

Bruxelles, 4. svibnja 2026.
(OR. en)

8825/26
ADD 1

ENER 214
FISC 159
ECOFIN 562
COMPET 517
ENV 444
IND 302

POP RATNA BILJEŠKA

Od: Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine
DEPREZ

Datum primitka: 30. travnja 2026.

Za: Thérèse BLANCHET, glavna tajnica Vijeća Europske unije

Br. dok. Kom.: C(2026) 2853 annex

Predmet: PRILOG
PREPORUCI KOMISIJE
o sažetku ključnih uvjeta ugovora o opskrbi energijom

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument C(2026) 2853 annex.

Priloženo: C(2026) 2853 annex



Bruxelles, 30.4.2026.
C(2026) 2853 final

ANNEX

PRILOG

PREPORUCI KOMISIJE

o sažetku ključnih uvjeta ugovora o opskrbi energijom

{SWD(2026) 126 final}

PRILOG

1. Pravni kontekst i kontekst politika

Ponude na tržištu električne energije

U skladu s člankom 11. stavkom 1.a Direktive (EU) 2019/944 krajnji kupci trebaju dobiti sažetak ključnih ugovornih uvjeta prije sklapanja ili produljenja bilo kojeg ugovora. Sažetak treba biti uočljiv i napisan jasnim i sažetim jezikom te se u njemu trebaju navesti prava iz članka 10. stavaka 3. i 4. Direktive (EU) 2019/944.

U skladu s člankom 10. stavkom 3. Direktive (EU) 2019/944 u ugovoru o opskrbi navodi se sljedeće:

- (a) identitet i adresa opskrbljivača;
- (b) usluge koje se pružaju, ponuđene razine kvalitete usluge, kao i vrijeme prvog priključenja;
- (c) vrste ponuđenih usluga održavanja;
- (d) način na koji se mogu dobiti najnovije informacije o svim primjenjivim tarifama, naknadama za održavanje i proizvodima u paketu ili uslugama;
- (e) trajanje ugovora, uvjeti produljenja i prestanak ugovora i usluga, uključujući proizvode ili usluge koji su u paketu s tim uslugama te je li dopušten raskid ugovora bez naknade;
- (f) bilo koja naknada ili povrat sredstava koji se primjenjuju u slučaju nepridržavanja ugovorene razine kvalitete usluge, uključujući netočne ili zakašnjele račune;
- (g) metoda pokretanja postupaka za izvansudsko rješavanje sporova u skladu s člankom 26.;
- (h) informacije koje se odnose na prava potrošača, uključujući informacije o obradi pritužbi i sve informacije iz tog stavka, koje su jasno priopćene na računu ili na internetskim stranicama elektroenergetskog poduzeća.

Nadalje, u članku 10. stavku 4. Direktive (EU) 2019/944 navodi se da krajnje kupce treba obavijestiti o svakoj namjeri izmjene ugovornih uvjeta i o njihovu pravu na raskid ugovora nakon primitka te obavijesti. U Direktivi (EU) 2019/944 objašnjava se i kako i kada opskrbljivači trebaju dostaviti takvu obavijest, a države članice obvezuju se da osiguraju krajnjim kupcima mogućnost raskida ugovora ako ne prihvaćaju nove ugovorne uvjete.

U skladu s člankom 11. stavkom 1.a Direktive (EU) 2019/944 sažetak mora sadržavati barem sljedeće informacije:

- (a) ukupnu cijenu i njezinu raščlambu;
- (b) objašnjenje o tome je li cijena fiksna, varijabilna ili dinamična;
- (c) e-adresu opskrbljivača i podatke o dežurnoj telefonskoj liniji za podršku kupcima; i
- (d) prema potrebi, informacije o jednokratnim plaćanjima, promotivnim akcijama, dodatnim uslugama i popustima.

Ponude na tržištu plina

U skladu s člankom 11. stavkom 3. Direktive (EU) 2024/1788 krajnji kupci trebaju dobiti jedinstven sažetak ključnih ugovornih uvjeta napisan jasno, sažetim i jednostavnim jezikom. Osim toga, prema tom članku opskrbljivači su dužni koristiti uobičajenu terminologiju.

