

V Bruseli 4. mája 2026
(OR. en)

8825/26
ADD 1

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

SPRIEVODNÁ POZNÁMKA

Od: Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie

Dátum doručenia: 30. apríla 2026

Komu: Thérèse BLANCHETOVÁ, generálna tajomníčka Rady Európskej únie

Č. dok. Kom.: C(2026) 2853 annex

Predmet: PRÍLOHA
k
ODPORÚČANIU KOMISIE
týkajúcemu sa súhrnu hlavných zmluvných podmienok zmlúv o dodávke energie

Delegáciám v prílohe zasielame dokument C(2026) 2853 annex.

Príloha: C(2026) 2853 annex



V Bruseli 30. 4. 2026
C(2026) 2853 final

ANNEX

PRÍLOHA
k
ODPORÚČANIU KOMISIE

týkajúcemu sa súhrnu hlavných zmluvných podmienok zmlúv o dodávke energie

{SWD(2026) 126 final}

PRÍLOHA

1. Právny a politický kontext

Ponuky na trhu s elektrinou

Podľa článku 11 ods. 1a smernice (EÚ) 2019/944 sa koncovým odberateľom pred uzavretím alebo predĺžením akejkoľvek zmluvy má poskytnúť súhrn hlavných zmluvných podmienok. Súhrn sa má poskytnúť výstižným a jednoduchým jazykom a v dobre viditeľnej forme a má zahŕňať práva uvedené v článku 10 ods. 3 a 4 smernice (EÚ) 2019/944.

Podľa článku 10 ods. 3 smernice (EÚ) 2019/944 má zmluva o dodávke obsahovať tieto informácie:

- a) totožnosť a adresu dodávateľa;
- b) poskytované služby, ponúkanú úroveň kvality služieb, ako aj lehotu na počiatočné pripojenie;
- c) ponúkané druhy služieb údržby;
- d) prostriedky na získavanie aktuálnych informácií o všetkých príslušných tarifách, poplatkoch za údržbu a produktoch alebo službách v balíčkoch;
- e) dobu trvania zmluvy, podmienky obnovenia alebo vypovedania zmluvy a služieb vrátane produktov alebo služieb, ktoré sú v balíčkoch s uvedenými službami a informácie o tom, či je možné vypovedať zmluvu bez poplatkov;
- f) všetky dojednania týkajúce sa kompenzácie a vrátenia nákladov, ktoré sa uplatňujú v prípade, že sa nedodržia dohodnuté úrovne kvality služieb, vrátane chybného alebo oneskoreného účtovania;
- g) spôsob začatia postupu na mimosúdne urovnanie sporov v súlade s článkom 26;
- h) informácie o právach spotrebiteľa vrátane informácií o vybavovaní sťažností a všetkých informácií uvedených v tomto odseku, ktoré sú jasne oznamované prostredníctvom faktúr alebo internetovej stránky elektroenergetického podniku.

V článku 10 ods. 4 smernice (EÚ) 2019/944 sa okrem toho stanovuje, že koncoví odberatelia musia dostať oznámenie o každom úmysle zmeniť zmluvné podmienky a musia byť informovaní o svojom práve vypovedať v tomto prípade zmluvu. V smernici (EÚ) 2019/944 sa takisto vysvetľuje, ako a kedy majú dodávatelia podať takéto oznámenie, a členským štátom sa ukladá povinnosť zabezpečiť, aby koncoví odberatelia mohli zmluvu vypovedať, ak nesúhlasia s novými zmluvnými podmienkami.

Podľa článku 11 ods. 1a smernice (EÚ) 2019/944 súhrn obsahuje aspoň tieto informácie:

- a) celková cena a jej rozčlenenie;
- b) vysvetlenie, či je cena pevná, variabilná alebo dynamická;
- c) e-mailová adresa dodávateľa a informácie o jeho linke zákazníckej podpory a
- d) prípadné informácie o jednorazových platbách, akciách, dodatočných službách a zľavách.

