

**FRAMKVÆMDARREGLUGERÐ FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR  
(ESB) 2019/2243****2021/EES/74/03****frá 17. desember 2019****um að gera sniðmát fyrir samningsyfirlit til nota fyrir veitendur rafrænnar fjarskiptaþjónustu, sem er aðgengileg öllum, samkvæmt tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1972 (\*)**

FRAMKVÆMDASTJÓRN EVRÓPUSAMBANDSINS HEFUR,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins,

með hliðsjón af tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1972 frá 11. desember 2018 um setningu evrópskra reglna um rafræn fjarskipti <sup>(1)</sup>, einkum 3. mgr. 102. gr.,*og að teknu tilliti til eftirfarandi:*

- 1) Til að skilgreina meginþætti samningsyfirlitsins sem veitendur rafrænnar fjarskiptaþjónustu, sem er öllum aðgengileg, skulu veita neytendum, örfyrirtækjum, litlum fyrirtækjum og samtökum sem ekki eru rekin í hagnaðarskyni skv. 1. og 2. mgr. 102. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972 ætti að koma á sniðmáti þar sem mælt er fyrir um meginþætti samningsyfirlitsins. Samningsyfirlitið ætti að vera eins að uppbyggingu og sniði og vera auðvelt að lesa, skilja og bera saman.
- 2) Upplýsingarnar í samningsyfirlitinu, hvort sem þær eru prentaðar eða tiltækar á rafrænu formi skulu uppfylla viðeigandi kröfur um aðgengi í lögum Sambandsins um samræmingu aðgengiskrafna fyrir vörur og þjónustu eins og kveðið er á um í tilskipun Evrópusambandsins og ráðsins (ESB) 2019/882 <sup>(2)</sup>.
- 3) Samningsyfirlitið skal uppfylla þær skuldbindingar sem stafa frá löggjöf um neytendavernd svo sem tilskipun ráðsins 93/13/EBE <sup>(3)</sup>, tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2005/29/EB <sup>(4)</sup> og tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB <sup>(5)</sup>. Það skal einnig virða þau réttindi og skyldur sem stafa frá löggjöf um vernd persónuupplýsinga svo sem reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679 <sup>(6)</sup>.
- 4) Til að auðvelda læsileika ætti samningsyfirlitið ekki, nema annað sé tilhlýðilega rökstutt, að vera lengra en sem nemur einni einhliða A4-síðu þegar það er prentað með auðlæsilegri leturgerð. Að því er varðar pakkaþjónustu ætti samningsyfirlitið ekki að vera lengra en sem nemur þremur einhliða A4-síðum þegar þær eru prentaðar með auðlæsilegri leturgerð. Hægt væri að réttlæta lengri texta til dæmis af ástæðum er varða aðgengileika fyrir neytendur með fötlun. Til að tryggja að hægt sé að bera saman tilboð á rafrænni fjarskiptaþjónustu ætti uppsetning samningsyfirlitsins að innihalda auðgreinanlegar fyrirsagnir sem mismunandi þættir eru flokkaðir undir. Til að auðvelda skilning og skjóta auðkenningu neytenda á mikilvægum upplýsingum ætti að lýsa viðeigandi þáttum undir hverri fyrirsögn í stuttum setningum. Í þágu læsileika og prentanleika ætti að skilja eftir næga spássú á milli brúna og texta samningsyfirlitsins.

(\*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 336, 30.12.2019, bls. 274. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 276/2021 frá 24. September 2021 um breytingu á XI. viðauka (Rafræn fjarskipti, hljóð- og myndmiðlun og upplýsingasamfélagið) við EES-samninginn (bíður birtingar).

(1) Stjtið. ESB L 312, 17.12.2018, bls. 36.

(2) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2019/882 frá 17. apríl 2019 um kröfur um aðgengi að vörum og þjónustu (Stjtið. ESB L 151, 7.6.2019, bls. 70).

(3) Tilskipun ráðsins 93/13/EBE frá 5. apríl 1993 um óréttmæta skilmála í neytendasamningum (Stjtið. EB L 95, 21.4.1993, bls. 29).

(4) 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 (Stjtið. ESB L 149, 11.6.2005, bls. 22).

(5) 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).

(6) 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 (Stjtið. ESB L 119, 4.5.2016, bls. 1).

