

## TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS (ESB) 2019/770

2021/EES/71/03

frá 20. maí 2019

## um tiltekna þætti varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni og stafrænni þjónustu (\*)

EVROPUPINGIÐ OG RÁÐ EVRÓPUSAMBANDSINS HAFA,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 114. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

með hliðsjón af álitni efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins (1),

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð (2),

*og að teknu tilliti til eftirfarandi:*

- 1) Vaxtarmöguleikar rafrænnar verslunar í Sambandinu hafa ekki verið að fullu nýttir. Áætlunin um stafrænan innri markað fyrir Evrópu tekur heildstætt á helstu hindrunum í vegi þróunar á rafrænni verslun yfir landamæri í Sambandinu til að leysa þessa möguleika úr læðingi. Að tryggja betra aðgengi neytenda að stafrænu efni og stafrænni þjónustu og auðvelda fyrirtækjum að láta í té stafrænt efni og stafræna þjónustu getur hleypt auknum krafti í stafrænt hagkerfi Sambandsins og örvað heildarvöxt.
- 2) Ákvæði 1. og 2. mgr. 26. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins kveða á um að Sambandið skuli samþykkja ráðstafanir í því skyni að koma á fót eða tryggja starfsemi innri markaðarins, sem ná skal til svæðis án innri landamæra þar sem frjálsir vöruflutningar og frjáls þjónustustarfsemi eru tryggð. Í 1. mgr. og a-lið 2. mgr. 169. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins er kveðið á um að Sambandið skuli leggja sitt af mörkum til þess að ná fram öflugri neytendavernd með samþykkt ráðstafana skv. 114. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins í tengslum við tilkomu innri markaðarins. Tilskipun þessi miðar að því að finna viðeigandi jafnvægi milli þess að ná fram öflugri neytendavernd og ýta undir samkeppnishæfni fyrirtækja og tryggja um leið að nálægðarreglan sé virt.
- 3) Samræma ætti tiltekna þætti varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni og stafrænni þjónustu þar sem tekið er mið af öflugri neytendavernd í því skyni að koma á raunverulegum stafrænum innri markaði, auka réttarvissu og draga úr viðskiptakostnaði, einkum að því er varðar lítil og meðalstór fyrirtæki.
- 4) Fyrirtæki, einkum lítil og meðalstór fyrirtæki, þurfa oft að mæta viðbótarkostnaði, sem stafar af mismunandi ófrávíkjanlegum lagareglum um neytendasamninga í hverju landi fyrir sig, og réttaróvissu þegar þau bjóða stafrænt efni eða stafræna þjónustu yfir landamæri. Fyrirtæki þurfa einnig að mæta kostnaði við að aðlaga samninga sína að sértækum ófrávíkjanlegum reglum um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu sem þegar er beitt í fjölmörgum aðildarríkjum, sem veldur mismun á gildissviði og inntaki sértækra landsbundinna reglna sem gilda um slíka samninga.

(\*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtt. ESB L 136, 22.5.2019, bls. 1. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 70/2021 frá 5. febrúar 2021 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn (bíður birtingar).

(1) Stjtt. ESB C 264, 20.7.2016, bls. 57.

(2) Afstaða Evrópuþingsins frá 26. mars 2019 (hefur enn ekki verið birt í *Stjórnartíðindunum*) og ákvörðun ráðsins frá 15. apríl 2019.

- 5) Neytendur eru stundum óruggir við kaup yfir landamæri, sérstaklega þegar kaupin fara fram yfir netið. Ein af meginástæðunum fyrir skorti þeirra á tiltrú er óvissa um helstu samningsbundnu réttindi sín og skortur á skýrum samningsramma um stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Margir neytendur lenda í vandræðum í tengslum við gæði stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu eða aðgengi að þeim. Þeir fá t.d. rangt eða bilað stafrænt efni eða stafræna þjónustu eða tekst ekki að fá aðgang að því stafræna efni eða þeirri stafrænu þjónustu sem um ræðir. Þar af leiðandi bíða neytendur fjárhagslegan og ófjárhagslegan skaða af.
- 6) Til þess að ráða bót á slíkum vandamálum ættu bæði fyrirtæki og neytendur að geta reitt sig á fullkomlega samræmd samningsbundin réttindi á tilteknum kjarnasviðum sem varða afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu í öllu Sambandinu. Full samræming nokkurra lykilþátta í lagasetningu myndi veita neytendum og fyrirtækjum umtalsvert meiri réttarvissu.
- 7) Samræmdar lagareglur um neytendasamninga í öllum aðildarríkjunum myndu auðvelda fyrirtækjum, sérstaklega litlum og meðalstórum fyrirtækjum, að láta í té stafrænt efni eða stafræna þjónustu í öllu Sambandinu. Þær myndu sjá fyrirtækjum fyrir stöðugu samningalagaumhverfi til að láta í té stafrænt efni eða stafræna þjónustu í öðrum aðildarríkjum. Þær myndu einnig koma í veg fyrir sundurleita löggjöf sem ella gæti sprottið af nýrri innlendri löggjöf sem gildir sérstaklega um stafrænt efni og stafræna þjónustu.
- 8) Neytendur ættu að njóta samræmdra réttinda vegna afhendingar á stafrænu efni og stafrænni þjónustu sem veita hátt verndarstig. Þeir ættu að búa við skýr, ófrávikjanleg réttindi þegar þeir fá í hendur eða fá aðgang að stafrænu efni eða stafrænni þjónustu hvar sem er í Sambandinu. Að búa við þessi réttindi ætti að auka traust þeirra á að afla sér stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu. Það ætti einnig að stuðla að því að draga úr þeim óþægindum sem neytendur búa nú við, þar eð fyrir hendi væru skýr réttindi sem gerðu þeim kleift að takast á við vandamál sem þeir standa frammi fyrir varðandi stafrænt efni eða stafræna þjónustu.
- 9) Þessi tilskipun ætti að samræma að fullu tilteknar lykilreglur sem hafa hingað til ekki verið reglufestar á vettvangi Sambandsins eða á landsvísu.
- 10) Gildissvið þessarar tilskipunar ætti að vera skilgreint í henni með skýrum og ótvíræðum hætti og hún ætti að innihalda skýrar efnisreglur um stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem fellur undir gildissvið hennar. Gildissvið þessarar tilskipunar jafnt sem efnisreglur hennar ættu að vera tæknilega hlutlaus og framtíðarmiðuð.
- 11) Í þessari tilskipun ætti að setja sameiginlegar reglur um tilteknar kröfur varðandi samninga milli seljenda og neytenda um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu. Í þessu skyni ætti að samræma til fulls reglur um samræmi milli stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu og samnings, úrræði vegna ósamræmis eða misbrests á afhendingu og fyrirkomulag varðandi beitingu slíkra úrræða, sem og um breytingar á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu. Fyllilega samræmdar reglur um ýmsa veigamikla þætti laga um neytendasamninga myndu auðvelda fyrirtækjum, einkum litlum og meðalstórum fyrirtækjum, að bjóða vörur sínar í öðrum aðildarríkjum. Með því að samræma helstu reglur að fullu myndu neytendur njóta góðs af öflugri neytendavernd og aukinni velferð. Aðildarríki mega ekki, innan gildissviðs þessarar tilskipunar, kveða á um neinar frekari formkröfur eða efniskröfur. Aðildarríki ættu t.d. ekki að setja reglur sem snúa við sönnunarbyrði, aðrar en þær sem kveðið er á um í þessari tilskipun, eða um skyldu neytanda til að tilkynna seljanda um ósamræmi innan tiltekins tíma.
- 12) Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á landslög að því marki sem hún tekur ekki til viðkomandi viðfangsefna, s.s. á innlendar reglur um gerð, gildi, ógildingu eða áhrif samninga eða lögmæti stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu. Þessi tilskipun ætti heldur ekki að ákveða lagalegt eðli samninga um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu og fara ætti að lögum hvers ríkis varðandi það hvort slíkir samningar teljist t.d. sölusamningar, þjónustusamningar, leigusamningar eða samningar sérstaks eðlis. Þessi tilskipun ætti ekki heldur að hafa áhrif á landsreglur sem varða ekki sérstaklega neytendasamninga og kveða á um sértæk úrræði vegna tiltekinna tegunda galla sem ekki voru augljósir þegar samningurinn var gerður, þ.e. innlend ákvæði sem kunna að mæla fyrir um sértækar reglur um ábyrgð seljanda

vegna leyndra galla. Þessi tilskipun ætti ekki heldur að hafa áhrif á landslög sem kveða á um úrræði utan samninga fyrir neytendur, ef um ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu er að ræða, gagnvart aðilum í fyrri hlutum keðju viðskipta eða gagnvart öðrum aðilum sem uppfylla skyldur slíkra aðila.

- 13) Aðildarríkjum er einnig frjálst t.d. að setja reglur um bótakröfur neytenda gagnvart þriðja aðila, öðrum en seljandanum sem lætur í té eða skuldbindur sig til að láta í té stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna, s.s. hönnuði sem ekki er jafnframt seljandinn skv. þessari tilskipun.
- 14) Aðildarríkjum ætti einnig að vera frjálst að setja t.d. reglur um afleiðingar þess ef stafrænt efni eða stafræn þjónusta er ekki afhend eða ef um ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu er að ræða, þegar slíkur misbrestur á afhendingu eða slíkt ósamræmi eru til komin vegna hindrunar sem seljandinn fær ekki ráðið við og þar sem ekki hefði verið hægt að ætlast til þess að seljandinn hefði getað komist hjá eða yfirstigið hindrunina eða afleiðingar hennar, s.s. þegar um er að ræða óviðráðanleg atvik (force majeure).
- 15) Aðildarríkjum ætti einnig að vera frjálst að setja t.d. reglur um rétt aðila til að láta hjá líða að uppfylla skuldbindingar sínar eða hluta þeirra þar til hinn aðilinn hefur uppfyllt sínar skuldbindingar. Aðildarríkjum ætti t.d. að vera frjálst að setja reglur um hvort neytanda er heimilt, þegar um ósamræmi er að ræða, að halda eftir greiðslu verðsins eða hluta þess þar til seljandinn hefur fært stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna til samræmis eða hvort seljanda sé heimilt að halda eftir endurgreiðslu, sem neytandi á rétt á við riftun samnings, þar til neytandinn hefur uppfyllt þá skyldu, sem þessi tilskipun kveður á um, að skila áþreifanlega miðlinum til seljandans.
- 16) Aðildarríkjum ætti einnig að vera frjálst að rýmka beitingu reglna þessarar tilskipunar þannig að þær nái til samninga sem falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar eða setja reglur um slíka samninga með öðrum hætti. Aðildarríkjum ætti t.d. að vera frjálst að rýmka þá vernd sem neytendum er veitt með þessari tilskipun svo hún nái einnig til einstaklinga og lögaðila sem ekki eru neytendur í skilningi þessarar tilskipunar, s.s. frjálsra félagasamtaka, sprotafyrirtækja eða lítilla og meðalstórra fyrirtækja.
- 17) Skilgreining á neytanda ætti að taka til einstaklinga sem starfa að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein þeirra. Aðildarríkjum ætti hins vegar einnig að vera frjálst að ákveða, ef um er að ræða samninga með tvenns konar markmið þar sem samningurinn, sem gerður er, miðast ekki nema að hluta til við atvinnugrein einstaklings og þar sem atvinnutengda markmiðið er svo takmarkað að það er ekki aðalmarkmið samningsins í heild, hvort og við hvaða aðstæður sá einstaklingur ætti einnig að teljast neytandi.
- 18) Þessi tilskipun ætti að gilda um alla samninga þar sem seljandinn lætur eða skuldbindur sig til að láta neytanda í té stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Netvangsþjónustuveitendur geta talist seljendur samkvæmt þessari tilskipun ef þeir starfa að markmiðum sem tengjast þeirra eigin fyrirtæki og sem beinn samningsaðili neytandans vegna afhendingar á stafrænu efnis eða stafrænni þjónustu. Aðildarríkjum ætti að vera frjálst að rýmka gildissvið þessarar tilskipunar þannig að hún nái til netvangsþjónustuveitenda sem uppfylla ekki kröfur til að geta talist seljendur samkvæmt þessari tilskipun.
- 19) Tilskipunin ætti að taka á vandamálum þvert á mismunandi flokka stafræns efnis, stafrænnar þjónustu og afhendingu þeirra. Til að koma til móts við hraða tækniþróun og til að hugtakið stafrænt efni eða stafræn þjónusta haldist framtíðarmiðað ætti þessi tilskipun m.a. að taka til tölvuforríta, forríta, myndskráa, hljóðskráa, tónlistarskráa, stafrænna leikja, rafbóka eða annarra rafútgáfa og einnig til stafrænnar þjónustu sem heimilar sköpun, vinnslu, aðgang að eða geymslu gagna á stafrænu formi, þ.m.t. hugbúnaðarþjónustuveitna (e. software-as-a-service), s.s. mynd- og hljóðdeilingar og annarrar hýsingar skráa, ritvinnslu eða leikja sem boðið er upp á í skýjavinnsluumhverfi og á samfélagsmiðlum. Þar sem fjölmargar leiðir eru til að afhenda stafrænt efni eða stafræna þjónustu, s.s. flutningur á áþreifanlegum miðli, með niðurhali neytenda í eigin tæki, vefstreymi, með því að heimila aðgang að geymslugetu stafræns efnis eða með aðgangi að notkun samfélagsmiðla, ætti þessi tilskipun að gilda óháð því hvaða miðill er notaður til að flytja eða veita aðgang að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni. Þessi tilskipun ætti hins vegar ekki að gilda um netaðgangsþjónustu.