Ponuky na trhu s plynom

V článku 11 ods. 3 smernice (EÚ) 2024/1788 sa stanovuje, že koncovým odberateľom sa musí poskytnúť jeden súhrn hlavných zmluvných podmienok, a to výstižným a jednoduchým jazykom a v dobre viditeľnej forme. Ďalej sa v ňom vyžaduje, aby dodávatelia používali bežnú terminológiu.

2. Zlepšenie transparentnosti prostredníctvom štandardizácie

Niektoré členské štáty už zaviedli štandardizované vzory súhrnov, v ktorých sa upravuje obsah predzmluvných informácií. Tieto vzory sa vyznačujú štandardizovanou a výstižnou úpravou a sú k nim pripojené pravidlá na vyplnenie súhrnu.

Je dôležité, aby bolo navrhnutých niekoľko štandardizovaných vzorov súhrnov na pokrytie rôznych typov ponúk energie vrátane: zmlúv s pevnou, variabilnou alebo dynamickou cenou elektriny; ponúk zahŕňajúcich ďalšie produkty alebo služby, ktoré sú viazané na dodávku energie alebo sú s ňou v balíku (ponuky v balíku), a ponúk, ktoré odberateľom umožňujú dodávať prebytočnú elektrinu do sústavy.

Z behaviorálneho výskumu vyplýva, že odberatelia chcú zjednodušené ponuky s krátkym a jednoduchým vysvetlením a uprednostňujú uvádzanie údajov štandardizovaným spôsobom, v rovnakej štruktúre a so zdôraznením základných informácií, najmä celkovej ceny, trvania zmluvy a hlavných podmienok. Odberatelia lepšie porozumejú ponukám, ak sú informácie vo výstižnom a ľahko prístupnom súhrne uvádzané v zarážkach. Druh a množstvo informácií, ako aj spôsob, akým sú informácie usporiadané, štruktúrované a uvádzané, majú veľký vplyv na schopnosť odberateľov mať k nim prístup, posúdiť ich a rozhodnúť sa podľa nich.

Účinným nástrojom na posilnenie postavenia odberateľov môže byť rámček, v ktorom sa zdôrazňujú kľúčové prvky ochrany a riziká pre odberateľov, zobrazený na prvej strane. Zároveň by sa mal využívať dvojúrovňový prístup, v rámci ktorého sa informácie uvádzajú prehľadne rozčlenené. V tomto formáte by v rámci prvej úrovne mali byť výrazne uvedené najdôležitejšie informácie, ako napríklad cena, trvanie a vypovedanie zmluvy. Na druhej úrovni by sa potom mali poskytovať podrobnejšie informácie vrátane povinností dodávateľa a práv spotrebiteľa, čo by spotrebiteľom umožnilo jednoduchý prístup k zmluvným podmienkam a ich pochopenie.

S cieľom riešiť potreby zraniteľných odberateľov by vzor mal v relevantných prípadoch obsahovať konkrétne dodatočné informácie alebo odkazy na sociálne služby. Napríklad osobitná časť súhrnu by mohla obsahovať informácie pre zraniteľných odberateľov a odberateľov postihnutých energetickou chudobou vrátane podmienok uplatňovania sociálnych taríf, zliav a odkazov na dodatočné podporné služby.

Súhrn by sa mal uchovávať oddelene od úplných podmienok zmluvy. Ak však odberateľ uzavrie zmluvu po poskytnutí súhrnu, informácie vo vzore sa môžu stať súčasťou zmluvných podmienok. V každom prípade by mal súhrn obsahovať jasné obdobie platnosti s dátumom vydania aj dátumom uplynutia platnosti, aby sa zabezpečila presnosť a aktuálnosť informácií.

Regulačné orgány by mali monitorovať používanie a účinnosť súhrnu s cieľom zabezpečiť, aby dodávatelia a v náležitých prípadoch sprostredkovatelia a poskytovatelia energetických služieb dodržiavali požiadavky a aby boli odberatelia primerane chránení. Toto monitorovanie umožní identifikovať oblasti na zlepšenie a vykonať potrebné úpravy vzoru, čím sa zlepšia skúsenosti odberateľov a ochrana na trhu s energiou.