2. Poboljšanje transparentnosti na temelju standardizacije

Neke države članice već su uvele standardizirane predloške za sažetak i time propisale sadržaj predugovornih informacija. Ti su predlošci u standardiziranom i sažetom formatu i priložena su im pravila za ispunjavanje rubrika.

Važno je da se sastavi više standardiziranih predložaka za sažetak kako bi se obuhvatile različite vrste ponuda za opskrbu energijom, uključujući: ugovore s fiksnom, varijabilnom ili dinamičnom cijenom električne energije; ponude koje uključuju dodatne proizvode ili usluge koje su povezane ili u paketu s opskrbom energijom (ponude u paketu); i ponude koje kupcima omogućuju da višak električne energije predaju u mrežu.

Bihevioralna istraživanja pokazuju da kupci preferiraju jednostavnije ponude s kratkim i jednostavnim objašnjenjima i informacije prezentirane na standardiziran način, u skladu s istom strukturom i s isticanjem ključnih informacija, što su posebno ukupna cijena, trajanje ugovora i glavni uvjeti. Kupci bolje razumiju ponude ako se sažetak jasno i pristupačno prezentira u obliku natuknica. Vrsta i količina informacija, kao i način na koji se informacije izraze, strukturiraju i prezentiraju znatno utječu na to koliko će kupcima biti pristupačne te kako će ih oni procijeniti i iskoristiti za donošenje odluka.

Bitne informacije za donošenje odluka kupcima se mogu navesti na prvoj stranici, u okviru u kojem im se navode glavni rizici i elementi zaštite. Osim toga, informacije bi trebalo prezentirati prema formatu s dvije razine. Najvažnije informacije, kao što su cijena, trajanje ugovora i uvjeti raskida, u tom formatu trebale bi se istaknuti na prvoj razini. Zatim bi se na drugoj razini trebale navesti detaljnije informacije, uključujući obveze opskrbljivača i prava kupaca, na pristupačan način kako bi kupci bolje razumjeli ugovorne uvjete.

Kako bi odgovarao potrebama ugroženih kupaca, predložak bi prema potrebi trebao uključivati određene dodatne informacije ili podatke o socijalnim uslugama. Na primjer, u posebnom odjeljku sažetka mogle bi se navesti informacije namijenjene ugroženim i energetske siromašnim kupcima, uključujući uvjete za socijalne tarife, popuste i poveznice na dodatne usluge potpore.

Sažetak bi trebao biti odvojen od punog teksta ugovora. Međutim, ako nakon što dobije sažetak kupac sklopi ugovor, informacije iz tog predloška mogu postati dio ugovornih uvjeta. U svakom slučaju, sažetak bi trebao uključivati jasno razdoblje valjanosti, s datumom izdavanja i datumom isteka, kako bi se osiguralo da su informacije točne i valjane.

Regulatorna tijela trebala bi pratiti korištenje i svrhovitost sažetka kako bi se uvjerila da opskrbljivači i, prema potrebi, posrednici i pružatelji energetske usluga ispunjavaju zahtjeve i da su kupci primjereno zaštićeni. To će praćenje omogućiti da se utvrde područja u kojima su potrebna poboljšanja i prilagodbe predloška, što će poboljšati iskustvo i zaštitu kupaca na energetskom tržištu.

3. Vodeća načela sažetka

Pristupačnost

Kako bi bio uključiv i pristupačan, sažetak bi se svim kupcima trebao staviti na raspolaganje na trajnom mediju po njihovu izboru, uključujući papir, te bi trebao biti trajno dostupan kako bi kupci mogli konzultirati ključnu dokumentaciju.

Nadalje, informacije bi se trebale prikazati na način koji je prilagođen i primjeren potrebama kupaca. Digitalne verzije trebale bi biti dizajnirane tako da budu interoperabilne među uređajima i prodajnim kanalima. Trebalo bi pomno uzeti u obzir potrebe kupaca koji možda imaju ograničen pristup digitalnim resursima ili koji preferiraju nedigitalnu komunikaciju.

Trebalo bi osigurati pravednu pristupačnost za osobe s invaliditetom i kupce s ograničenim digitalnim vještinama ili povezivosti. Informacije uključene u sažetak, u tiskanom ili elektroničkom obliku, trebale bi ispunjavati relevantne zahtjeve pristupačnosti.