- 20) Þessi tilskipun og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/771 <sup>(3)</sup> ættu að koma hvor annarri til fyllingar. Þessi tilskipun mælir fyrir um reglur um tilteknar kröfur varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu en tilskipun (ESB) 2019/771 mælir fyrir um reglur um tilteknar kröfur varðandi samninga um sölu á vörum. Til að koma til móts við væntingar neytenda og tryggja skýran og einfaldan lagaramma fyrir seljendur stafræns efnis ætti þessi tilskipun því einnig að gilda um stafrænt efni sem látið er í té á áþreifanlegum miðli, s.s. á stafrænum mynddiskum (DVD), geisladiskum, minnislyklum og minniskortum, sem og um áþreifanlega miðilinn sjálfan, að því tilskildu að áþreifanlegi miðillinn sé eingöngu gagnaberi stafræna efnisins. Í stað ákvæða þessarar tilskipunar um afhendingarskyldu seljanda og um úrræði neytenda ef misbrestur verður á afhendingu ættu ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB <sup>(4)</sup> um skuldbindingar varðandi afhendingu á vöru og úrræði vegna misbrests á afhendingu þó að gilda. Að auki ættu ákvæði tilskipunar 2011/83/ESB, t.d. um réttinn til að falla frá samningi og eðli þess samnings sem vörurnar eru afhentar samkvæmt, einnig að gilda áfram um slíka áþreifanlega miðla og stafræna efnið sem afhent er á þeim. Tilskipun þessi hefur heldur ekki áhrif á dreifingarréttinn sem gildir um þessar vörur samkvæmt höfundaréttarlögum.
- 21) Ákvæði tilskipunar (ESB) 2019/771 ættu að gilda um samninga um sölu á vörum, þ.m.t. vörum með stafræna eiginleika. Hugtakið vörur með stafræna eiginleika ætti að vísa til vara með innfelld stafrænt efni eða stafræna þjónustu eða sem eru samtengdar stafrænu efni eða stafrænni þjónustu með þeim hætti að án þess stafræna efnis eða þeirrar stafrænu þjónusta myndu vörurnar ekki sinna hlutverki sínu. Stafrænt efni eða stafræn þjónusta sem er innfelld í eða er samtengd vörum með þessum hætti, ætti að falla undir gildissvið tilskipunar (ESB) 2019/771 ef efnið eða þjónustan er látið í té með vörunum samkvæmt sölusamningi sem varðar þær vörur. Hvort afhending á innfelldu eða samtengdu stafrænu efni eða innfelldri eða samtengdri stafrænni þjónustu er innifalin í sölusamningi við seljandann ætti að ráðast af innihaldi þess samnings. Þetta ætti að taka til innfellds eða samtengds stafræns efnis eða innfelldrar eða samtengdar stafrænnar þjónustu þar sem afhendingar á slíku er sérstaklega krafist í samningnum. Það ætti einnig að taka til þeirra sölusamninga sem skilja má sem svo að þeir taki til afhendingar á tilteknu stafrænu efni eða tiltekinni stafrænni þjónustu vegna þess að það er vanalegt þegar um er að ræða vörur af sama tagi og neytandinn gæti með nokkurri sanngirni vænst þess að teknu tilliti til eðlis vörunnar og opinberra yfirlýsinga sem settar hafa verið fram af hálfu eða fyrir hönd seljanda eða annarra aðila, þ.m.t. framleiðanda, í fyrri hlutum keðju viðskipta. Ef snjallsjónvarp væri t.d. auglýst sem svo að það innihaldi tiltekinn myndbúnað teldist sá myndbúnaður hluti af sölusamningnum. Þetta ætti að gilda óháð því hvort stafræna efnið eða stafræna þjónustan sé fyrirfram uppsett í vörunni sjálfri eða hvort því þurfi að hlaða niður eftir á í annað tæki og sé aðeins samtengt vörunni.

Til dæmis gæti fylgt snjallsíma staðlað, fyrirfram uppsett forrit sem kveðið er á um í sölusamningi, s.s. vekjara-klukkuforrit eða myndavélaforrit. Annað hugsanlegt dæmi er snjallúr. Í slíku dæmi myndi úrið sjálfst teljast varan með stafræna eiginleika, sem getur aðeins sinnt hlutverki sínu með forriti sem kveðið er á um í sölusamningi en sem neytandinn þarf að hlaða niður í snjallsíma; forritið myndi þá vera samtengdi stafræni eiginleikinn. Þetta ætti einnig að gilda þegar seljandinn lætur ekki sjálfur í té innfellda eða samtengda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna heldur þriðji aðili samkvæmt sölusamningnum. Til að forðast óvissu fyrir bæði seljendur og neytendur ætti tilskipun (ESB) 2019/771 að gilda þegar vafi leikur á því hvort afhending stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu er innifalin í sölusamningnum. Enn fremur ætti sú staðreynd að neytandinn þurfi að samþykkja nýtleifyfissamning við þriðja aðila til að njóta ávinnings af stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni ekki að hafa áhrif á tvíhliða samningsbundin tengsl milli seljandans og neytandans sem afhending á innfellda eða samtengda stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni er hluti af.

- 22) Á hinn bóginn, ef vörurnar geta sinnt hlutverki sínu án innfellda eða samtengda stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar, eða ef neytandinn gerir samning um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu sem er ekki hluti af sölusamningi fyrir vörur með stafræna eiginleika, ætti sá samningur að teljast aðskilinn frá samningnum um sölu á vörum, jafnvel þótt seljandinn sé milliliður við gerð síðari samningsins við birginn sem er þriðji aðili, og gæti fallið innan gildissviðs tilskipunar (ESB) 2019/770 ef skilyrðum þeirrar tilskipunar er fullnægt. Til dæmis ef neytandinn hleður leikjaforriti úr smáforritaverslun niður í snjallsíma er samningurinn um afhendingu á leikjaforritinu aðskilinn frá samningnum um sölu á sjálfum snjallsímanum. Ákvæði tilskipunar (ESB) 2019/771 ættu því aðeins að gilda um

<sup>(3)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/771 frá 20. maí 2019 (Stjtið. ESB L 136, 22.05.2019, bls. 28).

<sup>(4)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB frá 25. október 2011 um réttindi neytenda, um breytingu á tilskipun ráðsins 93/13/EBE og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 1999/44/EB og um niðurfellingu tilskipunar ráðsins 85/577/EBE og tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB (Stjtið. ESB L 304, 22.11.2011, bls. 64).

sölusamninginn fyrir snjallsímann en afhending á leikjaforritinu gæti fallið undir þessa tilskipun ef skilyrðum þessarar tilskipunar er fullnægt. Annað dæmi væri þar sem komist væri að skýru samkomulagi um að neytandinn kaupi snjallsíma án sérstaks stýrikerfis og neytandinn geri í kjölfarið samning við þriðja aðila um afhendingu á stýrikerfi. Í slíku tilviki myndi afhending á stýrikerfinu, sem keypt er aðskilið, ekki vera innifalin í sölusamningnum og því ekki falla innan gildissviðs tilskipunar (ESB) 2019/771, en gæti fallið undir gildissvið þessarar tilskipunar, ef skilyrðum þessarar tilskipunar er fullnægt.

- 23) Stafræn framsetning á virði, s.s. rafrænir inneignarmiðar eða rafrænir afsláttarmiðar, er notuð af neytendum til að greiða fyrir ólíkar vörur eða þjónustu á stafræna innri markaðnum. Slík stafræn framsetning á virði er að verða mikilvægur þáttur í tengslum við afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu og ætti því að teljast greiðsluáðferð í skilningi þessarar tilskipunar. Stafræna framsetningu á virði ætti einnig að skilja sem svo að hún taki til sýndarfjár, að því marki sem það er viðurkennt í landslögum. Aðgreining eftir greiðsluáðferðum gæti valdið mismunun og verið fyrirtækjum óréttmætur hvati til að færa sig í átt að því að láta í té stafrænt efni eða stafræna þjónustu gegn stafrænni framsetningu á virði. Þar sem stafræn framsetning á virði hefur hins vegar engan annan tilgang en að vera greiðsluáðferð ætti hún sjálf ekki að teljast stafrænt efni eða stafræn þjónusta í skilningi þessarar tilskipunar.
- 24) Stafrænt efni eða stafræn þjónusta er oft einnig látin í té með þeim hætti að neytandinn greiðir ekki verð heldur veitir seljandanum persónuupplýsingar. Slík viðskiptalíkön eru notuð í ýmsum myndum á umtalsverðum hluta markaðarins. Þó að það sé að fullu viðurkennt að vernd persónuupplýsinga sé grundvallarréttur og því sé ekki hægt að líta svo á að persónuupplýsingar séu verslunarvara, ætti þessi tilskipun að tryggja að neytendur eigi rétt á samningsbundnum úrræðum að því er varðar slík viðskiptalíkön. Þessi tilskipun ætti því að gilda um samninga þar sem seljandinn lætur eða skuldbindur sig til að láta neytandanum í té stafrænt efni eða stafræna þjónustu og neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita persónuupplýsingar. Persónuupplýsingarnar gætu verið afhentar seljanda annað hvort þegar samningurinn er gerður eða síðar, s.s. þegar neytandinn gefur seljandanum samþykki fyrir notkun persónuupplýsinga sem neytandinn kann að hlaða upp eða skapa með notkun stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar. Í lögum Sambandsins um vernd persónuupplýsinga er að finna tæmandi lista yfir lagalegar ástæður fyrir vinnslu persónuupplýsinga. Þessi tilskipun ætti að gilda um alla samninga þar sem neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita seljandanum persónuupplýsingar. Þessi tilskipun ætti t.d. að gilda þegar neytandi stofnar samfélagsmiðlareikning og gefur upp nafn og tölvupóstfang sem notuð eru í öðrum tilgangi en einungis til að afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna eða til að uppfylla lagaskilyrði. Á sama hátt ætti hún að gilda þegar neytandi veitir samþykki sitt fyrir að efni sem inniheldur persónuupplýsingar s.s. ljósmyndir eða færslur sem neytandinn hleður upp, sé unnið af seljandanum vegna markaðssetningar. Aðildarríkjum ætti hins vegar að vera frjálst að ákveða hvort kröfum landslaga um gerð, tilvist og gildi samnings er fullnægt.
- 25) Ef ekki er greitt verð fyrir stafræna efnið og stafrænu þjónustuna ætti þessi tilskipun ekki að gilda um aðstæður þar sem seljandi safnar persónuupplýsingum eingöngu til að afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna eða í þeim eina tilgangi að uppfylla lagaskilyrði. Slíkar aðstæður geta t.d. falið í sér tilvik þar sem skráningar neytandans er krafist samkvæmt gildandi lögum í öryggis- og auðkenningarskyni. Þessi tilskipun ætti heldur ekki að gilda um aðstæður þar sem seljandi safnar aðeins lýsigögnum, s.s. upplýsingum varðandi tæki neytandans eða vefsíður sem hann hefur skoðað, nema slíkar aðstæður teljist vera samningur samkvæmt landslögum. Hún ætti heldur ekki að gilda um aðstæður þar sem neytandi, sem ekki hefur gert samning við seljanda, er útsettur fyrir auglýsingum til þess eins að fá aðgang að stafrænu efni eða stafrænni þjónustu. Aðildarríkjum ætti hins vegar að vera frjálst að rýmka beitingu þessarar tilskipunar þannig að hún nái yfir slíkar aðstæður eða setja með öðrum hætti reglur um slíkar aðstæður sem falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar.
- 26) Þessi tilskipun ætti að gilda um samninga um þróun á stafrænu efni sem er sérsniðið að kröfum neytandans, þ.m.t. sérsniðnum hugbúnaði. Þessi tilskipun ætti einnig að gilda um afhendingu á rafrænum skráum sem nauðsynlegar eru í tengslum við þrívíddarprentun á vörum, að því marki sem slíkar skrár falla undir skilgreininguna á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu í skilningi þessarar tilskipunar. Þessi tilskipun ætti hins vegar ekki að taka til réttinda eða skuldbindinga varðandi vörur sem framleiddar eru með þrívíddarprentækni.

- 27) Þar eð þessi tilskipun ætti að gilda um samninga sem hafa það að markmiði að láta neytandanum í té stafrænt efni eða stafræna þjónustu ætti hún ekki að gilda þar sem meginviðfangsefni samningsins er veiting sérfræðiþjónustu, s.s. þýðingþjónustu, arkitektþjónustu, lögfræðiþjónustu eða annarrar þjónustu sem varðar faglega ráðgjöf, sem oft er framkvæmd af seljandanum sjálfum, óháð því hvort seljandinn notar stafrænar leiðir til að framleiða afrakstur þjónustunnar eða til að afhenda hana eða senda til neytandans. Á sama hátt ætti þessi tilskipun ekki að gilda um opinbera þjónustu eins og almannatryggingaþjónustu eða opinberar skrár þar sem stafrænar leiðir eru einungis notaðar til að senda eða miðla þjónustunni til neytandans. Þessi tilskipun ætti heldur ekki að gilda um opinberlega staðfest skjöl og aðrar lögbókandagerðir, óháð því hvort þau eru framkvæmd, skráð, afrituð eða send með stafrænum hætti.
- 28) Markaðurinn fyrir ónúmerabundna fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga, sem ekki tengist númerum sem úthlutað er opinberlega, þróast hratt. Á undanförunum árum hefur tilkoma nýrrar stafrænnar þjónustu sem gerir fjarskipti milli einstaklinga á netinu möguleg, eins og veflægs tölvupósts og skilaboðaþjónustu á netinu, leitt til þess að fleiri neytendur nýta sér slíka þjónustu. Því er nauðsynlegt að veita virka neytendavernd að því er varðar slíka þjónustu. Þessi tilskipun ætti því einnig að gilda um fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er ótengd númerum.
- 29) Þessi reglugerð ætti ekki að gilda um heilbrigðisþjónustu eins og hún er skilgreind í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/24/ESB <sup>(5)</sup>. Útilokun „heilbrigðisþjónustu“ frá gildissviði þessarar tilskipunar ætti einnig að gilda um hvers konar stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem telst lækningatæki, eins og þau eru skilgreind í tilskipun ráðsins 93/42/EBE <sup>(6)</sup> eða 90/385/EBE <sup>(7)</sup> eða í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 98/79/EB <sup>(8)</sup>, þar sem slíku lækningatæki er ávísað af eða það látið í té af fagfólki í heilbrigðisþjónustu eins og skilgreint er í tilskipun 2011/24/ESB. Þessi tilskipun ætti hins vegar að gilda um stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem telst vera lækningatæki, s.s. heilsuforrit, sem neytandinn getur sótt sér án þess að sérfræðingur á heilbrigðissviði hafi ávísað slíku efni eða þjónustu eða látið það í té.
- 30) Lög Sambandsins sem varða fjármálaþjónustu innihalda margar reglur um neytendavernd. Fjármálaþjónusta, eins og hún er skilgreind í gildandi lögum um þann geira, einkum í tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/65/EB <sup>(9)</sup>, nær einnig til stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu sem varðar eða veitir aðgang að fjármálaþjónustu og fellur því undir vernd laga Sambandsins um fjármálaþjónustu. Samningar sem varða stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem telst vera fjármálaþjónusta ættu því að falla utan gildissviðs þessarar tilskipunar.
- 31) Þessi tilskipun ætti ekki að gilda um stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem er látin almenningi í té sem hluti af listflutningi eða öðrum viðburði, s.s. stafrænni kvikmyndasýningu eða hljóð- og myndrænni leiksýningu. Þessi tilskipun ætti hins vegar að gilda ef stafrænt efni eða stafræn þjónusta er látin almenningi í té með merkjasendingu, s.s. með stafrænni sjónvarpsþjónustu.
- 32) Frjáls og opin hugbúnaður, þar sem frumkóðanum er deilt opinberlega og notendur geta með frjálsum hætti haft aðgang að, notað, breytt og endurdreift hugbúnaðinum eða breyttum útgáfum af honum, getur stuðlað að rannsóknum og nýsköpun á markaði fyrir stafrænt efni og stafræna þjónustu. Til að komast hjá því að leggja hindranir í veg slíkrar markaðsþróunar ætti þessi tilskipun ekki heldur að gilda um frjálsan og opin hugbúnað, að því tilskildu að ekki sé greitt fyrir hann verð og að persónuupplýsingar neytandans séu eingöngu nýttar til að bæta öryggi, samrýmanleika eða samvirkni hugbúnaðarins.

<sup>(5)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/24/ESB frá 9. mars 2011 um réttindi sjúklinga varðandi heilbrigðisþjónustu yfir landamæri (Stjútíð. ESB L 88, 4.4.2011, bls. 45).

<sup>(6)</sup> Tilskipun ráðsins 93/42/EBE frá 14. júní 1993 um lækningatæki (Stjútíð. EB L 169, 12.7.1993, bls. 1).

<sup>(7)</sup> Tilskipun ráðsins 90/385/EBE frá 20. júní 1990 um samræmingu laga áildarríkjanna um virk, ígræðanleg lækningatæki (Stjútíð. EB L 189, 20.7.1990, bls. 17).