3. Hlavné zásady týkajúce sa súhrnu

Prístupnosť

V záujme zabezpečenia inkluzívnosti a prístupnosti by mal byť súhrn sprístupnený všetkým odberateľom na trvanlivom nosiči podľa vlastného výberu vrátane papiera a mal by byť trvalo prístupný, aby si odberatelia mohli preštudovať dôležitú dokumentáciu.

Okrem toho by sa informácie mali uvádzať používateľsky ústretovým a vhodným spôsobom prispôbeným potrebám odberateľov. Digitálne verzie by mali byť navrhnuté tak, aby boli interoperabilné medzi zariadeniami a predajnými kanálmi. Mali by sa dôkladne zväžiť potreby tých, ktorí môžu mať obmedzený prístup k digitálnym zdrojom alebo ktorí uprednostňujú inú ako digitálnu komunikáciu.

Mala by sa zabezpečiť rovnaká dostupnosť pre osoby so zdravotným postihnutím a odberateľov s obmedzenými digitálnymi zručnosťami alebo pripojením. Informácie uvedené v súhrne, či už v tlačenej, alebo elektronickej podobe, by mali spĺňať príslušné požiadavky na prístupnosť.

Jasnosť

Základné zmluvné podmienky musia byť uvedené jasne a jednoducho. Informácie by sa mali uvádzať v logickom, používateľsky ústretovom poradí, aby ich koncoví odberatelia mohli ľahko sledovať, a mali by byť vyjadrené vo výstižných vetách, aby sa uľahčilo porozumenie a urýchlilo vyhľadávanie informácií.

V záujme zlepšenia transparentnosti a ochrany spotrebiteľa by mohlo byť užitočné uviesť hlavné prvky ochrany a riziká v rámčeku, ktorý by obsahoval základné informácie, ako sú: i) ceny a potenciálne zmeny cien vrátane upozornenia na riziko v prípade zmlúv s variabilnou alebo dynamickou cenou a súvisiacu volatilitu výšky faktúr; ii) podmienky vypovedania zmluvy a súvisiace poplatky a iii) kontakty pre pomoc a riešenie sporov.

Pri zostavovaní súhrnu hlavných zmluvných podmienok sa považuje za osvedčený postup dvojúrovňový prístup, pretože poskytuje jasný a spotrebiteľsky ústretový formát na poskytovanie komplexných informácií.

Okrem toho by v záujme zabezpečenia konzistentnosti a väčšej zrozumiteľnosti trhov s elektrinou a plynom mali všetci dodávatelia a v náležitých prípadoch sprostredkovatelia a poskytovatelia energetických služieb vo všetkých oznámeniach, marketingových materiáloch, ponukách, zmluvách a faktúrach jednotne používať bežnú terminológiu.

Informácie by sa mali poskytovať s použitím všeobecne zrozumiteľného slovníka. Mali by sa používať zásady jednoduchého jazyka a mal by sa prijať vnútroštátny slovník povinných pojmov (napríklad pevná/variabilná/dynamická cena, vernostné obdobie, poplatok za vypovedanie zmluvy) v jasnom jazyku. V súhrne by sa mali používať len tieto pojmy, aby sa zabezpečila konzistentnosť a porovnateľnosť, a mal by byť napísaný na úrovni čitateľskej gramotnosti B1 – B2, aby bol prístupný širokému okruhu odberateľov. Ak nie je možné vyhnúť sa odbornému jazyku, skratkám alebo žargónu špecifickému pre dané odvetvie a zložitým vetám, mali by sa poskytnúť jasné vysvetlenia v bežných pojmoch.

Čitateľnosť

Odberatelia by mali byť schopní pochopiť hlavné aspekty ponuky pri zbežnom pohľade a súhrn by mal byť čo najkratší.