Jasnoća

Bitni ugovorni uvjeti moraju se prezentirati jasno i jednostavno. Informacije bi se trebale prezentirati logičnim redoslijedom koji je kupcima lako pratiti, u sažetim rečenicama radi lakšeg razumijevanja i usvajanja.

Kako bi se poboljšala transparentnost i zaštita kupaca, moglo bi biti korisno za kupce uvrstiti okvir „Glavni rizici i elementi zaštite”, koji bi obuhvaćao ključne informacije kao što su: (i) cijena i potencijalne promjene cijena, uključujući upozorenje o rizicima za ugovore s varijabilnim ili dinamičnim cijenama i povezanoj volatilnosti računa; (ii) uvjeti raskida ugovora i s tim povezane naknade; i (iii) kontakti za pomoć i rješavanje sporova.

Dvorazinski pristup smatra se dobrom praksom za prezentiranje sažetka ključnih ugovornih uvjeta jer osigurava jasan, kupcima prilagođen format za prezentiranje složenih informacija.

Osim toga, radi dosljednosti i kako bi tržišta električne energije i plina bila razumljivija, svi opskrbljivači i, prema potrebi, posrednici i pružatelji energetske usluga trebali bi dosljedno koristiti zajedničku terminologiju u svim obavijestima, promotivnim materijalima, ponudama, ugovorima i računima.

Za navođenje informacija trebao bi se koristiti široko razumljiv vokabular. Trebalo bi primjenjivati načela jednostavnog jezika i utvrditi nacionalni glosar obveznih pojmova (npr. fiksna/varijabilna/dinamična cijena, razdoblje lojalnosti, naknada za raskid ugovora), također na jednostavnom jeziku. U sažetku bi se radi dosljednosti i usporedivosti trebali koristiti isključivo ti pojmovi te bi trebao biti napisan na razini čitanja od B1 do B2 kako bi bio pristupačan širokom rasponu kupaca. Ako nije moguće izbjeći tehničke izraze, pokrate ili žargon specifičan za dotični sektor i složene rečenične strukture, uz njih bi trebalo dati jasna objašnjenja na svakodnevnom jeziku.

Čitljivost

Kupci bi trebali moći na prvi pogled razumjeti glavne aspekte ponude, a sažetak bi trebao biti što kraći.

Informacije bi trebalo prezentirati u kratkim rečenicama, a najvažnije pojedinosti trebalo bi istaknuti na prvoj stranici. Ako nije moguće na samo jednoj stranici istaknuti sve ključne aspekte, trebalo bi ih navesti na najviše dvije stranice u prvom dijelu sažetka. Sažetak se može produljiti, na primjer, kako bi informacije bile pristupačne kupcima s invaliditetom.

Radi razumljivosti informacije bi trebale biti sažete i napisane čitljivim fontom i veličinom slova, kao i primjerenom bojom. Na primjer, najvažnije informacije trebalo bi navesti masnim slovima, uokviriti ili istaknuti na sličan način. Veličina slova trebala bi biti dovoljno čitljiva, obično najmanje 10 točaka za informacije koje se pregledavaju na maloj udaljenosti. Za

prijelom odjeljaka sažetka i vizualnu privlačnost i organizaciju teksta naslovi i podnaslovi trebali bi biti jasno istaknuti te bi trebalo koristiti odgovarajući razmak i poravnanje.

Za lakše razumijevanje mogu se upotrijebiti simboli, ikone ili jednostavni vizualni elementi, pod uvjetom da ne odvrću pažnju od teksta i ne smanjuju pristupačnost.

Trebalo bi uzeti u obzir tehnička ograničenja određenih medija, kao što su zaslone mobilnih telefona. Tekst bi se trebao moći prilagoditi različitim digitalnim okruženjima i uvećati radi vidljivosti na elektroničkim uređajima.

Usporedivost

Kako bi kupci mogli donositi informirane odluke i odabrati ponudu koja najbolje odgovara njihovim potrebama i preferencijama, bitno je da ponude mogu uspoređivati. U tu bi svrhu svi opskrbljivači i, prema potrebi, posrednici i pružatelji energetskih usluga trebali koristiti standardiziranu terminologiju i ujednačenu strukturu za standardizirani sažetak ključnih ugovornih uvjeta.