<sup>(8)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 98/79/EB frá 27. október 1998 um lækningabúnað til sjúkdómsgreiningar í glasi (Stjútíð. EB L 331, 7.12.1998, bls. 1).

<sup>(9)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/65/EB frá 23. september 2002 varðandi fjarsölu á fjármálaþjónustu fyrir neytendur og um breytingu á tilskipun ráðsins 90/619/EBE og á tilskipunum 97/7/EB og 98/27/EB (Stjútíð. EB L 271, 9.10.2002, bls. 16).

- 33) Stafrænt efni eða stafræn þjónusta er oft látin fylgja vörum eða annarri þjónustu og boðin neytandanum innan sama samnings sem samanstandur af pakka af ólíkum þáttum, s.s. veitingu stafrænnar sjónvarpsþjónustu og kaupum á rafrænum búnaði. Í slíkum tilvikum inniheldur samningurinn milli neytandans og seljandans þætti samnings um afhendingu stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu en einnig þætti annarra tegunda samninga, s.s. sölusamninga eða þjónustusamninga. Þessi tilskipun ætti einungis að gilda um þá þætti heildarsamningsins sem fela í sér afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu. Aðrir þættir samningsins ættu að falla undir þær reglur sem gilda um þá samninga samkvæmt landslögum eða eftir því sem við á, önnur lög Sambandsins sem gilda um sérstök svið eða efni. Á sama hátt ættu landslög að gilda um hugsanleg áhrif uppsagnar eins þáttar pakkasamningsins á aðra hluta hans. Til að tryggja samræmi við sviðsértæk ákvæði tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1972 <sup>(10)</sup> sem setja reglur um pakkasamninga ættu þó, þegar seljandi býður í skilningi þeirrar tilskipunar stafrænt efni eða stafræna þjónustu ásamt fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er tengd númerum eða netaðgangsjónustu, ákvæði þessarar tilskipunar um breytingar á stafrænu efni ekki að gilda um þann þátt pakkans sem varðar stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Þess í stað ættu ákvæði tilskipunar (ESB) 2018/1972 að gilda um alla þætti pakkans, þ.m.t. stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna.
- 34) Ákvæði þessarar tilskipunar varðandi pakkasamninga ættu einungis að gilda í þeim tilvikum þar sem sami seljandi býður sama neytanda ólíka þætti pakkans í einum samningi. Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á landslög um skilyrði fyrir því að samningur um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu geti talist tengdur eða fylgja öðrum samningi sem neytandinn hefur gert við sama seljanda eða annan seljanda, um þau úrræði sem hver samningur veitir eða um þau áhrif sem uppsögn eins samnings myndi hafa á annan samning.
- 35) Þeir viðskiptahættir að bjóða pakka af stafrænu efni eða stafrænni þjónustu með vörum eða annarri þjónustu falla undir tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB <sup>(11)</sup> um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum. Þess háttar pakkar eru ekki bannaðir sem slíkir samkvæmt tilskipun 2005/29/EB. Þeir eru hins vegar bannaðir teljist þeir óréttmætir í kjölfar mats á einstökum tilvikum samkvæmt viðmiðunum þeirrar tilskipunar. Samkeppnislög Sambandsins heimila einnig að tekið sé á samtvinnun og pakkasölu (e. tying and bundling practices) þegar slíkt hefur áhrif á samkeppni og skaðar neytendur.
- 36) Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á önnur lög Sambandsins sem gilda um sérstök svið eða efni, s.s. fjarskipti, rafræna verslun og neytendavernd. Hún ætti heldur ekki að hafa áhrif á lög Sambandsins og landslög um höfundarétt og skyld réttindi, þ.m.t. flytjanleika efnisveitubjónustu á netinu.
- 37) Starfsemi sem fellur undir gildissvið þessarar tilskipunar gæti falið í sér vinnslu persónuupplýsinga. Lög Sambandsins kveða á um heildstæðan ramma um vernd persónuupplýsinga. Þessi tilskipun hefur einkum ekki áhrif á reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 <sup>(12)</sup> og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/58/EB <sup>(13)</sup>. Sá rammur gildir um allar persónuupplýsingar sem unnar eru í tengslum við samninga sem tilskipun þessi nær til. Af þessum sökum ætti einungis að safna persónuupplýsingum eða vinna með þær í samræmi við reglugerð (ESB) 2016/679 og tilskipun 2002/58/EB. Ef til þess kemur að ákvæði þessarar tilskipunar og lög Sambandsins um vernd persónuupplýsinga stangist á ættu hin síðarnefndu að ganga framar.

<sup>(10)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1972 frá 11. desember 2018 um setningu evrópskra reglna um rafræn fjarskipti (Stjtfð. ESB L 321, 17.12.2018, bls. 36).

<sup>(11)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB frá 11. maí 2005 um óréttmæta viðskiptahætti gagnvart neytendum á innri markaðnum og um breytingu á tilskipun ráðsins 84/450/EBE, tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 97/7/EB, 98/27/EB og 2002/65/EB og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 (tilskipun um óréttmæta viðskiptahætti) (Stjtfð. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22).

<sup>(12)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 frá 27. apríl 2016 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga og niðurfellingu tilskipunar 95/46/EB (almenna persónuverndarreglugerðin) (Stjtfð. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1).

<sup>(13)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2002/58/EB frá 12. júlí 2002 um vinnslu persónuupplýsinga og um verndun einkalífs á sviði rafrænna fjarskipta (tilskipun um friðhelgi einkalífsins og rafræn fjarskipti) (Stjtfð. EB L 201, 31.7.2002, bls. 37).

- 38) Þessi tilskipun ætti ekki að setja reglur um skilyrði fyrir lögmati vinnslu persónuupplýsinga, þar sem um þetta gildir einkum reglugerð (ESB) 2016/679. Af þeim sökum er hvers konar vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við samning sem fellur undir gildissvið þessarar tilskipunar einungis lögleg ef hún samræmist ákvæðum reglugerðar (ESB) 2016/679 að því er varðar lagagrundvöll fyrir vinnslu persónuupplýsinga. Þegar vinnsla persónuupplýsinga byggist á samþykki, einkum skv. a-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðar (ESB) 2016/679, gilda sértæk ákvæði þeirrar reglugerðar, þ.m.t. þau sem varða skilyrði fyrir mati á því hvort samþykki sé veitt af fúsum og frjálsum vilja. Þessi tilskipun ætti ekki að setja reglur um gildi samþykkisins sem veitt er. Reglugerð (ESB) 2016/679 inniheldur einnig yfirgripsmikil réttindi að því er varðar eyðingu upplýsinga og til að flytja eigin gögn. Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á þessi réttindi sem gilda um allar persónuupplýsingar sem neytandi lætur seljanda í té eða sem seljandinn aflar í tengslum við sérhvern samning sem fellur undir gildissvið þessarar tilskipunar og þegar neytandinn riftir samningi í samræmi við þessa tilskipun.
- 39) Rétturinn til eyðingar og réttur neytandans til að draga samþykki sitt fyrir vinnslu persónuupplýsinga til baka ætti einnig að gilda að fullu í tengslum við samninga sem þessi tilskipun tekur til. Réttur neytanda til að rifta samningi í samræmi við þessa tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á réttindi neytanda skv. reglugerð (ESB) 2016/679 til að draga samþykki fyrir vinnslu persónuupplýsinga neytandans til baka.
- 40) Þessi tilskipun ætti ekki að setja reglur um afleiðingar þess á samningana sem þessi tilskipun tekur til ef neytandinn dregur samþykki sitt fyrir vinnslu persónuupplýsinga sinna til baka. Um slíkar afleiðingar ætti áfram að fara að landslögum.
- 41) Seljandi getur afhent neytendum stafrænt efni eða stafræna þjónustu með ýmsu móti. Heppilegt er að setja einfaldar og skýrar reglur um hvernig og hvenær skuli framkvæma þessa afhendingarskyldu, sem er helsta samningsbundna skylda seljandans, með því að gera stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna tiltæka eða aðgengilega fyrir neytandann. Stafræna efnið eða stafræna þjónustan ætti að teljast hafa verið gerð tiltæk eða aðgengileg neytandanum þegar stafræna efnið eða stafræna þjónustan, eða hentugar leiðir til að nálgast slíkt eða hlaða því niður, er komið til neytandans og engra frekari aðgerða er þörf af hálfu seljandans til að gera neytandanum kleift að nota stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna í samræmi við samninginn. Að teknu tilliti til þess að seljandinn er að jafnaði ekki ábyrgur fyrir aðgerðum eða aðgerðaleyfi þriðja aðila sem starfrækir aðstöðu eða sýndaraðstöðu, t.d. rafrænan vettvang eða gagnageymsluaðstöðu í skýi, sem neytandinn velur til að taka á móti eða geyma stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna, ætti að vera nóg að seljandinn láti þeim þriðja aðila í té stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna. Aðstaðan eða sýndaraðstaðan getur hins vegar ekki talist valin af neytandanum ef hún er undir stjórn seljanda eða tengd honum samkvæmt samningi, eða ef aðstaðan eða sýndaraðstaðan sem neytandinn valdi til að taka við stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni var eini valkosturinn sem seljandinn bauð upp á til að taka við eða fá aðgang að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni.

Geti aðstaðan eða sýndaraðstaðan ekki talist hafa verið valin af neytandanum ætti skylda seljandans til að afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna ekki að teljast uppfyllt ef stafræna efnið eða stafræna þjónustan er afhent aðstöðunni eða sýndaraðstöðunni en neytandinn getur ekki tekið við eða fengið aðgang að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni í samræmi við þessa tilskipun. Í þeim tilvikum ætti neytandinn að njóta sömu úrræða og myndu eiga við ef seljandinn hefði ekki afhent stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna. Að því er varðar tímasetningu afhendingar ætti, í samræmi við markaðsvenjur og tæknilega möguleika og til að veita tiltekinn sveigjanleika, að afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna án ótilhlýðilegrar tafar nema aðilarnir ákveði að koma sér saman um annað í þágu annarra afhendingarlíkana.

- 42) Stafræna efnið eða stafræna þjónustan ætti að vera í samræmi við þær kröfur sem seljandinn og neytandinn hafa komið sér saman um í samningnum. Einkum ætti það eða hún að vera í samræmi við lýsingu, magn, t.d. fjölda tónlistarskráa sem hægt er að nálgast, gæði, t.d. upplausn mynda, tungumál og útgáfu sem samið er um í samningnum. Það eða hún ætti einnig að búa yfir því öryggi, virkni, samrýmanleika, samvirkni og öðrum þáttum sem fram koma í samningnum. Á meðal krafna í samningnum ættu einnig að vera kröfur sem leiðir af upplýsingum sem veittar eru áður en samningur er gerður sem, í samræmi við tilskipun 2011/83/ESB, eru óaðskiljanlegur hluti samningsins. Þessar kröfur mætti einnig setja fram í samningi um þjónustustig þar sem slík tegund samnings er, samkvæmt gildandi landslögum, hluti af samningsbundnum tengslum milli neytandans og seljandans.



- 43) Hugtakið virkni ætti að skilja sem svo að það vísi til þess hvernig nota megi stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Til dæmis gæti það hvort einhvers konar tæknilegar takmarkanir eru fyrir hendi eða ekki, s.s. vörn með stjórnun stafrænna réttinda eða svæðiskóðun, haft áhrif á getu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar til að sinna öllum hlutverkum sínum með hliðsjón af tilgangi sínum. Hugtakið samvirkni tengist því hvort og að hve miklu leyti stafrænt efni eða stafræn þjónusta getur virkað með vélbúnaði eða hugbúnaði sem er ólíkur þeim sem almennt er notaður með stafrænu efni eða stafrænni þjónusta af sömu tegund. Árangursrík virkni gæti t.d. falið í sér getu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar til að skiptast á upplýsingum við annan slíkan hugbúnað eða vélbúnað og til að nota upplýsingarnar sem skipst er á.
- 44) Þar eð stafrænt efni og stafræn þjónusta eru í stöðugri þróun geta seljendur gert samkomulag við neytendur um að sjá þeim fyrir uppfærslum og þáttum um leið og slíkt liggur fyrir. Samræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar ætti því einnig að meta í tengslum við hvort stafræna efnið eða þjónustan hefur verið uppfærð með þeim hætti sem mælt fyrir um í samningnum. Séu uppfærslur, sem samið var um í samningnum, ekki afhentar ætti það að teljast ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu. Auk þess ættu gallaðar eða ófullnægjandi uppfærslur einnig að teljast ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu þar sem það myndi þýða að slíkar uppfærslur væru ekki framkvæmdar á þann hátt sem mælt er fyrir um í samningnum.
- 45) Til að vera í samræmi og til að tryggja að neytendur séu ekki sviptir réttindum sínum, t.d. í þeim tilvikum þar sem samningurinn setur mjög litlar kröfur, ætti stafrænt efni eða stafræn þjónusta ekki einungis að fullnægja huglægum kröfum um samræmi heldur ætti það eða hún einnig að fullnægja hlutlægu kröfunum um samræmi sem settar eru fram í þessari tilskipun. Samræmi ætti m.a. að meta að teknu tilliti til þess tilgangs sem stafrænt efni eða stafræn þjónusta af sömu tegund hentar almennt til. Stafræna efnið og þjónustan ætti einnig að hafa til að bera þá eiginleika og þætti sem eru vanalegir í stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sama tagi og sem neytendur geta með nokkurri sanngirni vænst, að teknu tilliti til eðlis stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar og opinberra yfirlýsinga um eiginleika stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar sem settar eru fram af hálfu eða fyrir hönd seljanda eða annarra aðila í fyrri hlutum keðju viðskipta.
- 46) Að því er varðar sérhverja tilvísun í þessari tilskipun varðandi það hvers einstaklingur geti vænst með nokkurri sanngirni, ætti að meta sanngirniskröfuna á hlutlægan hátt með hliðsjón af eðli og tilgangi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar, málavöxtum og notkun og venjum hlutaðeigandi aðila. Sérstaklega ætti að meta á hlutlægan hátt hvað teljast vera sanngjörn tímamörk til að færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis, með hliðsjón af eðli ósamræmisins.
- 47) Á tímabili sem neytandinn myndi með nokkurri sanngirni geta vænst þess, ætti seljandinn að láta honum í té uppfærslur, þ.m.t. öryggisuppfærslur, til að halda stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni í samræmi og öruggu. Til dæmis að því er varðar stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem hefur tilgang sem lýtur tímatakmarkunum ætti skyldan til að láta uppfærslur í té að takmarkast við þann tíma, en þegar um er að ræða aðrar tegundir stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu gæti það tímabil sem neytandi ætti að fá uppfærslur jafngilt ábyrgðartímabilinu vegna ósamræmis eða verið lengra en það tímabil, sem gæti einkum átt við þegar um er að ræða öryggisuppfærslur. Neytandanum ætti áfram að vera frjálst að ákveða hvort hann setur upp uppfærslurnar sem látnar eru í té. Ákveði neytandinn að setja ekki upp uppfærslurnar getur hann hins vegar ekki vænst þess að stafræna efnið eða stafræna þjónustan haldist samræmd. Seljandinn ætti að upplýsa neytandann um að ákvörðun neytandans um að setja ekki upp uppfærslur, sem nauðsynlegar eru til að halda stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni í samræmi, þ.m.t. öryggisuppfærslur, muni hafa áhrif á ábyrgð seljandans á samræmi þeirra þátta stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar sem viðkomandi uppfærslum er ætlað að halda samræmdum Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á skyldur til að láta í té öryggisuppfærslur sem mælt er fyrir um í öðrum lögum Sambandsins eða í landslögum.
- 48) Reglugerð (ESB) 2016/679 eða önnur löggjöf Sambandsins um persónuvernd ætti að gilda að fullu um vinnslu persónuupplýsinga í tengslum við sérhvern samning sem fellur undir gildissvið þessarar tilskipunar. Auk þess ætti þessi tilskipun ekki að hafa áhrif á réttindi, skyldur og úrræði utan samninga sem kveðið er á um í reglugerð (ESB) 2016/679. Málsatvik sem leiða til þess að ekki er farið að kröfum reglugerðar (ESB) 2016/679, þ.m.t. grundvallarreglum eins og kröfum um lágmarkun gagna, innbyggða persónuvernd og sjálfgefna persónuvernd, geta, með hliðsjón af aðstæðum í hverju tilviki fyrir sig, einnig talist ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu við huglægar eða hlutlægar kröfur um samræmi sem kveðið er á um í þessari tilskipun. Dæmi um þetta gæti verið þar sem seljandi tekur sérstaklega á sig

skyldu í samningi, eða túlka má samninginn með þeim hætti, sem einnig tengist skyldum seljandans samkvæmt reglugerð (ESB) 2016/679. Í því tilfalli getur slík samningsbundin skylda orðið hluti af huglægu kröfunum um samræmi. Annað dæmi gæti verið þegar vanefndir á skyldunum sem kveðið er á um í reglugerð (ESB) 2016/679 gætu á sama tíma gert stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna óháfa í tilætluðum tilgangi og þess vegna talist ósamræmi við hlutlægu kröfuna um samræmi sem krefst þess að stafrænt efni eða stafræn þjónusta henti til þeirra nota sem stafrænt efni eða stafræn þjónusta af sömu tegund henta almennt til.

