-li nabízeny žádné minimální úrovně kvality služeb, učiní se o této skutečnosti prohlášení.

**b)** v rámci informací o ceně za poskytovanou službu popřípadě příslušné ceny pro aktivaci služby elektronických komunikací a pro jakékoliv platby, ať pravidelné nebo související se spotřebou,

**c)** v rámci informací o délce trvání smlouvy a podmínkách pro obnovení a zánik závazku ze smlouvy, včetně případných plateb za ukončení smluvního vztahu, v míře, v níž se takové podmínky použijí:

**1.** jakékoli podmínky týkající se minimálního využívání nebo minimální doby, které jsou vyžadovány, aby bylo možné využívat výhod z propagačních akcí,

**2.** jakékoliv platby související se změnou poskytovatele služby a ujednání o odškodnění a náhradě za zdržování nebo zneužívání změny poskytovatele a informace o příslušných postupech,

**3.** informace o právu spotřebitelů využívajících předplacené služby na to, aby jim byl v případě změny poskytovatele na žádost proplacen veškerý zůstatek podle [§ 34 odst. 10](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7297850),

**4.** jakékoli platby při předčasném zániku závazku ze smlouvy, včetně informací o odblokování koncového zařízení a případné úhradě nákladů v souvislosti s koncovým zařízením,

**d)** jakákoli ujednání o odškodnění a náhradě, včetně případného výslovného odkazu na práva spotřebitelů, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služeb stanovené ve smlouvě nebo pokud poskytovatel nereaguje odpovídajícím způsobem na bezpečnostní incident, hrozbu nebo zranitelnost,

**e)** druh opatření, jež může poskytovatel přijmout v reakci na bezpečnostní incidenty nebo při zjištění hrozby či zranitelnosti.

**B.**

**(1)** Mimo požadavků stanovených v [části A](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299104) poskytovatelé služeb přístupu k internetu a veřejně dostupných interpersonálních komunikačních služeb poskytnou tyto informace:

**a)** v rámci hlavních znaků každé poskytované služby:

**1.** jakékoli minimální úrovně kvality služeb, pokud jsou nabízeny, v souladu s opatřením obecné povahy, které Úřad vydává podle [§ 71 odst. 6](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7298362), a to pokud jde o tyto prvky:

**-** u služeb přístupu k internetu: alespoň latenci, kolísání kvality přenosu, ztrátovost paketů,

**-** u veřejně dostupných interpersonálních komunikačních služeb, poskytovatelé, kteří vykonávají kontrolu alespoň nad některými prvky sítě nebo mají dohodu o rozsahu služeb za tímto účelem s podniky poskytujícími přístup k síti: alespoň dobu pro navázání spojení, pravděpodobnost selhání, zpoždění signalizace volání, a

**2.** bez ohledu na právo koncových uživatelů na využívání koncového zařízení podle vlastního výběru v souladu s přímo použitelným předpisem Evropské unie, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu[**85)**](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299153), jakékoliv podmínky, včetně plateb, stanovené poskytovatelem pro využívání poskytnutého koncového zařízení,

**b)** v rámci informací o ceně, popřípadě příslušné ceny pro aktivaci služby elektronických komunikací a pro jakékoliv platby ať pravidelné nebo související se spotřebou:

**1.** podrobné informace o konkrétním plánu nebo plánech sazeb podle smlouvy, u každého takového plánu sazeb s uvedením typu nabízených služeb, popřípadě objemu komunikace zahrnutého v zúčtovacím období, a ceny dodatečných jednotek komunikace,

**2.** v případě plánu nebo plánů sazeb s předem stanoveným objemem komunikace možnost převedení spotřebitelem nevyužitého objemu z předchozího do následujícího zúčtovacího období, je-li tato možnost uvedena ve smlouvě,

**3.** nástroje k zaručení transparentnosti vyúčtování a sledování úrovně spotřeby,

**4.** u balíčků služeb a balíčků, které zahrnují služby i koncové zařízení, cenu jednotlivých složek balíčku, pokud jsou nabízeny též samostatně,

**5.** podrobné informace a podmínky, včetně plateb, ohledně veškerých poprodejních služeb, údržby a asistenční služby pro zákazníky, a

**6.** prostředky, jimiž lze získat aktuální informace o všech uplatňovaných sazbách a plateb za provoz a údržbu,

**c)** v rámci informací o délce trvání smlouvy u balíčků služeb a podmínkách pro obnovení a zánik závazku ze smlouvy, popřípadě podmínky ukončení balíčku nebo jeho složek,

**d)** bez ohledu na přímo použitelný předpis Evropské unie upravující ochranu osobních údajů[**86)**](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299154), informace o tom, jaké osobní údaje jsou podávány před zahájením plnění služby nebo jsou shromažďovány v souvislosti s poskytováním služby,

**e)** podrobné informace o produktech a službách určených pro koncové uživatele se zdravotním postižením a o tom, jak lze získat aktuální informace o nich,

**f)** způsob zahájení řízení o řešení sporů, včetně sporů vnitrostátních a přeshraničních, podle [§ 129](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f2917249).

**(2)** Vedle požadavků stanovených v [části A](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299102) a v [odstavci 1](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299117) poskytovatelé veřejně dostupných interpersonálních komunikačních služeb založených na číslech poskytnou tyto informace:

**a)** jakákoli omezení přístupu k tísňovým službám nebo informacím o tom, kde se volající nachází, z důvodu technické neproveditelnosti, pokud služba umožňuje koncovým uživatelům uskutečňovat volání na číslo národního nebo mezinárodního telefonního číslovacího plánu,

**b)** právo koncových uživatelů rozhodnout o tom, zda mají být jejich osobní údaje uvedeny v účastnickém seznamu, a to, o jaké druhy údajů se jedná.

**(3)** Vedle požadavků stanovených v [části A](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299104) a v [odstavci 1](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299117) poskytovatelé služeb přístupu k internetu rovněž poskytnou informace požadované podle přímo použitelného předpisu Evropské unie, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu[**87)**](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127#f7299155).