Sažetak bi trebao biti javno dostupan, prikazan na internetskim stranicama opskrbljivača i uključen u alate za usporedbu. Opskrbljivači bi trebali objaviti sveobuhvatan pregled svojih ponuda u dva komplementarna formata. Uz čitljiv sažetak s jasnim i razumljivim pregledom uvjeta ponude opskrbljivači bi trebali objaviti i strojno čitljivu datoteku sa svim obveznim poljima i trajnim URL-om. Na taj način opskrbljivači omogućuju alatima za usporedbu da automatski učitaju i obrade pojedinih ponuda. Time će se pojednostavniti i regulatorni nadzor i regulatornim tijelima olakšati učinkovito praćenje usklađenosti i analize tržišta.

Kako bi kupci što lakše pristupali dostupnim alatima za usporedbu, u sažetku bi trebalo istaknuti poveznicu ili QR kod s poveznicom na takve neovisne alate.

Rokovi

Vrijeme je bitan faktor. Kako bi ga kupci imali dovoljno da informacije pregledaju i usporede bez pritiska, sažetak bi trebalo dostaviti znatno prije nego što se krajnji kupac obveže bilo kakvim ugovorom ili ponudom, što uključuje slučajeve u kojima se koriste sredstva za komunikaciju na daljinu.

Vrijeme dostave sažetka trebalo bi pažljivo odrediti i prilagoditi različitim prodajnim kanalima. Konkretni rokove za dostavu trebalo bi utvrditi na nacionalnoj razini. Na primjer, za prodaju na internetu sažetak bi se na e-adresu koju kupac navede mogao poslati na dan kad ga kupac zatraži. Za telefonsku prodaju sažetak bi se mogao dostaviti do kraja istog dana ako se šalje e-poštom ili u roku od nekoliko radnih dana ako ga kupac želi primiti redovnom poštom. Kad je riječ o prodaji od vrata do vrata, kupcu bi sažetak trebalo jasno prezentirati prije nego što potpiše ugovor.

Za telemarketing i prodaju od vrata do vrata posebno je važno osigurati transparentnost i odgovornost. Stoga bi opskrbljivači i, prema potrebi, posrednici i pružatelji energetskih usluga kupcu trebali dostaviti sažetak prije nego što prihvati ugovor. Isto tako, trebali bi zadržati provjerljiv dokaz o dostavi sažetka koji će uključivati vremenski žig i podatak o kanalu kojim je sažetak dostavljen.

Za sve ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija krajnje kupce trebalo bi na trajnom mediju informirati o njihovu pravu odustajanja, kako je utvrđeno u Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹. Ako se sažetak dostavi manje od 24 sata prije potpisivanja

¹ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o

ugovora, od opskrbljivača i, prema potrebi, posrednika i pružatelja energetske usluge trebalo bi zatražiti da kupcu pošalju kratak podsjetnik o pravu odustajanja na trajnom mediju koji odabere kupac.

4. Upute za sastavljanje predložka za sažetak

U sažetku bi trebale biti navedene sljedeće informacije:

Podaci za identifikaciju opskrbljivača

- Na vrhu prve stranice trebalo bi istaknuti ime opskrbljivača, naziv ponude, logotip opskrbljivača i detaljne podatke za kontakt službe za korisničku podršku.
- Fizičku adresu, e-adresu i poveznicu na internetske stranice opskrbljivača trebalo bi biti lako pronaći u sažetku.
- U podacima za kontakt može se navesti i da postoji mogućnost stupanja u izravni kontakt preko internetskog obrasca ili na neki način, te se prema potrebi mogu navesti eventualni posrednici.