Þetta væri til dæmis reyndin ef seljandi gagnadulkóðunarhugbúnaðar grípur ekki til viðeigandi ráðstafana, sem krafist er samkvæmt reglugerð (ESB) 2016/679, til að tryggja að innbyggt sé að persónuupplýsingar séu ekki afhentar óviðkomandi viðtakendum, sem gerir dulkóðunarhugbúnaðinn þar með óháfan til notkunar í tilætluðum tilgangi sem er að neytandinn geti sent gögn með öruggum hætti til fyrirhugaðs viðtakanda. Að lokum gætu verið tilvik þar sem vanefndir seljanda á skyldum sínar skv. reglugerð (ESB) 2016/679 geta einnig talist ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu við hlutlægar kröfur um samræmi sem krefjast þess að stafræna efnid eða stafræna þjónustan hafi til að bera þætti sem eru vanalegir í stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sama tagi og sem neytandinn getur vænst með nokkurri sanngirni. Til dæmis ef seljandi netverslunarforrits grípur ekki til þeirra ráðstafana sem kveðið er á um í reglugerð (ESB) 2016/679 um öryggi við vinnslu persónuupplýsinga neytandans, og það leiðir til þess að kreditkortaupplýsingar neytandans eru óvarðar fyrir spilliforritum eða njósnahugbúnaði, gæti sú vanræksla einnig talist ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu í skilningi þessarar tilskipunar þar sem neytandinn myndi, með nokkurri sanngirni, vænta þess að forrit af þessu tagi byggji alla jafna yfir eiginleikum sem koma í veg fyrir birtingu greiðsluupplýsinga. Ef málsatvik, sem leiða til þess að ekki sé farið að kröfum reglugerðar (ESB) 2016/679, teljast einnig ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu við huglægar eða hlutlægar kröfur um samræmi, eins og kveðið er á um í þessari tilskipun, ætti neytandinn að eiga rétt á úrræðum vegna ósamræmis sem þessi tilskipun kveður á um, nema samningurinn sé þegar ógildur eða ógildanlegur samkvæmt landslögum.

- 49) Til að tryggja nægjanlegan sveigjanleika ættu aðilar að eiga möguleika á að víkja frá hlutlægum kröfum um samræmi. Slíkt frávik ætti einungis að vera mögulegt hafi neytandinn verið upplýstur um slíkt og ef neytandinn samþykkir það aðskilið frá öðrum yfirlýsingum eða samningum og með virkum og ótvíræðum hætti. Bæði skilyrðin mætti t.d. uppfylla með því að merkja í reit, ýta á hnapp eða með því að virkja svipaða aðgerð.
- 50) Við beitingu reglna þessarar tilskipunar ættu seljendur að nota staðla, opnar tækniforskriftir, góðar starfsvenjur og háttisreglur, þ.m.t. í tengslum við hið almennt notaða, tölvulesanlega snið til að nálgast efni, annað en persónuupplýsingar, sem neytandinn lét í té eða skapaði þegar hann notaði stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna, og í tengslum við öryggi upplýsingakerfa og stafræns umhverfis, hvort sem þeim er komið á á alþjóðavettvangi, á vettvangi Sambandsins eða á vettvangi sérstakrar atvinnugreinar. Í þessu samhengi gæti framkvæmdastjórnin kallað eftir þróun alþjóðlegra staðla og staðla Sambandsins og að atvinnugreinasamtök og önnur fulltrúasamtök semji háttisreglur sem stutt gætu við samræmda framkvæmd þessarar tilskipunar.
- 51) Margar tegundir stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu eru látnar í té samfelld yfir ákveðið tímabil, s.s. aðgengi að skýjaþjónustu. Því er nauðsynlegt að tryggja að stafræna efnid eða stafræna þjónustan sé samræmd allan gildistíma samningsins. Skammtímatruflanir á afhendingu stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu ætti að fara með eins og ósamræmi ef þessar truflanir eru meira en óverulegar eða endurtaka sig. Í ljósi tíðra umbóta á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu, einkum með uppfærslum, ætti sú útgáfa af stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni sem neytandinn fær að vera sú nýjasta sem fáanleg er þegar samningurinn er gerður, nema aðilarnir hafi komist að samkomulagi um annað.
- 52) Til að stafrænt efni eða stafræn þjónusta virki með réttum hætti þarf það eða hún að vera rétt samþætt vélbúnaðar- og hugbúnaðarumhverfi neytandans. Ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu sem kemur til vegna rangrar samþættingar, ættu að teljast ósamræmi sjálfs stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar ef efnid eða þjónustan var samþætt af seljandanum sjálfum eða undir stjórn hans eða af neytandanum eftir leiðbeiningum seljandans um samþættingu og ef röng samþætting er tilkomin vegna ágalla á nauðsynlegum samþættingarleiðbeiningum, s.s. að leiðbeiningarnar séu ófullkomnar eða að þær skorti skýrleika sem gerir meðalneytandanum erfitt að nota þær.

- 53) Takmarkanir á notkun neytanda á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu í samræmi við þessa tilskipun gætu komið til vegna takmarkana sem hugverkaréttihafi setur í samræmi við hugverkarétt. Slíkar takmarkanir geta stafað af leyfis-samningi endanotanda sem gildir um afhendingu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar til neytandans. Þetta getur t.d. átt við þegar leyfissamningur endanotanda bannar neytandanum að nýta tiltekna þætti sem tengjast virkni stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar. Slík takmörkun gæti valdið því að stafræna efnið eða stafræna þjónustan brjóti í bága við hlutlægu kröfurnar um samræmi sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun ef hún varðar þætti sem yfirleitt er að finna í stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sama tagi og sem neytandinn getur vænst með nokkurri sanngirni. Í slíkum tilvikum ætti neytandinn að geta gripið til þeirra úrræða vegna ósamræmis sem kveðið er á um í þessari tilskipun gagnvart seljandanum sem lét stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna í té. Seljandinn ætti einungis að geta komist hjá slíkri bótaábyrgð með því að uppfylla skilyrði fyrir því að víkja megi frá hlutlægu kröfunum um samræmi sem kveðið er á um í þessari tilskipun, þ.e.a.s. aðeins ef seljandinn upplýsir neytandann sérstaklega áður en samningurinn er gerður um að tiltekinn eiginleiki stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar víki frá hlutlægum kröfum um samræmi og neytandinn hafi gagngert og sérstaklega samþykkt það frávik.
- 54) Lagalegir ágallar eru sérstaklega þýðingarmikið atriði í tengslum við stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem falla undir hugverkaréttindi. Takmarkanir á notkun neytanda á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu í samræmi við þessa tilskipun gætu komið til vegna brots á réttindum þriðja aðila. Slíkt brot gæti í raun hindrað neytandann í að nýta sér stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna eða vissa þætti efnisins eða þjónustunnar, t.d. þegar neytandinn getur ekki fengið aðgang að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni eða getur ekki gert það löglega. Það gæti verið vegna þess að þriðji aðilinn neyðir seljandann, með réttu, til að hætta að brjóta í bága við þessi réttindi og til að hætta að bjóða stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem um er að ræða eða að neytandinn getur ekki notað stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna án þess að brjóta lög. Ef um brot á réttindum þriðja aðila er að ræða sem leiðir til takmörkunar sem kemur í veg fyrir eða takmarkar notkun á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni í samræmi við huglægu eða hlutlægu kröfurnar um samræmi, ætti neytandinn að eiga rétt á úrræðum vegna ósamræmisins nema hægt sé að ógilda eða rifta samningnum á grundvelli landslaga, t.d. vegna brots á ábyrgð vegna eignarréttar.
- 55) Seljandi ætti að bera ábyrgð gagnvart neytanda ef um ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu er að ræða og ef misbrestur verður á afhendingu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar. Þar eð hægt er að afhenda neytendum stafrænt efni eða stafræna þjónustu í eitt skipti eða fleiri eða samfellt á tilteknu tímabili, er við hæfi að viðeigandi tími til að staðfesta samræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar sé ákvarðaður með hliðsjón af þessum ólíku afhendingarleiðum.
- 56) Afhending stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu til neytenda getur farið fram í eitt stakt skipti, t.d. þegar neytendur hala niður raðbók og vista hana á persónulegum búnaði sínum. Á sama hátt getur afhendingin samanstaðið af röð slíkra stakra aðgerða, t.d. ef neytendur fá í viku hverri tengil til að hala niður nýrri raðbók. Sérkennandi þáttur þessa flokks stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu er sá að neytendur hafa upp frá því möguleika á aðgengi að og notkun á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni ótímabundið. Í slíkum tilvikum ætti að meta samræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar þegar afhending fer fram og því ætti seljandinn aðeins að bera ábyrgð á ósamræmi sem var til staðar þegar afhending fór fram í eitt stakt skipti eða þegar hún fer fram hverju sinni. Til að tryggja réttarvissu ættu seljendur og neytendur að geta reitt sig á samræmt lágmarkstímabil þar sem seljandinn ætti að bera ábyrgð á ósamræmi. Í tengslum við samninga sem kveða á um afhendingu í eitt skipti eða röð stakra afhendinga á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu ættu aðildarríki að tryggja að seljendur séu ábyrgir í ekki minna en tvö ár frá afhendingu ef viðkomandi landslög kveða á um að seljandi sé aðeins ábyrgur fyrir ósamræmi sem kemur í ljós innan ákveðins tímabils frá afhendingu.
- 57) Stafrænt efni eða stafræn þjónusta gæti einnig verið afhent neytendum með samfelldum hætti yfir tiltekið tímabil. Til samfelldrar afhendingar geta talist tilvik þar sem seljandi gerir stafræna þjónustu aðgengilega fyrir neytendur í tiltekinn tíma eða ótímabundið, t.d. tveggja ára gagnageymslusamningur í skýi eða ótímabundin aðild að samfélagsmiðlum. Sérkennandi þáttur þessa flokks er sú staðreynd að stafræna efnið eða stafræna þjónustan er aðeins tiltæk eða aðgengileg neytendum á föstum gildistíma samningsins eða svo lengi sem ótímabundni samningurinn er í gildi. Þess vegna er réttlæt看legt að seljandinn ætti, í slíkum tilvikum, aðeins að vera ábyrgur fyrir ósamræmi sem kemur fram á því tímabili. Samfelld afhending ætti ekki endilega að þurfa að vera langtímaafhending. Tilvik á borð við vefstreymi myndskaiða ættu að teljast samfelld afhending yfir ákveðið tímabil, óháð því hversu löng hljóð- og myndskráin raunverulega er. Tilvik þar sem tilteknir þættir stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu eru gerðir aðgengilegir reglulega

eða í nokkur skipti á gildistíma samnings eða svo lengi sem ótímabundinn samningur er í gildi, ættu einnig að teljast samfelld afhending yfir tiltekið tímabil, t.d. þar sem samningur mælir fyrir um að nota megi afrit af veiruförgunarhugbúnaði í eitt ár og búnaðurinn uppfærast sjálfvirkt á fyrsta degi hvers mánaðar á því tímabili eða að seljandi muni gefa út uppfærslur í hvert sinn sem nýir þættir stafræns leiks verða tiltækir, og stafræna efnið eða stafræna þjónustan eru aðeins tiltæk eða aðgengileg neytendum á föstum gildistíma samningsins eða svo lengi sem ótímabundni samningurinn er í gildi.

- 58) Aðildarríkjum ætti að vera frjálst að setja reglur um landsbundna fyrningarfresti. Slíkur fyrningarfrestur ætti þó ekki að koma í veg fyrir að neytendur neyti réttar síns á því tímabili sem seljandinn er ábyrgur fyrir ósamræmi. Þótt þessi tilskipun ætti því ekki að samræma upphaf landsbundinna fyrningarfresta ætti hún samt sem áður að tryggja að slíkir frestir heimili neytendum að nýta úrræði sín vegna ósamræmis sem kemur í ljós a.m.k. á því tímabili sem seljandinn er ábyrgur fyrir ósamræminu.
- 59) Vegna sérstaks eðlis stafræns efnis og stafrænnar þjónustu og þess hve flókin þau eru, sem og vegna betri þekkingar seljandans og aðgengis hans að sérþekkingu, tæknilegum upplýsingum og háþækniaðstoð, er líklegt að seljandinn sé í betri aðstöðu en neytandinn til að vita af hverju stafrænt efni eða stafræn þjónusta er ekki afhend eða ekki í samræmi. Seljandinn er einnig líklegur til að vera í betri aðstöðu til að meta hvort misbrestur á afhendingu eða ósamræmi stafi af því að stafrænt umhverfi neytandans samræmist ekki tæknilegum kröfum stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar. Þótt það sé neytandans að færa sönnur á að stafrænt efni eða stafræn þjónusta sé ekki í samræmi ætti neytandinn því ekki að þurfa, ef ágreiningur kemur upp, að færa sönnur á að ósamræmið hafi verið til staðar við afhendingu eða, ef um er að ræða samfellda afhendingu, á gildistíma samningsins.