Informácie by sa mali uvádzať v krátkych vetách a hlavné údaje by mali byť uvedené v zvýraznenej forme na prvej strane. Ak nie je možné uviesť všetky hlavné aspekty výrazným spôsobom na jednej strane, mali by byť uvedené v prvej časti súhrnu maximálne na dvoch stranách. Rozsah možno predĺžiť, napríklad preto, aby boli informácie prístupné pre odberateľov so zdravotným postihnutím.

Pre ľahkú zrozumiteľnosť by mali byť informácie výstižné a uvádzané v čitateľných typoch a veľkostiach písma a mali by byť zvolené vhodné farby. Napríklad podstatné informácie by mali byť zvýraznené tučným písmom, v rámečkoch alebo podobnou úpravou. Veľkosť písma by mala byť dostatočne čitateľná, spravidla aspoň na úrovni zodpovedajúcej veľkosti 10 v prípade informácií, ktoré majú byť čitateľné pri pohľade zblízka. Mali by sa používať jasne rozlíšiteľné nadpisy, vhodné medzery a zarovnanie, aby sa oddelili časti súhrnu a vytvoril sa vizuálne príťažlivý a usporiadaný formát.

Na zlepšenie porozumenia sa môžu používať symboly, ikony alebo jednoduché vizuálne pomôcky za predpokladu, že neodvádajú pozornosť od textu alebo neznižujú jeho prístupnosť.

Mali by sa zohľadniť technické obmedzenia niektorých médií, ako sú obrazovky mobilných telefónov. Text by sa mal dať prispôbiť rôznym digitálnym prostrediam a zväčšiť, aby bol lepšie viditeľný na elektronických zariadeniach.

Porovnateľnosť

Veľmi dôležitá je porovnateľnosť, aby sa odberatelia mohli rozhodovať na základe informácií a vybrať si ponuku, ktorá najlepšie vyhovuje ich potrebám a preferenciám. Na tento účel by mali všetci dodávatelia a v náležitých prípadoch sprostredkovatelia a poskytovatelia energetických služieb používať štandardizovanú terminológiu a štandardizovaný súhrn hlavných zmluvných podmienok v jednotnej štruktúre.

Súhrn by mal byť verejne dostupný, zverejnený na webovom sídle dodávateľa a začlenený do porovnávacích nástrojov. Dodávatelia by mali zverejniť komplexný prehľad svojich ponúk v dvoch vzájomne sa dopĺňajúcich formátoch. Okrem ľahko čitateľného súhrnu, ktorý poskytuje jasný a zrozumiteľný prehľad o podmienkach ponuky, by dodávatelia mali zverejniť aj strojovo čitateľný súbor s trvalou adresou URL obsahujúci všetky povinné polia. Týmto spôsobom dodávatelia umožnia porovnávacím nástrojom automaticky prijímať a spracúvať údaje o ponukách. Tým sa zefektívni aj regulačný dohľad, čo umožní regulačným orgánom účinne monitorovať dodržiavanie predpisov a vykonávať analýzy trhu.

S cieľom poskytnúť odberateľom jednoduchý prístup k dostupným porovnávacím nástrojom by sa v súhrne mal výrazne uvádzať odkaz alebo QR kód s odkazom na nezávislé porovnávacie nástroje.

Načasovanie

Rozhodujúcim faktorom je načasovanie. Súhrn by sa mal poskytnúť v dostatočnom predstihu pred tým, ako bude koncový odberateľ viazaný akoukoľvek zmluvou či ponukou, aby mali odberatelia dostatok času na preskúmanie a porovnanie informácií bez nátlaku, a to aj v prípade, že sa používajú prostriedky diaľkovej komunikácie.