Opis usluge

- Trebalo bi navesti naziv proizvoda, energetske usluge i glavne značajke (uključujući vrstu ugovora), kao i vrstu prateće opreme i/ili usluge, ako je to primjenjivo.
- Trebalo bi navesti informacije o kombinaciji izvora energije. Ako se ponuda stavlja na tržište kao zelena, održiva ili tome slična, trebalo bi uključiti jasnu raščlambu izvora energije i certifikaciju (jamstvo o podrijetlu) kako bi se krajnjim kupcima jasno prezentirala ponuda i njezin utjecaj na okoliš.
- Ako je to relevantno, trebalo bi na primjeren način prezentirati informacije o glavnim proizvodima i uslugama za krajnje kupce s invaliditetom. Ako su te informacije preopsežne ili se razlikuju ovisno o proizvodu ili usluzi, u sažetku se može navesti da su te detaljne informacije dostupne zasebno.
- Kad je riječ o ponudama u paketu, u sažetku bi trebalo jasno navesti vrstu ponude u paketu (na primjer opskrba plinom i električnom energijom; opskrba energijom uz usluge koje nisu povezane s energijom; postavljanje, rad i održavanje sustava za skladištenje električne energije u kombinaciji s postrojenjima koja proizvode električnu energiju iz obnovljivih izvora za vlastitu potrošnju).
- Trebalo bi navesti jasne informacije o proizvodima i/ili uslugama u kombinaciji s opskrbom električnom energijom ili plinom, zajedno s objašnjenjem jesu li ti proizvodi i usluge obavezni ili neobavezni. Uz to bi trebalo jasno opisati uloge i odgovornosti pružatelja usluga i, ako je to relevantno, različitih subjekata s kojima se očekuje da će krajnji kupac biti u interakciji.
- Za krajnje kupce koji su već uključeni ili razmatraju da se uključe u individualnu potrošnju vlastite energije i/ili dijeljenje energije trebalo bi navesti primjenjive uvjete, naknadu za predaju viška električne energije u mrežu, pristojbe i postupke.

Informacije o cijeni

stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- Trebalo bi jasno opisati tarifnu strukturu i navesti je li cijena fiksna, varijabilna ili dinamična.
- Informacije o cijeni trebale bi uključivati: (i) ukupnu cijenu električne energije ili plina; (ii) raščlambu svih komponenti troškova, tj. troškova opskrbe i distribucije, poreza i pristojbi; (iii) jedinstvenu jediničnu cijenu koja uključuje sve naknade i poreze; (iv) ako je to relevantno, informacije o jednokratnim plaćanjima, promotivnim akcijama, dodatnim uslugama i popustima; i (v) obvezne naknade, ako su primjenjive.
- Trebalo bi jasno navesti informacije o cijeni po kWh ili m³ i ukupni godišnji trošak, zajedno s objašnjenjem metode izračuna cijene, kako bi se krajnjim kupcima omogućilo da među ponudama lako usporede koliko opskrbljivači naplaćuju potrošnju električne energije ili plina i godišnju fiksnu naknadu.
- Informacije o cijeni trebale bi biti prikazane u formatu koji kupcima omogućuje usporedbu cijena i, ako je to primjenjivo, odražavati sve vremenski ograničene popuste i cijenu opreme. Ako se primjenjuje promotivna cijena, to bi trebalo jasno naznačiti i navesti koliko dugo popust vrijedi, koji se uvjeti primjenjuju na popuste (npr. nemogućnost promjene opskrbljivača do određenog datuma) i koji je iznos pune cijene bez popusta. Ako je to primjenjivo, trebalo bi jasno prikazati trajanje i opseg svakog jamstva cijene, kao i cijene koje će se primjenjivati nakon što to jamstvo istekne.
- Za dinamične cijene i ugovore s fleksibilnom cjenovnom komponentom sažetak bi trebao uključivati jasno i razumljivo objašnjenje formule za određivanje cijene, indeks s kojim je formula povezana i izvore podataka preko kojih krajnji kupac može pratiti kretanje cijena i koliko se često mijenjaju. Troškove koji ovise o potrošnji i premašuju osnovnu cijenu električne energije, kao što su dodatne naknade na promptnu cijenu, trebalo bi navesti zasebno po kWh.
- Za ugovore s dinamičnim određivanjem cijene električne energije i ugovore s fleksibilnom cjenovnom komponentom krajnjim kupcima trebalo bi navesti ilustrativne projekcije troškova (mjesečnih ili godišnjih) na temelju izmjerenih vrijednosti i projekcija opskrbljivača kako bi mogli procijeniti iznos računa. U sažetku bi trebalo objasniti kako se računaju te projekcije troškova i koji su potencijalni rizici nefiksiranja ili nepoznavanja cijena unaprijed kako bi krajnji kupci bili svjesni prednosti i nedostataka te opcije i donijeti informiranu odluku. Trebalo bi uključiti i ilustrativne usporedbe s različitim ponudama istog opskrbljivača kako bi kupci lakše ocijenili primjerenost svake vrste ugovora.
- Kad je riječ o ponudama električne energije za krajnje kupce sa solarnim pločama, u sažetku bi trebalo navesti naknadu za one kupce koji višak električne energije predaju u mrežu. U sažetku bi trebalo navesti i sve pristojbe, uključujući povezane troškove, način izračuna tih troškova, situacije u kojima troškovi nastaju, slučajeve u kojima se ti troškovi moraju platiti i ostale relevantne informacije.