Þess í stað ætti það að vera seljandans að færa sönnur á að stafræna efnið eða stafræna þjónustan hafi verið í samræmi á þeim tíma eða á því tímabili. Sú sönnunarbyrði ætti að hvíla á seljandanum vegna ósamræmis sem kemur í ljós innan eins árs frá afhendingu, ef samningurinn kveður á um afhendingu í eitt skipti eða röð stakra afhendinga, og út samningstímann ef samningurinn kveður á um samfellda afhendingu yfir tiltekið tímabil. Geti seljandinn hins vegar fært sönnur á að stafrænt umhverfi neytandans samræmist ekki tæknilegu kröfunum sem seljandinn upplýsti neytandann um með skýrum og skilmerkilegum hætti áður en samningurinn var gerður, ætti sönnunarbyrðin við að sanna að ósamræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar hafi verið til staðar við afhendingu þess að hvíla á neytandanum ef samningurinn kveður á um afhendingu í eitt skipti eða röð stakra afhendinga, eða út samningstímann ef samningurinn kveður á um samfellda afhendingu yfir tiltekið tímabil.

- 60) Án þess að það hafi áhrif á grundvallarréttinn til friðhelgi einkalífs, þ.m.t. fjarskiptaleynd, og til verndar persónuupplýsingum neytandans, ætti neytandinn að vinna með seljandanum svo seljandinn geti gengið úr skugga um, með þeim tiltæku tæknilegu leiðum sem valda neytandanum minnstri röskun, hvort ástæðan fyrir ósamræminu liggir í stafrænu umhverfi neytandans. Þetta er oft hægt að gera t.d. með því að láta seljandanum í té sjálfvirkar atviksskýrslur eða upplýsingar um nettengingu neytandans. Aðeins í sérstökum og tilhlýðilega rökstuddum undantekningartilvikum þar sem engin önnur leið er möguleg, þrátt fyrir bestu mögulegu notkun á öllum öðrum leiðum, gætu neytendur þurft að heimila sýndaraðgang að stafrænu umhverfi sínu. Ef neytandinn vinnur hins vegar ekki með seljandanum og neytandinn hafði verið upplýstur um afleiðingar af skorti á samstarfsvilja, ætti það að vera neytandans að sanna ekki aðeins að stafræna efnið eða stafræna þjónustan sé ekki í samræmi heldur einnig að stafræna efnið eða stafræna þjónustan hafi ekki verið í samræmi við afhendingu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar, ef samningurinn kveður á um afhendingu í eitt skipti eða röð stakra afhendinga, eða út samningstímann, ef samningurinn kveður á um samfellda afhendingu yfir tiltekið tímabil.
- 61) Ef seljandi hefur ekki afhent stafrænt efni eða stafræna þjónustu ætti neytandinn að leita eftir því að seljandinn afhendi það. Í slíkum tilvikum ætti seljandinn að bregðast við án ótilhlýðilegrar tafar eða innan þess viðbótartíma sem aðilar hafa komist að skýru samkomulagi um. Að teknu tilliti til þess að stafrænt efni eða stafræn þjónusta er afhent á stafrænu formi ætti afhendingin í flestum tilfellum ekki að krefjast neins viðbótartíma til að gera stafræna efnið eða stafrænu

- þjónustuna aðgengilega fyrir neytandann. Í slíkum tilvikum ætti því sú skylda seljandans að láta stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna í té án ótilhlýðilegrar tafar að þýða að hann þurfi að afhenda það þegar í stað. Afhendi seljandinn þá ekki stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna ætti neytandinn að eiga rétt á að rifta samningnum. Við tilteknað aðstæður, t.d. þar sem skýrt er að seljandinn muni ekki afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna eða þar sem brýnt er fyrir neytandann að afhendingin fari fram á tilteknum tíma, ætti neytandinn að eiga rétt á að rifta samningnum án þess að þurfa fyrst að leita eftir því að seljandinn afhendi stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna.
- 62) Þegar um ósamræmi er að ræða ættu neytendur að eiga rétt á því að stafræna efnið eða stafræna þjónustan sé færð til samræmis, á að fá hlutfallslegan afslátt af verði eða að samningnum sé rift.
- 63) Með hliðsjón af tæknilegum eiginleikum stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar ætti seljandanum að vera heimilt að velja hvernig hann færir stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis, t.d. með útgáfu uppfærslna eða með því að gera nýtt eintak af stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni aðgengilegt fyrir neytandann.
- 64) Í ljósi þess hversu fjölbreytt stafrænt efni og stafræn þjónusta er, þykir ekki rétt að festa ákveðna fresti til að nýta réttindi eða til að uppfylla skyldur sem varða stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Slíkir frestir myndu ekki taka tillit til slíkrar fjölbreytni og gætu annað hvort verið of stuttir eða of langir, háð hverju tilviki fyrir sig. Því er réttara að gera þá kröfu að stafrænt efni eða stafræn þjónusta verði færð til samræmis innan sanngjarnra tímamarka. Slíkar kröfur ættu ekki að koma í veg fyrir að aðilar komi sér saman um tiltekinn tímamörk til að færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis. Færa ætti stafrænt efni eða stafræna þjónustu til samræmis án endurgjalds. Einkum ætti neytandinn ekki að bera neinn kostnað í tengslum við þróun á uppfærslu fyrir stafrænt efni eða stafræna þjónustu.
- 65) Ef það reynist lagalega eða raunverulega ómögulegt að færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis eða ef seljandinn neitar að gera það vegna þess að það hefði í för með sér óhóflegan kostnað fyrir hann, eða ef seljandinn hefur ekki fært stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis innan sanngjarnra tímamarka, án endurgjalds og án þess að valda neytandanum verulegum óþægindum, ætti neytandinn að eiga rétt á úrræðum sem fela í sér afslátt af verði eða riftun samnings. Við tilteknað aðstæður er réttlætjanlegt að neytandinn eigi rétt á afslætti af verði eða riftun samningsins tafarlaust, t.d. ef seljandinn hafði áður látið hjá líða að færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis eða ef ekki er hægt að vænta þess af neytandanum að hann hafi áfram tiltrú á getu seljandans til að færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis vegna þess hve ósamræmið er alvarlegt. Til dæmis ætti neytandanum að vera heimilt að óska beint eftir afslætti eða riftun samningsins ef neytandanum er látinn í té veiruförgunarhugbúnaður sem sjálfur er sýktur með veirum og myndi slíkt ósamræmi teljast svo alvarlegs eðlis. Það sama ætti að gilda þar sem ljóst er að seljandinn mun ekki færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis innan sanngjarnra tímamarka eða án verulegra óþæginda fyrir neytandann.
- 66) Í aðstæðum þar sem neytandinn á rétt á afslætti af því verði sem hann greiðir fyrir stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem afhent er yfir tiltekið tímabil ættu útreikningar á afslættinum að taka tillit til lækkunar á virði stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar vegna bæði ósamræmis og þess tíma sem neytandinn gat ekki notið stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar í samræmi.
- 67) Ef greitt er verð fyrir stafrænt efni eða stafræna þjónustu ætti neytandi aðeins að geta rift samningi þegar ekki er um að ræða minniháttar ósamræmi. Sé hins vegar ekki greitt verð fyrir stafrænt efni eða stafræna þjónustu heldur veitir neytandi persónuupplýsingar, ætti neytandinn einnig að geta rift samningnum í þeim tilvikum þar sem um er að ræða minniháttar ósamræmi, þar sem það úrræði að veita afslátt af verði stendur neytandanum ekki til boða. Í þeim tilvikum þar sem neytandinn greiðir verð og veitir persónuupplýsingar ætti neytandinn að eiga rétt á öllum mögulegum úrræðum þegar um ósamræmi er að ræða. Einkum ætti neytandinn, að því tilskildu að öll önnur skilyrði séu uppfyllt, að eiga rétt á að láta færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis, rétt á hlutfallslegum afslætti af þeirri fjárhæð sem greidd er fyrir stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna eða rétt á riftun samningsins.

- 68) Ef neytandi riftir samningi ætti seljandi að endurgreiða honum það verð sem hann greiddi. Hins vegar er nauðsynlegt að jafnvægi ríki milli lögmætra hagsmuna neytenda og seljenda ef stafræna efnið eða stafræna þjónustan er afhent yfir tiltekið tímabil og stafræna efnið eða stafræna þjónustan var aðeins í samræmi á hluta þess tímabils. Við riftun ætti neytandinn því einungis að eiga rétt á þeim hluta greidds verðs sem samsvarar og er í réttu hlutfalli við það tímabil þar sem stafræna efnið eða stafræna þjónustan var ekki í samræmi. Neytandinn ætti einnig að eiga rétt á þeim hluta verðsins sem greiddur var fyrirfram fyrir þann tíma sem eftir hefði verið eftir riftun samningsins.
- 69) Veiti neytandi seljanda persónuupplýsingar ætti seljandinn að uppfylla skyldur reglugerðar (ESB) 2016/679. Einnig ætti að uppfylla slíkar skyldur í þeim tilfellum þar sem neytandinn greiðir verð og lætur í té persónuupplýsingar. Við riftun samnings ætti seljandinn einnig að láta vera að nota annað efni en persónuupplýsingar, sem neytandinn lét í té eða skapaði þegar hann notaði stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem seljandinn lét honum í té. Til slíks efnis gæti t.d. talist stafrænar myndir, mynd- og hljóðskrár og efni sem skapað er í fartækjum. Seljanda ætti hins vegar að vera heimilt að nota áfram efni sem neytandi veitti eða skapaði í tilvikum þar sem engin not eru af efninu í öðru sambengi en með stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni sem seljandinn afhendir, það tengist einungis athöfnum neytandans, seljandinn hefur safnað því með öðrum gögnum og ekki er hægt að aðgreina efnið eða það er einungis hægt með óhóflegri fyrirhöfn eða ef neytandinn og aðrir hafa skapað efnið í sameiningu og aðrir neytendur geta áfram nýtt sér það.
- 70) Neytandi gæti látið það aftra sér frá því að beita úrræðum vegna ósamræmis stafræns efni eða stafrænnar þjónustu ef honum er meinaður aðgangur að öðru efni en persónuupplýsingum sem hann lét í té eða skapaði með notkun á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni. Til að tryggja að neytandinn njóti virkrar verndar með tilliti til réttarins til að rifta samningi ætti seljandi því, að beiðni neytandans, að gera honum slíkt efni aðgengilegt eftir að samningnum hefur verið rift.
- 71) Neytandinn ætti að eiga rétt á að endurheimta efnið innan sanngjarnra tímamarka, án þess að seljandinn hindri það, á algengu, tölvulesanlegu sniði og án endurgjalds, að undanskildum þeim kostnaði sem verður til vegna stafræns umhverfis neytandans sjálfs, t.d. kostnaðar vegna nettengingar þar eð slíkur kostnaður tengist ekki sérstaklega endurheimt efnisins. Skylda seljanda til að gera slíkt efni aðgengilegt ætti hins vegar ekki að eiga við þar sem einungis eru not af efninu í tengslum við notkun stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar, eða það tengist aðeins athöfnum neytandans þegar hann notar stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna eða ef seljandi hefur safnað efninu með öðrum gögnum og ekki er hægt að aðgreina efnið eða slíkt er einungis hægt með óhóflegri fyrirhöfn. Í slíkum tilvikum hefur neytandinn ekki umtalsverð hagnýt not eða hagsmuni af efninu, jafnframt því sem einnig er tekið tillit til hagsmuna seljanda. Auk þess ætti skylda seljanda til að gera hvert það efni, sem ekki telst til persónuupplýsinga og sem neytandinn lét í té eða skapaði, aðgengilegt neytandanum við riftun samnings ekki að hafa áhrif á rétt seljandans til að birta ekki tiltekið efni í samræmi við gildandi lög.
- 72) Ef samningi er rift ætti neytandi ekki að þurfa að greiða fyrir notkun á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni á því tímabili sem stafræna efnið eða stafræna þjónustan var ekki í samræmi vegna þess að slíkt myndi svipta neytandann virkri vernd. Hins vegar ætti neytandinn einnig að láta vera að nota stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna eða gera það eða hana aðgengilega fyrir þriðju aðila, t.d. með því að eyða stafræna efninu eða nothæfu afriti eða með því að gera stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna óaðgengilega með öðrum hætti.
- 73) Meginreglan um bótaábyrgð seljanda er grundvallarþáttur samninga um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu. Því ætti neytandinn að eiga rétt á að krefjast bóta vegna tjóns af völdum ósamræmis eða misbrests á afhendingu stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu. Bæturnar ættu að koma neytandanum eins nálægt þeirri stöðu sem hann hefði verið í, hefðu stafræna efnið eða stafræna þjónustan verið afhend og í samræmi, og mögulegt er. Þar eð slíkur réttur til skaðabóta er þegar til staðar í öllum aðildarríkjum ætti þessi tilskipun ekki að hafa ekki áhrif á reglur í hverju ríki fyrir sig um bætur til neytenda fyrir skaða sem þeir verða fyrir vegna brota á þessum reglum.
- 74) Þessi tilskipun ætti einnig að taka á breytingum, s.s. uppfærslum og endurbótum, sem seljendur gera á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni sem afhend er eða gerð aðgengileg neytandanum yfir tiltekið tímabil. Með tilliti til hraðrar þróunar á eðli stafræns efnis og stafrænnar þjónustu kunna slíkar uppfærslur, endurbætur eða svipaðar breytingar að

vera nauðsynlegar og hagstæðar neytendum. Sumar breytingar, t.d. þær sem mælt er fyrir um í samningnum að séu uppfærslur, geta verið hluti af samningsbundinni skyldu. Aðrar breytingar geta verið nauðsynlegar til að uppfylla hlutlægar kröfur þessarar tilskipunar um samræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu. Aðrar breytingar, sem myndu víkja frá hlutlægum kröfum um samræmi og sem eru fyrirséðar þegar samningurinn er gerður, þyrfti neytandinn þó að samþykkja sérstaklega þegar samningurinn er gerður.