- 5) Auðlæsileiki leturgerðar veltur á ýmsum þáttum, þ.m.t. lesfjarlægð, hæð rittákns og hvort stækka megi leturgerð á auðveldan hátt þegar textinn er settur fram á rafrænan hátt. Þegar lesið er í stuttri fjarlægð er leturstærð upp á a.m.k. 10 punkta talin auðlæsileg fyrir marga neytendur. Fyrirsagnir ættu að vera skýrt aðgreindar frá textanum, t.d. með aukinni leturstærð. Nota mætti krókalausar leturgerðir sem eru í almennri notkun til að auka læsileika. Tryggja ætti auðlæsileika með því að nota fullnægjandi birtuskil, í takt við bestu starfsvenjur, á milli leturgerðarinnar og bakgrunnnsins, einkum þegar notaðir eru litir.
- 6) Ef samningsyfirlitið er að jafnaði sett fram með því að nota 10 punkta leturstærð að lágmarki, gætu rafeindatæki eða rásir sem notaðar eru fyrir sölu rafrænnar fjarskiptabjónustu, svo sem fyrirframgreiddrar þjónustu sem er fyrst og fremst seld hjá smásölum, gert það að verkum að réttlæta megi að minnka samningsyfirlitið, t.d. til þess að laga það að umbúðunum eða tækinu. Fyrirframgreidd þjónusta er stundum seld í pakkningum með stærðarmálum sem myndu gera notkun 10 punkta leturstærðar óframkvæmanlega.
- 7) Veita ætti tilskildar upplýsingar beint í samningsyfirlitinu og ekki með tilvísun í aðrar upplýsingar nema kveðið sé sérstaklega á um það í leiðbeiningunum um útfyllingu yfirlitsins. Notkun sjónrænna þátta, svo sem tákna, myndtákna og myndrænna útfærslna eða notkun tengla eða sprettiglugga ætti ekki að hafa neikvæð áhrif á auðlæsileika og ætti ekki að virka truflandi þannig að þeir dragi athygli neytandans frá efni samningsyfirlitsins. Efni samningsyfirlitsins ætti að beinast að lykilupplýsingum sem neytandinn þarf til að bera saman tilboð og taka upplýsta ákvörðun.
- 8) Forðast ætti sérhæft tungumál, tæknifagmál og upphafsstafaorð.
- 9) Það er sérstaklega mikilvægt fyrir neytendur að þjónusta sé lýst á staðlaðan hátt. Sú þjónusta sem samningsyfirlitið tekur til og það magn sem innifalið er á reikningstímabilinu ætti að vera tilgreind eftir því sem við á. Magnið ætti að vísa til fjölda símtala, skilaboða og gagna sem innifalin eru í þjónustunni, þ.m.t. viðmiðunarreglur um eðlilega reikinotkun sem veitandi beitir, eftir atvikum. Mæla ætti símtöl í mínútum eða sekúndum í samræmi við þær upplýsingar sem veitandi gefur áður en samningur er gerður og mæla ætti skilaboð eftir fjölda þeirra og gögn í megabætum eða gígabætum, þar sem við á.
- 10) Samningsyfirlitið ætti að veita upplýsingar sem gera neytendum kleift að hafa samband við veitandann, sérstaklega ef um kvartanir er að ræða. Viðeigandi samskiptaupplýsingar geta, auk tölvupóstfangs eða símanúmers, tekið til möguleikans á að nota vefeyðublöð eða önnur bein samskipti.
- 11) Lýsa ætti rafrænu fjarskiptabjónustunni skilmerkilega og tilgreina ætti helstu eiginleika hennar. Lýsa ætti gerð búnaðar eftir því sem við á.
- 12) Í d-lið 1. mgr. 4. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2120 (7) er gerð krafa um að samningur sem inniheldur netaðgangsbjónustu veiti einnig skýra og auðskiljanlega útskýringu á þeim lágmarkshraða, hraða sem venjulega er tiltækur, hámarkshraða og auglýstum niðurrhals- og upphalshraða ef um er að ræða fastanet, eða á áætluðum hámarkshraða og auglýstum niðurrhals- og upphalshraða ef um er ræða farnet. Samkvæmt f-lið 3. mgr. 102. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972 skal yfirlit yfir þær upplýsingar vera hluti af samningsyfirlitinu. Samningsyfirlitið ætti að innihalda lágmarkshraða, hraða sem venjulega er tiltækur, hámarkshraða og auglýstan niðurrhals- og upphalshraða netaðgangsbjónustunnar ef um er að ræða fastanet og áætlaðan hámarkshraða og auglýstan niðurrhals- og upphalshraða ef um er ræða farnet.

(7) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2015/2120 frá 25. nóvember 2015 um ráðstafanir varðandi opinn Netaðgang og um breytingu á tilskipun 2002/22/EB um alþjónustu og réttindi notenda að því er varðar rafræn fjarskiptanet og -þjónustu og reglugerð (ESB) nr. 531/2012 um reiki á almennum farsímanetum innan Sambandsins (Stjtið. ESB L 310, 26.11.2015, bls. 1).