Načasovanie poskytnutia súhrnu by sa malo starostlivo zvážiť a prispôbiť rôznym predajným kanálom. Konkrétne lehoty na poskytnutie súhrnu by sa mali stanoviť na vnútroštátnej úrovni. Napríklad pri online predaji by sa súhrn mohol odoslať na e-mailovú adresu uvedenú odberateľom v ten istý deň, ako oň požiadal. V prípade telefonického predaja by sa súhrn mohol doručiť do konca toho istého dňa, ak sa zasiela e-mailom, alebo do niekoľkých pracovných dní, ak odberateľ uprednostňuje jeho doručenie poštou. Pri podomovom predaji by mal byť súhrn zreteľne predložený odberateľovi ešte pred podpisom zmluvy.

V prípade telemarketingu a podomového predaja je osobitne dôležité zabezpečiť transparentnosť a zodpovednosť. Dodávatelia a v náležitých prípadoch sprostredkovatelia

a poskytovatelia energetických služieb by preto mali súhrn poskytnúť odberateľovi pred získaním jeho súhlasu so zmluvou a mali by takisto zaznamenať overiteľný dôkaz o poskytnutí vrátane časovej pečiatky a použitého kanála.

Pri všetkých zmluvách uzatváraných mimo prevádzkových priestorov by mali byť koncoví odberatelia informovaní prostredníctvom trvanlivého nosiča o svojom práve na odstúpenie od zmluvy, ako sa uvádza v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ¹. V prípadoch, keď sa súhrn poskytuje menej ako 24 hodín pred podpisom zmluvy, by sa od dodávateľov a v náležitých prípadoch sprostredkovateľov a poskytovateľov energetických služieb malo vyžadovať, aby odberateľovi zaslali krátku pripomienku o práve na odstúpenie od zmluvy na trvanlivom nosiči podľa výberu odberateľa.

4. Pokyny týkajúce sa návrhu vzoru súhrnu

V súhrne by mali byť uvedené tieto informácie:

Identifikácia dodávateľa

- Názov dodávateľa, názov ponuky, logo dodávateľa a linka zákazníckej podpory/podrobné kontaktné údaje služieb zákazníkom by mali byť výrazne uvedené v hornej časti prvej strany.
- Adresa, e-mailová adresa a webové sídlo dodávateľa by mali byť ľahko vyhľadateľné.
- V kontaktných údajoch môže byť uvedená aj možnosť použitia webových formulárov alebo iných typov priameho kontaktu a v relevantných prípadoch aj identifikácia sprostredkovateľa.

Opis služby

- Mal by sa uviesť názov produktu, energetická služba (energetické služby) a hlavné vlastnosti (vrátane typu zmluvy), v náležitých prípadoch aj typ sprievodného zariadenia a/alebo služby.
- Mali by sa poskytnúť informácie o energetickom mixe. Ak sa ponuka predáva ako ekologická, udržateľná alebo podobná, malo by sa uviesť jasné vysvetlenie pôvodu energie a certifikácie (záruky pôvodu), aby koncoví odberatelia mohli ľahko porozumieť ponuke a vplyvu svojho výberu na životné prostredie.
- V relevantných prípadoch by mali byť vhodným spôsobom uvedené informácie o hlavných produktoch a službách pre koncových odberateľov so zdravotným postihnutím. Ak sú informácie o rôznych produktoch a službách pre odberateľov so zdravotným postihnutím rozsiahle a môže dochádzať k ich zmenám, v súhrne sa môže uviesť, že tieto podrobné informácie sú k dispozícii samostatne.
- V prípade ponúk v balíku by mal byť v súhrne objasnený typ ponuky v balíku (napríklad dodávka plynu a elektriny; dodávka energie so službami, ktoré nesúvisia s energiou, a inštalácia, prevádzka a údržba systémov uskladňovania elektriny v kombinácii so zariadeniami na výrobu elektriny z obnoviteľných zdrojov na vlastnú spotrebu).