- 75) Til viðbótar við breytingar sem ætlað er að viðhalda samræmi ætti seljandanum að vera heimilt, með tilteknum skilyrðum, að breyta þáttum stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar, að því tilskildu að í samningnum sé tiltekin gild ástæða fyrir slíkri breytingu. Slíkar gildar ástæður geta falið í sér tilvik þar sem breytingin er nauðsynleg til að laga stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna að nýju tæknilegu umhverfi eða að auknum fjölda notenda eða af öðrum mikilvægum rekstrarástæðum. Slíkar breytingar eru oft neytandanum í hag þar sem þær bæta stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna. Af þessum sökum ættu samningsaðilar að geta bætt ákvæðum við samninginn sem heimila seljandanum að gera breytingar. Til að jafnvægi ríki milli hagsmuna neytenda og viðskiptahagsmuna ætti slíkum möguleika fyrir seljanda að fylgja réttur neytanda til að segja upp samningnum ef slíkar breytingar hafa meira en aðeins minniháttar neikvæð áhrif á notkun á eða aðgang að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni. Það að hve miklu leyti breytingar hafa neikvæð áhrif á notkun á eða aðgang að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni ætti að meta á hlutlægan hátt með hliðsjón af eðli og tilgangi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar og gæðum, virkni, samrýmanleika og öðrum helstu þáttum sem eru vanalegir fyrir stafrænt efni eða stafræna þjónustu af sama tagi. Þær reglur sem kveðið er á um í þessari tilskipun varðandi slíkar uppfærslur, endurbætur eða svipaðar breytingar ættu þó ekki að varða aðstæður þar sem aðilar gera með sér nýjan samning um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu, t.d. vegna dreifingar nýrrar útgáfu af stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni.
- 76) Upplýsa ætti neytendur um breytingar með skýrum og skiljanlegum hætti. Ef breyting hefur meira en aðeins minniháttar áhrif á aðgang neytandans að eða notkun hans á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu ætti að upplýsa neytandann um það þannig að hægt sé að vista upplýsingarnar á varanlegum miðli. Varanlegur miðill ætti að gera neytandanum kleift að geyma upplýsingarnar eins lengi og þarf til að vernda þá hagsmuni neytandans sem rekja má til tengsla hans við seljandann. Slíkir miðlar ættu einkum að ná yfir pappír, stafræna mynddiska (DVD), geisladiska, minnislykla, minniskort eða harða diska, sem og tölvupóst.
- 77) Hafi breyting meira en aðeins minniháttar áhrif á aðgang neytandans að eða notkun hans á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni ætti neytandinn að hafa, vegna slíkrar breytingar, rétt til að rifta samningnum án endurgjalds. Að öðrum kosti getur seljandinn ákveðið að heimila neytandanum að halda aðgangi að stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni án viðbótarkostnaðar, án breytingarinnar og í samræmi, en í því tilviki ætti neytandinn ekki að eiga rétt á að rifta samningnum. Ef, hins vegar, stafræna efnið eða stafræna þjónustan sem seljandinn heimilaði neytandanum að halda samræmist ekki lengur huglægu og hlutlægu kröfunum um samræmi ætti neytandinn að geta reitt sig á úrræðin vegna ósamræmis sem kveðið er á um í þessari tilskipun. Ef kröfur um slíka breytingu, eins og mælt er fyrir um í þessari tilskipun, eru ekki uppfylltar og breytingin leiðir til ósamræmis, ætti réttur neytandans til að láta færa stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna til samræmis, til að fá afslátt af verði eða til tafarlausrar riftunar samningsins, eins og kveðið er á um í þessari tilskipun, að haldast óbreyttur. Ef í ljós kemur, í kjölfar breytingar, ósamræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar sem ekki stafar af breytingunni, ætti neytandinn á sama hátt áfram að eiga rétt á úrræðunum sem kveðið er á um í þessari tilskipun vegna ósamræmis í tengslum við stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem um ræðir.
- 78) Ósamræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu sem afhend er neytanda má oft rekja til einna viðskipta í keðjunni sem tengir upprunalega hönnuðinn við lokaseljandann. Þótt lokaseljandi ætti að bera ábyrgð gagnvart neytanda ef um ósamræmi er að ræða er mikilvægt að tryggja að seljandinn njóti viðeigandi réttinda gagnvart hinum ýmsu aðilum í keðju viðskiptanna svo að hann geti staðið undir ábyrgðinni gagnvart neytandanum. Slík réttindi ættu að takmarkast við verslunarviðskipti og ættu því ekki að ná yfir aðstæður þar sem seljandinn er ábyrgur gagnvart neytandanum vegna ósamræmis stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu sem samanstandur af eða byggist á hugbúnaði sem afhentur var af aðila framfar í keðju viðskiptanna án greiðslu verðs samkvæmt frjálsu og opnu leyfi. Hins vegar ætti það að vera aðildarríkjanna, samkvæmt gildandi landslögum þeirra, að tilgreina þá aðila í viðskiptakeðjunni sem lokaseljandi getur snúið sér til og það fyrirkomulag og þau skilyrði sem gilda um slíkt.

- 79) Einstaklingar eða skipulagsheildir sem teljast, samkvæmt innlendum lögum, hafa lögmætra hagsmuna að gæta við að vernda samningsbundinn rétt neytenda og rétt þeirra til persónuverndar ættu að hafa rétt til þess að hefja málsmeðferð til að tryggja að ákvæðum landslaga til lögleiðingar þessari tilskipun sé beitt, annaðhvort hjá dómstóli eða stjórnvaldi sem er þar til bært að úrskurða í kærumálum, eða hefja viðeigandi málarekstur.
- 80) Ekkert í þessari tilskipun ætti að hafa áhrif á beitingu reglna alþjóðlegs einkamálaréttar, einkum reglugerða Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008 <sup>(14)</sup> og (ESB) nr. 1215/2012 <sup>(15)</sup>.
- 81) Breyta ætti viðaukanum við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 <sup>(16)</sup> þannig að hann innihaldi tilvísun í þessa tilskipun í því skyni að greiða fyrir samstarfi yfir landamæri um framfylgd þessarar tilskipunar.
- 82) Breyta ætti viðaukanum við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB <sup>(17)</sup> þannig að hann innihaldi tilvísun í þessa tilskipun í því skyni að tryggja vernd heildarhagsmuna neytenda sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun.
- 83) Neytendur ættu að geta nýtt réttindi sín samkvæmt þessari tilskipun um leið og samsvarandi landsbundnar lögleiðingarráðstafanir koma til framkvæmda. Þessar landsbundnu lögleiðingarráðstafanir ættu því einnig að gilda um ótímabundna samninga eða samninga með fastan gildistíma, sem gerðir voru fyrir daginn sem þær komu til framkvæmda og sem kveða á um afhendingu stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu yfir tiltekið tímabil, annað hvort samfellt eða með röð stakra afhendinga, en aðeins að því er varðar stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem afhent er frá og með deginum sem landsbundnu lögleiðingarráðstafanirnar koma til framkvæmda. Til að tryggja jafnvægi milli lögmætra hagsmuna neytenda og seljenda ættu landsráðstafanirnar til lögleiðingar á ákvæðum þessarar tilskipunar um breytingar á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu og réttinn til að leita úrlausnar einungis að gilda um samninga sem gerðir eru eftir þann dag sem þær koma til framkvæmda samkvæmt þessari tilskipun.
- 84) Í samræmi við sameiginlega pólitíska yfirlýsingu aðildarríkja og framkvæmdastjórnarinnar frá 28. september 2011 um skýringaskjöl <sup>(18)</sup> hafa aðildarríkin skuldbundið sig til að láta, í rökstuddum tilvikum, fylgja tilkynningunni um lögleiðingarráðstafanir sínar eitt eða fleiri skjöl sem útskýra sambandið milli efnisþátta tilskipunar og samsvarandi hluta landsbundinna lögleiðingargerninga. Að því er þessa tilskipun varðar telur löggjafinn að sending slíkra gagna sé réttlætanagerleg.
- 85) Haft var samráð við Evrópsku persónuverndarstofnunina í samræmi við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 <sup>(19)</sup> og skilaði hún álit 14. mars 2017 <sup>(20)</sup>.
- 86) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiðum þessarar tilskipunar, þ.e. að stuðla að starfsemi innri markaðarins með því að taka með samræmdum hætti á samningaréttartengdum hindrunum á afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu jafnframt því að koma í veg fyrir sundurleita löggjöf, og þeim verður betur náð á vettvangi Sambandsins, af ástæðum sem miða að því að tryggja heildarsamræmi landslaga með samræmdum samningaréttarreglum sem einnig myndu auðvelda samræmdar framfylgdaraðgerðir, er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari tilskipun til að ná þessum markmiðum.
- 87) Í þessari tilskipun er tekið tillit til þeirra grundvallarréttinda og mannfrelsis og þeim meginreglum fylgt sem eru viðurkennd, einkum í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi, þ.m.t. þau sem er að finna í 16., 38. og 47. gr. hans.

<sup>(14)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008 frá 17. júní 2008 um lög sem gilda um samningsbundnar skyldur (Róm I) (Stjtið. ESB L 177, 4.7.2008, bls. 6).

<sup>(15)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1215/2012 frá 12. desember 2012 um dómsvald og viðurkenningu á og fullnustu dóma í einkamálum og viðskiptamálum (Stjtið. ESB L 351, 20.12.2012, bls. 1).

<sup>(16)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2017/2394 frá 12. desember 2017 um samvinnu milli landsyfirvalda sem bera ábyrgð á að framfylgja lögum um neytendavernd og um niðurfellingu reglugerðar (EB) nr. 2006/2004 (Stjtið. ESB L 345, 27.12.2017, bls. 1).

<sup>(17)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB frá 23. apríl 2009 um að setja lögbann til verndar hagsmunum neytenda (Stjtið. ESB L 110, 1.5.2009, bls. 30).

<sup>(18)</sup> Stjtið. ESB C 369, 17.12.2011, bls. 14.

<sup>(19)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 frá 18. desember 2000 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga, sem stofnanir og aðilar Bandalagsins hafa unnið, og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga (Stjtið. EB L 8, 12.1.2001, bls. 1).

<sup>(20)</sup> Stjtið. ESB C 200, 23.6.2017, bls. 10.



SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

*1. gr.*

**Efni og markmið**

Markmið þessarar tilskipunar er að tryggja eðlilega starfsemi innri markaðarins jafnframt því að tryggja öfluga neytendavernd með því að mæla fyrir um sameiginlegar reglur um tilteknar kröfur varðandi samninga milli seljenda og neytenda um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu, einkum reglur um:

- samræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu við samninginn,
- úrræði vegna ósamræmis eða misbrests á afhendingu og fyrirkomulag varðandi nýtingu slíkra úrræða og
- breytingar á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu.

*2. gr.*

**Skilgreiningar**

Í þessari tilskipun er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- 1) „stafrænt efni“: gögn sem eru framleidd og látin í té á stafrænu formi,
- 2) „stafræn þjónusta“:
  - a) þjónusta sem gerir neytandanum kleift að skapa, vinna, geyma eða fá aðgang að gögnum á stafrænu formi eða
  - b) þjónusta sem gerir miðlun eða aðra gagnvirkni við gögn á stafrænu formi, sem neytandinn eða aðrir notendur þeirrar þjónustu hlaða upp eða skapa, mögulega,
- 3) „vörur með stafræna eiginleika“: allir efnislegir lausamunir sem hafa innfellt stafrænt efni eða stafræna þjónustu eða eru samtengdir við stafrænt efni eða stafræna þjónustu með þeim hætti að án þess stafræna efnis eða þeirrar stafrænu þjónusta myndu vörurnar ekki sinna hlutverki sínu,
- 4) „samþætting“: það að tengja stafrænt efni eða stafræna þjónustu við eða fella slíkt efni eða þjónustu inn í þætti í stafrænu umhverfi neytandans svo að nota megi stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna í samræmi við kröfurnar um samræmi sem kveðið er á um í þessari tilskipun,
- 5) „seljandi“: einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, ásamt hverjum þeim sem starfar í nafni einstaklingsins eða lögaðilans eða fyrir hönd hans, sem starfar að markmiðum sem varða atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein einstaklingsins eða lögaðilans í tengslum við samninga sem falla undir þessa tilskipun,
- 6) „neytandi“: einstaklingur sem, í tengslum við samninga sem þessi tilskipun nær til, starfar að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðn eða sérgrein hans,
- 7) „verð“: peningar eða stafræn framsetning á virði sem greiða þarf í skiptum fyrir afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu,
- 8) „persónuupplýsingar“: persónuupplýsingar eins og þær eru skilgreindar í 1. lið 4. gr. reglugerðar (ESB) nr. 2016/679,
- 9) „stafrænt umhverfi“: vélbúnaður, hugbúnaður og hvers konar nettenging sem neytandi notar til aðgangs að eða til notkunar á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu,
- 10) „samrýmanleiki“: geta stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu til að virka með vélbúnaði eða hugbúnaði sem almennt er notaður með stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sömu tegund, án þess að nauðsynlegt sé að breyta stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni,

- 11) „virkni“: geta stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu til að sinna hlutverkum sínum með hliðsjón af tilgangi sínum,
- 12) „samvirkni“: geta stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu til að virka með vélbúnaði eða hugbúnaði sem er ólíkur þeim sem almennt er notaður með stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sömu tegund,
- 13) „varanlegur miðill“: sérhvert tæki sem gerir neytanda eða seljanda kleift að geyma upplýsingar, sem beint er persónulega til þess aðila, á þann hátt að hægt sé að nálgast þær til að fletta upp í þeim síðar, í hæfilegan tíma eftir því hvaða tilgangi upplýsingarnar þjóna og sem gerir kleift að afrita óbreyttar þær upplýsingar sem geymdar eru.

3. gr.

### Gildissvið

1. Þessi tilskipun gildir um sérhvern samning þar sem seljandi afhendir eða skuldbindur sig til að afhenda neytanda stafrænt efni eða stafræna þjónustu og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð.

Þessi tilskipun gildir einnig þegar seljandi afhendir eða skuldbindur sig til að afhenda neytanda stafrænt efni eða stafræna þjónustu og neytandinn veitir eða skuldbindur sig til að veita seljandanum persónuupplýsingar, nema seljandinn vinni persónuupplýsingarnar, sem neytandinn veitir, eingöngu í þeim tilgangi að afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna í samræmi við þessa tilskipun eða til að geta uppfyllt þau lagaskilyrði sem um hann gilda og vinnur ekki upplýsingarnar í öðrum tilgangi.

2. Þessi tilskipun gildir einnig þar sem stafrænt efni eða stafræn þjónusta er þróuð samkvæmt forskrift neytandans.
3. Að undanskilinni 5. gr. og 13. gr. gilda ákvæði þessarar tilskipunar einnig um áþreifanlega miðla sem eru eingöngu gagnaberar fyrir stafrænt efni.
4. Þessi tilskipun gildir ekki um stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem er innfelld í eða samtengd vörum í skilningi 3. liðar 2. gr. og sem látin er í té með vörum samkvæmt sölusamningi fyrir þær vörur, óháð því hvort seljandinn eða þriðji aðili afhendir slíkt stafrænt efni eða slíka stafræna þjónustu. Ef vafi leikur á því hvort afhending á innfelldu eða samtengdu stafrænu efni eða innfelldri eða samtengdri stafrænni þjónustu sé innifalin í sölusamningi skal líta svo á að stafræna efnið eða stafræna þjónustan falli undir sölusamninginn.
5. Tilskipun þessi gildir ekki um samninga varðandi:
  - a) þjónustustarfsemi aðra en stafræna þjónustu, óháð því hvort seljandinn notar stafrænt form eða stafrænar leiðir til að framleiða afrakstur þjónustunnar eða til að afhenda hana eða senda til neytandans,
  - b) rafræna fjarskiptaþjónustu eins og hún er skilgreind í 4. lið 2. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972, að undanskilinni fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er ótengd númerum eins og hún er skilgreind í 7. lið 2. gr. þeirrar tilskipunar,
  - c) heilbrigðisþjónustu eins og hún er skilgreind í a-lið 3. gr. tilskipunar 2011/24/ESB,
  - d) þjónustu tengda fjárhættustarfsemi, þ.e. þjónustu sem felst í því að veðja fjármunum í áhættuspilum, þ.m.t. þeim sem útheimta einhverja hæfni, eins og happdrætti, spil í spilavítum, póker og veðmálaviðskipti, með rafrænum hætti eða hvers konar annarri tækni sem greiðir fyrir samskiptum og samkvæmt einstaklingsbundinni ósk þjónustuþega,
  - e) fjármálaþjónustu eins og hún er skilgreind í b-lið 2. gr. tilskipunar 2002/65/EB,
  - f) hugbúnað sem seljandinn býður samkvæmt frjálsu og opnu leyfi þar sem neytandinn greiðir ekki verð og seljandinn vinnur persónuupplýsingarnar sem neytandinn veitir eingöngu í þeim tilgangi að bæta öryggi, samrýmanleika eða samvirkni þess tiltekna hugbúnaðar,
  - g) afhendingu á stafrænu efni þar sem stafræna efnið er gert aðgengilegt almenningi með öðrum hætti en með merkjasendingu sem hluti af flutningi eða viðburði, s.s. stafrænum kvikmyndasýningum,

h) stafrænt efni sem afhent er af opinberum aðilum í aðildarríkjunum í samræmi við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2003/98/EB <sup>(21)</sup>.