Trajanje, produljenje i raskid ugovora

- Informacije o trajanju ugovora trebalo bi istaknuti.
- Trebalo bi navesti glavne uvjete za produljenje i raskid ugovora (zbog isteka ugovora ili prijevremenog raskida, ako je primjenjivo), kao i može li se ugovor raskinuti bez naknade.

- Za krajnje kupce koji odluče raskinuti ugovor o opskrbi električnom energijom s obveznim trajanjem i fiksnim cijenama prije njegova isteka sažetak bi trebao uključivati naknade za raskid i formulu za izračun te naknade.
- Ako ponuda uključuje klauzulu o lojalnosti, u sažetku bi trebalo navesti njezino trajanje, kao i s njom povezane pogodnosti i kazne.
- Uvjete ugovora o opskrbi energijom trebalo bi navesti odvojeno od uvjeta za sve dodatne proizvode ili usluge te bi trebalo uključiti raščlambu njihovih troškova, ugovornih razdoblja i svih minimalnih ugovornih obveza.
- Trebalo bi jasno navesti uvjete za promjenu cijene ili tarife tijekom ugovornog razdoblja.
- Za ponude u paketu koje uključuju opremu sažetak bi trebao sadržavati jasan opis procedure za povrat opreme u slučaju raskida ugovora. To bi trebalo uključivati informacije o svim primjenjivim naknadama i kaznama.

Usluge, pritužbe i prava kupaca

- U sažetku bi trebalo navesti gdje se i kako mogu dobiti informacije o tarifama i proizvodima ili uslugama u paketu (preko interneta, telefonski itd.).
- Trebalo bi navesti informacije o datumu i učestalosti izdavanja računa te o mogućim načinima plaćanja.
- Trebalo bi jasno navesti pravne lijekove na raspolaganju u slučaju prekida opskrbe ili propusta u kvaliteti usluge, uključujući netočne ili zakašnjele račune, kao i aranžmane za naknadu i povrat sredstava.
- Trebalo bi pružiti informacije o uslugama koje opskrbljivač pruža, o njegovu postupanju u slučaju pritužbi (uključujući rok za odgovor na pritužbe) i svim naknadama koje kupci mogu ostvariti.
- Sažetak bi trebao sadržavati informacije o zateznim kamatama koje opskrbljivač primjenjuje u slučaju neplaćanja. U sažetku bi trebalo pojasniti da se u slučaju spora između opskrbljivača i krajnjeg kupca do rješenja spora može platiti samo neosporeni dio računa.
- Trebalo bi ukratko objasniti postupak izvansudskog rješavanja sporova i kako ga pokrenuti.
- Trebalo bi navesti informacije o tome gdje kupci mogu pronaći pomoć i savjete (npr. podatke za kontakt regulatornih tijela i organizacija potrošača) i gdje su objavljene sve pojedinosti o pravima kupaca (npr. na internetskim stranicama opskrbljivača).

Ostale relevantne informacije

- Trebalo bi pružiti informacije o dodatnim uslugama, uključujući socijalne usluge i kontakte namijenjene ugroženim i energetski siromašnim kupcima. To bi moglo uključivati pojedinosti o socijalnim tarifama, popustima i drugim oblicima potpore, kao i smjernice za pristup takvim uslugama.
- Neobvezna polja s informacijama mogu uključivati posebna prava kupaca ili obveze na temelju nacionalnog prava.
- Ako je to primjenjivo, u sažetku bi trebalo navesti je li dostupan i na nekim drugim jezicima.