¹ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64 – 88, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

- Mali by sa poskytovať jasné informácie o produktoch a/alebo službách, ktoré sú v balíku s dodávkou elektriny alebo plynu, spolu s vysvetlením, či sú povinné alebo voliteľné. Zároveň by sa mali jasne opísať úlohy a povinnosti poskytovateľov služieb a v náležitých prípadoch rôznych subjektov, s ktorými by mal koncový odberateľ spolupracovať.
- Príslušné podmienky, odmena za dodávanie nadbytočnej elektriny do sústavy, poplatky a postupy by sa mali sprístupniť koncovým odberateľom, ktorí sa už podieľajú na individuálnej vlastnej spotrebe a/alebo spoločnom využívaní energie alebo zvažujú zapojenie do individuálnej vlastnej spotreby a/alebo spoločného využívania energie.

Informácie o cenách

- Malo by sa poskytnúť jasné vysvetlenie tarifnej štruktúry a informácie o tom, či je cena pevná, variabilná alebo dynamická.
- Informácie o cene by mali obsahovať: i) celkovú cenu elektriny alebo plynu; ii) rozčlenenie všetkých zložiek nákladov, t. j. náklady na dodávku, distribúciu, dane a odvody; iii) jednotkovú cenu vrátane všetkých poplatkov a daní; iv) v relevantných prípadoch informácie o jednorazových platbách, akciách, dodatočných službách a zľavách a v) povinné poplatky, ak sa uplatňujú.
- Mali by byť jasne uvedené informácie o cene za kWh alebo m³ a o celkových ročných nákladoch spolu s vysvetlením spôsobu výpočtu ceny, aby koncoví odberatelia mohli v jednotlivých ponukách ľahko porovnať, koľko dodávatelia účtujú za spotrebu elektriny alebo plynu a za ročný pevný poplatok.
- Informácie o cene by mali byť uvedené vo formáte, ktorý odberateľom umožní porovnať ceny, a mali by v náležitých prípadoch zahŕňať všetky časovo obmedzené zľavy a cenu zariadenia. Ak sa uplatňuje akciová cena, malo by sa to jasne uviesť, vrátane toho, ako dlho je zľava platná, aké podmienky sa vzťahujú na zľavy (napríklad nezmeniť dodávateľa do určitého dátumu), a celková cena bez akcie. V náležitých prípadoch by sa mali jasne uviesť trvanie a rozsah akejkoľvek záruky ceny, ako aj ceny uplatniteľné po uplynutí jej platnosti.
- V prípade dynamických cien a zmlúv s flexibilnou zložkou ceny by mal súhrn obsahovať jasné a ľahko zrozumiteľné vysvetlenie vzorca na stanovenie ceny, index, na ktorý je vzorec naviazaný, a miesto, kde môže koncový odberateľ sledovať vývoj zmien ceny, ako aj ich frekvenciu. Náklady závislé od spotreby nad rámec základnej ceny elektriny, ako sú príplatky k cene na spotovom trhu, by sa mali zverejňovať osobitne za kWh.
- V prípade zmlúv s dynamickou cenou elektriny a zmlúv s flexibilnou cenovou zložkou by sa koncovým odberateľom mali poskytnúť ilustračné prognózy nákladov (mesačné alebo ročné) založené na nameraných hodnotách a prognózach dodávateľov, aby si mohli odhadnúť výšku faktúry. V súhrne by sa malo vysvetliť, ako sa tieto prognózy nákladov vypočítavajú, a potenciálne riziká v prípade, že cena nie je pevná a/alebo vopred známa, aby koncový odberateľ porozumel výhodám a nevýhodám a mohol urobiť informované rozhodnutie. Mali by sa uviesť aj názorné porovnania s rôznymi ponukami dodávateľa, aby odberatelia mohli lepšie posúdiť vhodnosť jednotlivých typov zmlúv.
- Pri ponukách elektriny pre koncových odberateľov so solárnymi panelmi by sa v súhrne mala uviesť odmena pre takýchto odberateľov, ktorí dodávajú prebytočnú

elektrinu do sústavy. V súhrne by sa mali uviesť aj všetky uložené poplatky vrátane príslušných nákladov, spôsob výpočtu týchto nákladov, situácie, v ktorých náklady vznikajú, kedy sa tieto náklady musia uhradiť, a ďalšie relevantné informácie.