6. Með fyrirvara um 4. mgr. þessarar greinar gildir þessi tilskipun einungis um þá þætti samningsins sem varða stafrænt efni eða stafræna þjónustu ef einn samningur milli sama seljanda og sama neytanda inniheldur í pakka þætti sem fela í sér afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu og þætti sem fela í sér aðra þjónustustarfsemi eða vörur.

Ákvæði 19. gr. þessarar tilskipunar gilda ekki þegar pakki, í skilningi tilskipunar (ESB) 2018/1972, inniheldur þætti sem fela í sér netaðgangsjónustu, eins og hún er skilgreind í 2. lið 2. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2120 <sup>(22)</sup> eða númeratengda fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga, eins og hún er skilgreind í 6. lið 2. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972.

Með fyrirvara um 2. mgr. 107. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972 skulu landslög gilda um hugsanleg áhrif uppsagnar eins þáttar pakkasamningsins á aðra hluta hans.

7. Ef ákvæði þessarar tilskipunar stangast á við ákvæði annarrar gerðar Sambandsins sem gildir um sérstök svið eða efni, skulu ákvæði hinnar gerðar Sambandsins ganga framar þessari tilskipun.

8. Löggjöf Sambandsins um vernd persónuupplýsinga skal gilda um alla vinnslu persónuupplýsinga í tengslum við samninga sem um getur í 1. mgr.

Þessi tilskipun skal einkum ekki hafa áhrif á reglugerð (ESB) 2016/679 og tilskipun 2002/58/EB. Ef til þess kemur að ákvæði þessarar tilskipunar og lög Sambandsins um vernd persónuupplýsinga stangist á skulu hin síðarnefndu ganga framar.

9. Þessi tilskipun skal ekki hafa áhrif á lög Sambandsins og landslög um höfundarétt og skyld réttindi, þ.m.t. tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2001/29/EB <sup>(23)</sup>.

10. Þessi tilskipun skal ekki hafa áhrif á frelsi aðildarríkjanna til að setja reglur um almenn atriði samningalaga, s.s. reglur um gerð, gildi, ógildingu eða áhrif samninga, þ.m.t. um afleiðingar af riftun samnings, að svo miklu leyti sem ekki eru settar reglur um þau í þessari tilskipun, eða um rétt til skaðabóta.

4. gr.

#### Umfang samræmingar

Aðildarríkin skulu ekki viðhalda eða innleiða ákvæði í landslöggjöf sína sem víkja frá þeim sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun, þ.m.t. strangari eða mildari ákvæði, í því augnamiði að tryggja neytendum aðra vernd, nema kveðið sé á um annað í þessari tilskipun.

5. gr.

#### Afhending á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu

1. Seljandi skal afhenda neytanda stafrænt efni eða stafræna þjónustu. Seljandinn skal afhenda stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna án ótilhlýðilegrar tafar eftir gerð samningsins, nema aðilarnir hafi komið sér saman um annað.

<sup>(21)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2003/98/EB frá 17. nóvember 2003 um endurnotkun upplýsinga frá hinu opinbera (Stjttð. ESB L 345, 31.12.2003, bls. 90).

<sup>(22)</sup> Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2120 frá 25. nóvember 2015 um ráðstafanir varðandi opinn netaðgang og smásölugjöld fyrir reglustýrð fjarskipti á milli ESB-ríkja og um breytingu á tilskipun 2002/22/EB og reglugerð (ESB) nr. 531/2012 (Stjttð. ESB L 310, 26.11.2015, bls. 1).

<sup>(23)</sup> Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2001/29/EB frá 22. maí 2001 um samræmingu tiltekinna þátta höfundaréttar og skyldra réttinda í upplýsingasamfélaginu (Stjttð. EB L 167, 22.6.2001, bls. 10).

2. Seljandi telst hafa uppfyllt skyldu sína til afhendingar þegar:
- stafræna efnið eða hentugar leiðir til að nálgast stafræna efnið eða hlaða því niður, er gert tiltækt eða aðgengilegt neytandanum eða aðstöðu eða sýndaraðstöðu sem neytandinn hefur valið í þeim tilgangi,
  - stafræna þjónustan er gerð aðgengileg neytandanum eða aðstöðu eða sýndaraðstöðu sem neytandinn hefur valið í þeim tilgangi.

6. gr.

#### **Samræmi stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu**

Seljandi skal afhenda neytanda stafrænt efni eða stafræna þjónustu sem uppfyllir kröfurnar sem settar eru fram í 7., 8. og 9. gr., eftir atvikum, sbr. þó ákvæði 10. gr.

7. gr.

#### **Huglægar kröfur um samræmi**

Til að samræmast samningnum skal stafræna efnið eða stafræna þjónustan einkum, eftir atvikum:

- vera í samræmi við þá lýsingu, magn og gæði og búa yfir þeirri virkni, samrýmanleika, samvirkni og öðrum þáttum sem fram koma í samningnum,
- henta þeim markmiðum sem neytandinn hyggst ná með því eða henni og sem hann gerði seljandanum ljós eigi síðar en þegar samningurinn var gerður og sem seljandinn hefur samþykkt,
- vera afhent með öllum fylgihlutum, leiðbeiningum, þ.m.t. um uppsetningu, og aðstoð við viðskiptavini eins og fram kemur í samningnum og
- vera uppfært eða uppfærð eins og mælt er fyrir um í samningnum.

8. gr.

#### **Hlutlægar kröfur um samræmi**

1. Til viðbótar við að standast allar huglægar kröfur um samræmi skal stafræna efnið eða stafræna þjónustan:

- henta til þeirra nota sem stafrænt efni eða stafræn þjónusta af sömu tegund hentar almennt til, að teknu tilliti til, eftir atvikum, allra laga Sambandsins og landslaga sem fyrir eru, tæknistaðla eða, ef slíkir tæknistaðlar eru ekki fyrir hendi, gildandi siðareglna iðnaðarins fyrir viðkomandi geira,
- vera af því magni og hafa til að bera þá eiginleika og nothæfi, þ.m.t. í tengslum við virkni, samrýmanleika, aðgengi, samfellu og öryggi, sem eru vanaleg í stafrænu efni eða stafrænni þjónustu af sama tagi og sem neytandinn getur með nokkurri sanngirni vænst, að teknu tilliti til eðlis stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar og opinberra yfirlýsinga sem settar hafa verið fram af hálfu eða fyrir hönd seljanda eða annarra aðila í fyrri hlutum keðju viðskiptanna, sérstaklega í auglýsingum eða vörumerkingum, nema seljandinn sýni fram á:
  - að hann vissi ekki og gat tæpast vitað um opinberu yfirlýsinguna sem um ræðir,
  - að þegar samningurinn er gerður hafi opinbera yfirlýsingin verið leiðrétt á sama hátt eða með sambærilegum hætti og hún hafði verið gefin eða
  - að opinbera yfirlýsingin hafi ekki getað haft áhrif á ákvörðunina um kaup á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni,
- vera, eftir atvikum, afhent með hvers konar fylgihlutum og leiðbeiningum, sem neytandinn getur með nokkurri sanngirni vænst og
- vera í samræmi við tilraunaútgáfur eða forskoðun af stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni sem seljandinn gerði aðgengileg áður en samningurinn var gerður.

2. Seljandinn skal tryggja að neytandinn sé upplýstur um og honum látnar í té uppfærslur, þ.m.t. öryggisuppfærslur, sem nauðsynlegar eru til að tryggja samræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar, á því tímabili:

- a) sem stafræna efnið eða stafræna þjónustan skal afhent samkvæmt samningnum, ef samningurinn kveður á um samfellda afhendingu yfir tiltekið tímabil, eða
- b) sem neytandinn getur vænst með nokkurri sanngirni, með hliðsjón af tegund og tilgangi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar og að teknu tilliti til aðstæðna og eðlis samningsins, ef samningurinn kveður á um afhendingu í eitt skipti eða röð stakra afhendinga.

3. Ef neytandinn lætur hjá líða að setja upp, innan sanngjarnra tímamarka, uppfærslur sem hann fær frá seljanda í samræmi við 2. mgr. skal seljandinn ekki vera ábyrgur fyrir ósamræmi sem stafar eingöngu af því að viðeigandi uppfærsla var ekki sett upp, að því tilskildu:

- a) að seljandinn hafi upplýst neytandann um tiltæka uppfærslu og afleiðingarnar ef neytandinn léti hjá líða að setja hana upp og
- b) að ágallar á uppsetningarleiðbeiningunum sem neytandinn fékk séu ekki ástæða þess að hann lét hjá líða að setja uppfærsluna upp eða setti hana rangt upp.

4. Kveði samningurinn á um samfellda afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu yfir tiltekið tímabil skal stafræna efnið eða stafræna þjónustan vera í samræmi út það tímabil.

5. Ósamræmi skal ekki teljast vera til staðar í skilningi 1. eða 2. mgr. ef neytandinn var, þegar samningurinn var gerður, sérstaklega upplýstur um að tiltekinn eiginleiki stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar viki frá hlutlægum kröfum um samræmi sem mælt er fyrir um í 1. eða 2. mgr. og neytandinn samþykkti slíkt frávik gagnert og sérstaklega þegar samningurinn var gerður.

6. Stafrænt efni eða stafræn þjónusta skal afhent í nýjustu útgáfu sem fáanleg er þegar samningurinn er gerður, nema aðilarnir hafi komið sér saman um annað.

9. gr.

#### **Röng samþætting stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu**

Ósamræmi sem upp kemur vegna rangrar samþættingar stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar við stafrænt umhverfi neytandans skal teljast ósamræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar ef:

- a) samþætting stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar var framkvæmd af seljandanum eða á ábyrgð hans eða
- b) neytandanum var ætlað að annast samþættingu stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar og röng samþætting stafaði af ágalla á samþættingarleiðbeiningum frá seljanda.

10. gr.

#### **Réttindi þriðja aðila**

Ef takmörkun sem stafar af broti á réttindum þriðja aðila, einkum á hugverkarétti, kemur í veg fyrir eða takmarkar notkun á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu, í samræmi við 7. og 8. gr., skulu aðildarríki tryggja að neytandinn eigi rétt á úrræðunum vegna ósamræmis sem kveðið er á um í 14. gr., nema landslög kveði í slíkum tilvikum á um ógildingu eða riftun á samningnum um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu.

11. gr.

#### **Ábyrgð seljanda**

1. Seljandi skal bera ábyrgð ef misbrestur verður á afhendingu stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu í samræmi við 5. gr.

2. Ef samningur kveður á um afhendingu í eitt skipti eða röð stakra afhendinga skal seljandinn bera ábyrgð á ósamræmi samkvæmt 7., 8. og 9. gr., sem var til staðar þegar afhending fór fram, sbr. þó b-lið 2. mgr. 8. gr.

Ef seljandinn er, samkvæmt landslögum, aðeins ábyrgur fyrir ósamræmi sem kemur í ljós innan tiltekins tímabils frá afhendingu, skal það tímabil ekki vera skemmra en tvö ár frá afhendingu, sbr. þó b-lið 2. mgr. 8. gr.

Ef réttindin sem mælt er fyrir um í 14. gr. eru samkvæmt landslögum einnig háð eða aðeins háð fyrningarfresti skulu aðildarríki tryggja að slíkur fyrningarfrestur geri neytandanum kleift að beita úrræðunum sem mælt er fyrir um í 14. gr. vegna ósamræmis sem var til staðar á þeim tíma sem tilgreindur er til í fyrstu undirgrein og sem kemur í ljós innan þess tímabils sem tilgreint er í annarri undirgrein.

3. Ef samningurinn kveður á um samfellda afhendingu yfir tiltekið tímabil skal seljandinn bera ábyrgð á ósamræmi samkvæmt 7., 8. og 9. gr., sem á sér stað eða kemur í ljós innan þess tímabils sem stafræna efnið eða stafræna þjónustan er látin í té samkvæmt samningnum.

Ef réttindi sem mælt er fyrir um í 14. gr. heyra einnig eða aðeins undir fyrningarfrest skulu aðildarríki tryggja að slíkur fyrningarfrestur geri neytandanum kleift að beita úrræðunum sem mælt er fyrir um í 14. gr. vegna ósamræmis sem á sér stað eða kemur í ljós á því tímabili sem um getur í fyrstu undirgrein.

#### 12. gr.

##### Sönnunarbyrði

1. Sönnunarbyrðin að því er varðar hvort stafrænt efni eða stafræn þjónusta var afhent í samræmi við 5. gr. skal vera seljandans.

2. Í þeim tilvikum sem vísað er til í 2. mgr. 11. gr. skal sönnunarbyrðin að því er varðar hvort stafræna efnið eða stafræna þjónustan sem afhent var hafi verið í samræmi við afhendingu hvíla á seljanda vegna ósamræmis sem kemur í ljós innan eins árs frá því að stafræna efnið eða stafræna þjónustan var afhent.

3. Í þeim tilvikum sem vísað er til í 3. mgr. 11. gr. skal sönnunarbyrðin að því er varðar hvort stafræna efnið eða stafræna þjónustan hafi verið í samræmi á tímabilinu þegar afhenda á stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna samkvæmt samningi vera seljandans vegna ósamræmis sem kemur í ljós innan þess tímabils.

4. Ákvæði 2. og 3. mgr. gilda ekki ef seljandinn sýnir fram á að stafrænt umhverfi neytandans samrýmist ekki tæknilegum kröfum stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar og ef seljandinn upplýsti neytandann um slíkar kröfur með skýrum og skilmerkilegum hætti áður en samningurinn var gerður.

5. Neytandinn skal vinna með seljandanum, að því marki sem slíkt er með nokkurri sanngirni mögulegt og nauðsynlegt, að því að ganga úr skugga um hvort ástæður ósamræmis stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar á þeim tíma sem tilgreindur er í 2. eða 3. mgr. 11. gr., eftir því sem við á, sé að finna í stafrænu umhverfi neytandans. Samstarfsskyldan skal takmarkast við tiltækar tæknilegar leiðir sem valda neytandanum minnstri röskun. Ef neytandinn sýnir ekki samstarfsvilja og ef seljandinn upplýsti neytandann um slíka kröfu með skýrum og skilmerkilegum hætti áður en samningurinn var gerður, skal sönnunarbyrðin að því er varðar hvort ósamræmi var til staðar á þeim tíma sem tilgreindur er í 2. eða 3. mgr. 11. gr., eftir því sem við á, hvíla á neytandanum.

#### 13. gr.

##### Úrræði vegna misbrests á afhendingu

1. Hafi seljandi ekki afhent stafrænt efni eða stafræna þjónustu í samræmi við 5. gr. skal neytandinn leita eftir því að seljandinn afhendi það. Afhendi seljandinn þá ekki stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna án ótilhlýðilegrar tafar, eða innan þess viðbótartíma sem aðilar hafa komist að skýru samkomulagi um, skal neytandinn eiga rétt á að rifta samningnum.