Trvanie, obnovenie a vypovedanie zmluvy

- Informácie o trvaní zmluvy by mali byť výrazne uvedené.
- Mali by sa uvádzať hlavné podmienky obnovenia a vypovedania zmluvy (v dôsledku toho, že platnosť zmluvy uplynie, alebo v náležitých prípadoch predčasného vypovedania) spolu s tým, či zmluvu možno vypovedať bezplatne.
- V prípade koncových odberateľov, ktorí dobrovoľne vypovedia zmluvy o dodávke elektriny s pevnou cenou na dobu určitú pred uplynutím ich platnosti, by mal súhrn obsahovať poplatky za vypovedanie zmluvy a vzorec na výpočet poplatku.
- Ak ponuka obsahuje vernostné obdobie, v súhrne by sa malo uviesť jeho trvanie, ako aj výhody a sankcie s ním spojené.
- Podmienky zmluvy o dodávke energie by mali byť uvedené oddelene od podmienok týkajúcich sa akýchkoľvek ďalších produktov alebo služieb a mali by obsahovať rozčlenenie príslušných nákladov, zmluvných období a prípadných záväzkov týkajúcich sa minimálneho trvania zmluvy.
- Mali by sa jasne uviesť podmienky zmien cien alebo taríf počas zmluvného obdobia.
- V prípade ponúk v balíku, ktoré zahŕňajú zariadenie, by mal súhrn obsahovať jasné a výstižné vysvetlenie spôsobu vrátenia zariadenia v prípade vypovedania zmluvy. Malo by to zahŕňať informácie o všetkých uplatniteľných poplatkoch a pokutách.

Služby, nároky a práva spotrebiteľov

- V súhrne by mali byť uvedené prostriedky, ktorými možno získať informácie o tarifách a balíkoch produktov alebo služieb (internet, telefón atď.).
- Mal by zahŕňať informácie o dátume vyúčtovania, frekvencii vyúčtovania a akceptovaných platobných metódach.
- Malo by byť uvedené jasné a zrozumiteľné vysvetlenie nápravných opatrení, ktoré sú k dispozícii v prípade prerušenia dodávok alebo nedostatočnej kvality služieb vrátane nepresného alebo oneskoreného vyúčtovania, ako aj opatrenia týkajúce sa kompenzácie a vrátenia nákladov.
- Mali by sa poskytnúť informácie o službách dodávateľa, vybavovaní sťažností dodávateľom (vrátane lehoty na odpoveď na sťažnosti) a o akejkoľvek kompenzácii, ktorú majú odberatelia k dispozícii.
- Súhrn by mal obsahovať informácie o nákladoch, ktoré dodávateľ účtuje v prípade nezaplatenia. V prípade sporu medzi dodávateľom a koncovým odberateľom by sa v súhrne malo vysvetliť aj to, že počas riešenia sporu je možné zaplatiť len nespornú časť faktúry.
- Malo by sa poskytnúť stručné vysvetlenie postupu mimosúdneho urovnania sporov a spôsobu začatia takéhoto postupu.
- Mali by sa poskytnúť informácie o tom, kde môžu odberatelia získať pomoc a poradenstvo (napríklad kontaktné údaje regulačných orgánov a spotrebiteľských organizácií) a kde sú uverejnené úplné údaje o právach spotrebiteľov (napríklad na webovom sídle dodávateľa).

Ďalšie relevantné informácie

- Mali by sa poskytovať informácie o dodatočných službách vrátane sociálnych služieb a osobitných kontaktov dostupných pre zraniteľných odberateľov a odberateľov postihnutých energetickou chudobou. Mohlo by to zahŕňať podrobnosti o sociálnych tarifách, zľavách a iných formách podpory, ako aj usmernenia týkajúce sa prístupu k týmto službám.
- Nepovinné informačné polia môžu zahŕňať osobitné práva alebo povinnosti spotrebiteľov podľa vnútroštátneho práva.
- V prípade potreby by sa v súhrne malo uviesť, či sú k dispozícii ďalšie jazykové verzie alebo preklady.