2. Ákvæði 1. mgr. gilda ekki og neytandinn skal eiga rétt á að rifta samningnum þegar í stað ef:
  - a) seljandinn hefur lýst því yfir eða ljóst þykir af öllum málavöxtum að hann muni ekki afhenda stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna,
  - b) neytandinn og seljandinn hafa komið sér saman um, eða ljóst er af öllum málavöxtum í tengslum við gerð samningsins, að brýnt sé fyrir neytandann að afhendingin fari fram á tilteknum tíma og seljandinn afhendir ekki stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna fyrir þann tíma eða á þeim tíma.
3. Rifti neytandi samningi samkvæmt 1. eða 2. mgr. þessarar greinar gilda ákvæði 15.–18. gr. til samræmis við það.

14. gr.

**Úrræði vegna ósamræmis**

1. Þegar um ósamræmi er að ræða skal neytandinn eiga rétt á því að stafræna efnid eða stafræna þjónustan sé færð til samræmis eða á hlutfallslegum afslætti af verði eða á að rifta samningnum, að uppfylltum þeim skilyrðum sem sett eru fram í þessari grein.
2. Neytandinn skal eiga rétt á að láta færa stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna til samræmis nema slíkt sé ógerlegt eða myndi hafa í för með sér óhóflegan kostnað fyrir seljandann, að teknu tilliti til allra málavaxta, þ.m.t.:
  - a) verðmætis stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar ef ekki væri um ósamræmi að ræða og
  - b) mikilvægis ósamræmisins.
3. Seljandinn skal færa stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna til samræmis skv. 2. mgr., innan sanngjarnra tímamarka frá því að neytandinn hefur upplýst seljandann um ósamræmið, án endurgjalds og án verulegra óþæginda fyrir neytandann, með hliðsjón af eðli stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar og áformum neytandans varðandi stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna.
4. Neytandinn skal annað hvort eiga rétt á hlutfallslegum afslætti í samræmi við 5. mgr., ef greitt er verð fyrir stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna, eða riftun samningsins í samræmi við 6. mgr. í eftirfarandi tilvikum:
  - a) úrræðið til að færa stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna til samræmis er ógerlegt eða óhóflegt í samræmi við 2. mgr.,
  - b) seljandinn hefur ekki fært stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna til samræmis í samræmi við 3. mgr.,
  - c) ósamræmi kemur í ljós þrátt fyrir tilraunir seljandans til að færa stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna til samræmis,
  - d) ósamræmið er svo alvarlegt að það réttlætir tafarlausan afslátt eða riftun samningsins eða
  - e) seljandinn hefur lýst því yfir eða ljóst þykir af öllum málavöxtum að hann muni ekki færa stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna til samræmis innan sanngjarnra tímamarka eða án verulegra óþæginda fyrir neytandann.
5. Afsláttur af verði skal vera í réttu hlutfalli við lækkað virði stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar sem neytandinn fékk samanborið við virði stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar ef það eða hún hefði verið í samræmi.

Mæli samningurinn fyrir um að stafræna efnid eða stafræna þjónustan skuli afhent yfir tiltekið tímabil gegn greiðslu verðs skal afslátturinn gilda um tímabilið þar sem stafræna efnid eða stafræna þjónustan var ekki í samræmi.

6. Ef greitt er verð fyrir stafræna efnið og stafrænu þjónustuna ætti neytandinn aðeins að geta rift samningnum þegar ekki er um að ræða minniháttar ósamræmi. Að því er varðar það hvort ósamræmið er minni háttar, skal sönnunarbyrðin hvíla á seljandanum.

15. gr.

#### **Rétturinn til riftunar nýttur**

Neytandinn skal nýta rétt sinn til að rifta samningnum með yfirlýsingu til seljanda þar sem hann lýsir ákvörðun sinni um að rifta samningnum.

16. gr.

#### **Skyldur seljanda komi til riftunar á samningi**

1. Komi til riftunar á samningi skal seljandinn endurgreiða neytandanum allar fjárhæðir sem hann hefur greitt samkvæmt samningnum.

Í þeim tilvikum þar sem samningurinn kveður á um afhendingu á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni gegn greiðslu verðs og yfir tiltekið tímabil, og þar sem stafræna efnið eða stafræna þjónustan hafði verið í samræmi um tíma áður en samningnum var rift, skal seljandinn þó einungis endurgreiða neytandanum það hlutfall af greiddu verði sem samsvarar því tímabili sem stafræna efnið eða stafræna þjónustan var ekki í samræmi, auk sérhvers hluta verðsins sem neytandinn greiddi fyrirfram fyrir þann tíma samningsins sem eftir hefði verið ef samningnum hefði ekki verið rift.

2. Að því er varðar persónuupplýsingar neytandans skal seljandinn uppfylla þær skyldur sem gilda samkvæmt reglugerð (ESB) 2016/679.

3. Seljandinn skal láta vera að nota annað efni en persónuupplýsingar, sem neytandinn lét í té eða skapaði þegar hann notaði stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem seljandinn lét honum í té, nema ef:

- a) engin not eru af efninu í öðru samhengi en með stafræna efninu eða með stafrænu þjónustunni sem seljandinn afhendir,
- b) efnið tengist aðeins athöfnum neytandans þegar hann notar stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem seljandinn afhendir,
- c) seljandi hefur safnað efninu með öðrum gögnum og ekki er hægt að aðgreina efnið eða það er einungis hægt með óhóflegri fyrirhöfn eða
- d) neytandinn og aðrir hafa skapað efnið í sameiningu og aðrir neytendur geta áfram nýtt sér það.

4. Seljandinn skal, nema í þeim aðstæðum sem um getur í a-, b- eða c-lið 3. mgr., að beiðni neytandans gera hvert það efni, annað en persónuupplýsingar, sem neytandinn lét í té eða skapaði þegar hann notaði stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna sem seljandinn lét í té, aðgengilegt neytandanum.

Neytandinn skal eiga rétt á að endurheimta stafræna efnið án endurgjalds, án þess að seljandinn hindri það, innan sanngjarnra tímamarka og á algengu, tölvulesanlegu sniði.

5. Seljanda er heimilt að koma í veg fyrir frekari notkun neytandans á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni, einkum með því að gera það eða hana óaðgengilega neytandanum eða með því að gera notendareikning neytandans óvirkan, sbr. þó 4. mgr.

17. gr.

#### **Skyldur neytanda komi til riftunar á samningi**

1. Eftir riftun samnings skal neytandinn láta vera að nota stafræna efnið eða stafrænu þjónustuna og að gera það eða hana aðgengilega fyrir þriðju aðila.



2. Ef stafræna efnid var afhent á áþreifanlegum miðli skal neytandinn, að beiðni og á kostnað seljandans, skila áþreifanlega miðlinum til seljandans án ótilhlýðilegrar tafar. Ákveði seljandinn að óska eftir að áþreifanlega miðlinum sé skilað skal sú ósk lögð fram innan 14 daga frá þeim degi þegar neytandinn upplýsir seljandann um þá ákvörðun sína að rifta samningnum.
3. Neytandinn skal ekki þurfa að greiða fyrir notkun á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni á því tímabili, fyrir riftun samningsins, þar sem stafræna efnid eða stafræna þjónustan var ekki í samræmi.

18. gr.

#### Tímamörk og endurgreiðsluleiðir seljanda

1. Allar endurgreiðslur sem seljandi skuldar neytanda skv. 4. og 5. mgr. 14. gr. eða 1. mgr. 16. gr. vegna afsláttar af verði eða riftunar samnings skulu fara fram án ótilhlýðilegrar tafar og í síðasta lagi innan 14 daga frá þeim degi þegar seljandanum er tilkynnt um þá ákvörðun neytandans að skírskota til réttar neytanda til afsláttar af verði eða til riftunar á samningi.
2. Seljandi skal inna af hendi endurgreiðsluna í sama greiðslumiðli og neytandinn notaði til að greiða fyrir stafræna efnid eða stafrænu þjónustuna nema neytandinn samþykki annað sérstaklega og að því tilskildu að neytandinn þurfi ekki að bera neinn kostnað af slíkri endurgreiðslu.
3. Seljandinn skal ekki leggja neitt gjald á neytandann í tengslum við endurgreiðsluna.

19. gr.

#### Breytingar á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu

1. Kveði samningur á um að stafrænt efni eða stafræna þjónustu skuli afhenda eða gera aðgengilega neytanda yfir tiltekið tímabil er seljanda heimilt að gera breytingar á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni umfram það sem nauðsynlegt er til að viðhalda samræmi stafræna efnisins eða stafrænu þjónustunnar, í samræmi við 7. og 8. gr., að eftirfarandi skilyrðum uppfylltum:
  - a) samningurinn heimilar og tiltekur gilda ástæðu fyrir slíkri breytingu,
  - b) slík breyting er gerð án viðbótarkostnaðar fyrir neytandann,
  - c) neytandinn er upplýstur um breytinguna með skýrum og skilmerkilegum hætti og
  - d) í þeim tilvikum sem um getur í 2. mgr., neytandinn er upplýstur með sanngjörnum fyrirvara á varanlegum miðli um þætti og tímasetningu breytingarinnar og um rétt á að rifta samningnum í samræmi við 2. mgr. eða um möguleikann á að halda stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni án slíkrar breytingar í samræmi við 4. mgr.
2. Neytandinn skal eiga rétt á að rifta samningnum ef breytingin hefur neikvæð áhrif á aðgang hans að eða notkun hans á stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni, nema slík neikvæð áhrif séu aðeins minniháttar. Í því tilviki skal neytandinn eiga rétt á að rifta samningnum án endurgjalds innan 30 daga frá móttöku upplýsinga um breytinguna eða frá því að seljandinn hefur breytt stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni, hvort sem síðar verður.
3. Rífti neytandi samningi samkvæmt 2. mgr. þessarar greinar gilda ákvæði 15.–18. gr. til samræmis við það.
4. Ákvæði 2. og 3. mgr. þessarar greinar gilda ekki ef seljandinn hefur heimilað neytandanum að halda, án viðbótarkostnaðar, stafræna efninu eða stafrænu þjónustunni án breytingarinnar og stafræna efnid eða stafræna þjónustan helst í samræmi.

20. gr.

#### Réttur til úrlausnar

Þegar seljandi ber ábyrgð gagnvart neytanda vegna misbrests á afhendingu stafræns efnis eða stafrænnar þjónustu eða á ósamræmi sem er til komið vegna aðgerða eða aðgerðaleyfis aðila í fyrri hlutum viðskiptakeðjunnar, skal seljandinn hafa rétt til að beita úrræðum gegn þeim aðila eða aðilum innan viðskiptakeðjunnar sem bera ábyrgðina. Ákvörðun um gegn hvaða aðila seljandanum leyfist að beita úrræðum ásamt viðeigandi aðgerðum og skilmálum við framkvæmd skal taka samkvæmt landslögum.

21. gr.

#### Framfylgd

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að til séu viðunandi og skilvirkar leiðir til að tryggja að farið sé að ákvæðum þessarar tilskipunar.

2. Meðal leiðanna sem um getur í 1. mgr. skulu vera ákvæði, sem einn eða fleiri eftirtalinna aðila, eins og ákvarðast af landslögum, geta nýtt sér til aðgerða samkvæmt landslögum fyrir dómstólum eða þar til bærum stjórnisýslustofnunum, til að tryggja að beitt sé ákvæðum landslaga til lögleiðingar þessari tilskipun:

- a) opinberar stofnanir eða fulltrúar þeirra,
- b) neytendasamtök sem hafa lögmæta hagsmuni af því að vernda neytendur,
- c) fagfélög sem hafa réttmætan hag af því að grípa til aðgerða,
- d) stofnanir, samtök eða félög, sem ekki eru rekin í hagnaðarskyni, sem eru virk á sviði verndar réttinda og frelsis skráðra aðila eins og skilgreint er í 80. gr. reglugerðar (ESB) 2016/679.

22. gr.

#### Ófrávíkjanleiki

1. Sé ekki kveðið á um annað í þessari tilskipun skulu hvers konar samningsskilmálar, neytandanum í óhag, sem útiloka beitingu landsráðstafana sem leiða þessa tilskipun í lög, víkja frá þeim eða breyta áhrifum þeirra áður en neytandinn veur athygli seljandans á misbresti á afhendingu eða ósamræmi eða áður en seljandinn upplýsir neytandann um breytingar á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu í samræmi við 19. gr., ekki vera bindandi fyrir neytandann.

2. Tilskipun þessi skal ekki hindra seljanda í að bjóða neytanda samningsbundið fyrirkomulag sem gengur lengra en verndin sem kveðið er á um í þessari tilskipun.

23. gr.

#### Breytingar á reglugerð (ESB) 2017/2394 og tilskipun 2009/22/EB

1) Eftirfarandi liður bætist við í viðaukanum við reglugerð (ESB) 2017/2394:

„28. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/770 frá 20. maí 2019 um tiltekna þætti varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni og stafrænni þjónustu (Stjtið ESB L 136, 22.5.2019, bls. 1)“.

2) Eftirfarandi liður bætist við í I. viðauka við tilskipun 2009/22/EB:

„17. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/770 frá 20. maí 2019 um tiltekna þætti varðandi samninga um afhendingu á stafrænu efni og stafrænni þjónustu (Stjtið ESB L 136, 22.5.2019, bls. 1)“.

24. gr.

#### Lögleiðing

1. Aðildarríkin skulu samþykkja og birta nauðsynlegar ráðstafanir til að fara að þessari tilskipun eigi síðar en 1. júlí 2021. Þau skulu tilkynna það framkvæmdastjórninni þegar í stað.

Þau skulu beita þessum ráðstöfunum frá og með 1. janúar 2022.

Þegar aðildarríkin samþykkja þessar ráðstafanir skal vera í þeim tilvísun í þessa tilskipun eða þeim fylgja slík tilvísun þegar þær eru birtar opinberlega. Aðildarríkin skulu setja nánari reglur um slíka tilvísun.

Aðildarríkin skulu senda framkvæmdastjórninni ákvæði landslaga sem þau samþykkja um málefni sem tilskipun þessi nær til.

2. Ákvæði þessarar tilskipunar skulu gilda um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu sem fer fram frá og með 1. janúar 2022, að undanskildum 19. og 20. gr. þessarar tilskipunar sem skulu aðeins gilda um samninga sem gerðir eru frá og með þeim degi.

25. gr.

#### **Endurskoðun**

Framkvæmdastjórnin skal, eigi síðar en 12. júní 2024, endurskoða beitingu þessarar tilskipunar og leggja skýrslu fyrir Evrópuþingið, ráðið og efnahags- og félagsmálanefnd Evrópusambandsins. Í skýrslunni skal m.a. skoða nauðsyn þess að samræma reglur um samninga um afhendingu á stafrænu efni eða stafrænni þjónustu, aðra en þá sem fellur undir þessa tilskipun, þ.m.t. afhendingu gegn auglýsingum.

26. gr.

#### **Gildistaka**

Tilskipun þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

27. gr.

#### **Viðtakendur**

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Brussel 20. maí 2019.

*Fyrir hönd Evrópuþingsins,*

A. TAJANI

*forseti.*

*Fyrir hönd ráðsins,*

G. CIAMBA

*forseti.*