- 13) Í e-lið 1. mgr. 4. gr. reglugerðar (ESB) 2015/2120 er gerð krafa um að samningur sem inniheldur netaðgangsjónustu veiti skýra og auðskiljanlega útskýringu á þeim úrræðum sem standa neytandanum til boða í samræmi við landslög ef misræmi er á milli raunafkasta netaðgangsins og þeirra afkasta sem gefin eru upp í samningnum. Í f-lið 3. mgr. 102. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972 er þess krafist að samantekt á þeirri útskýringu sé hluti af samningsyfirlitinu. Samningsyfirlitið ætti að innihalda samantekt yfir þau úrræði sem standa neytandanum til boða í samræmi við landslög ef misræmi er á milli raunafkasta netaðgangsins hvað viðkemur hraða eða öðrum gæðum þjónustubátta og þeirra afkasta sem gefin eru upp í samningnum.
- 14) Upplýsingar um verð ættu að innihalda gildandi verð fyrir að virkja þjónustu, endurtekin eða notkunartengd gjöld, svo sem verð fyrir hvert reikningstímabil og verð á mánuði til að gera samanburð mögulegan, alla afslætti og ef við á, verð á búnaði. Ef kynningarverð gildir ætti það að vera tilgreint skilmerkilega, þ.m.t. tímabilið sem afslátturinn gildir og fullt verð án afsláttar. Upplýsingar um gjaldskrár sem eru ekki innifaldar í endurtekna verðinu geta verið umfangsmiklar og það ætti að vera nægilegt að tilgreina í yfirlitinu að þessar upplýsingar séu tiltækar sérstaklega sem hluti af heildarupplýsingum sem veittar eru áður en samningur er gerður, t.d. á rafrænan hátt.
- 15) Upplýsingar um skilyrði fyrir uppsögn undir fyrirsögninni „Tímalengd, endurnýjun og uppsögn“ ættu að vísa til uppsagnar samningsins, þ.m.t. pakkatilboð, við lok gildistímabilsins og snemmbærrar uppsagnar samkvæmt lögum Sambandsins og landslögum, og einnig innihalda upplýsingar um gjöld fyrir snemmbæra uppsögn samnings og upplýsingar um hvernig aflæsa megi endabúnaði.
- 16) Ef upplýsingar um mismunandi vörur og þjónustu fyrir endanlega notendur með fötlun eru umfangsmiklar og breytilegar er hægt að tilgreina í samningsyfirlitinu að þessar ítarlegu upplýsingar séu fáanlegar sérstaklega, t.d. á rafrænan hátt.
- 17) Veitendum er heimilt að bæta við upplýsingum sem krafist er í lögum Sambandsins eða landslögum áður en neytandinn er bundinn af samningi eða samsvarandi tilboði í valfrjálssa þættinum um aðrar viðeigandi upplýsingar. Þetta gæti t.d. tekið til upplýsinga um skipti, öryggi, meðhöndlun persónuupplýsinga, orkunotkun eða kolefnismyndun. Ef aðildarríki nýta rétt sinn til að viðhalda í landslögum eða innleiða í landslög ákvæði varðandi þætti sem ekki falla undir 102. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972 geta veitendur bætt við viðeigandi upplýsingum í þennan valfrjálssa þátt.
- 18) Samkvæmt ákvæðum 123. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972 skal framkvæmdastjórnin endurskoða reglubundið beitingu þessarar framkvæmdarreglugerðar sem hluta af skýrslunni um beitingu III. bóls III. hluta þeirrar tilskipunar.
- 19) Samráð var haft við evrópskan hóp eftirlitsaðila á sviði rafrænna fjarskipta.
- 20) Ráðstafanirnar, sem kveðið er á um í þessari reglugerð, eru í samræmi við álit fjarskiptanefndarinnar.

SAMÞYKKT REGLUGERÐ ÞESSA:

*1. gr.*

### **Sniðmát fyrir samningsyfirlitið**

Veitendur almennrar rafrænnar fjarskiptaþjónustu annarrar en flutningaþjónustu sem er notuð til að veita þjónustu milli véla skulu nota sniðmátið sem sett er fram í A-hluta viðaukans í samræmi við þær leiðbeiningar sem settar eru fram í B-hluta viðaukans þegar samningsyfirlitið er lagt fram.

## 2. gr.

**Framsetning efnis**

1. Samningsyfirlitið skal ekki, nema annað sé tilhlýðilega rökstutt, vera lengra en sem nemur einni einhliða A4-síðu þegar það er prentað. Ef þjónustu eða þjónustu og endabúnaði, sem samanstendur a.m.k. af netaðgangsjónustu eða númeratengdri fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga er steypt saman í einn samning skal samningsyfirlitið ekki, nema slíkt sé tilhlýðilega rökstutt, vera lengra en sem nemur þremur einhliða A4-síðum.
2. Upplýsingarnar í samningsyfirlitinu skulu settar fram í samræmi við þá röðun fyrirsagna sem sett er fram í viðaukanum á skammsniði. Leturgerðin sem notuð er skal vera þannig að textinn sé auðlæs. Leturstærðin skal vera a.m.k. 10 punktar. Í tilhlýðilega rökstuddum tilvikum er heimilt að minnka leturstærðina og í slíkum tilvikum skal bjóða upp á möguleika á að stækka samningsyfirlitið á rafrænan hátt eða, sé þess óskað, að fá samningsyfirlitið með leturstærð upp á a.m.k. 10 punkta.
3. Efni samningsyfirlitsins skal vera auðlæsilegt með fullnægjandi birtuskilum á milli leturgerðar og bakgrunns, einkum þegar notaðir eru litir. Sjónrænir þættir skulu ekki hylja textann.
4. Samningsyfirlitið skal samið á tungumáli sem er auðlæsilegt og skiljanlegt fyrir neytendur. Samningsyfirlitið skal beinast að lykilupplýsingum sem neytandinn þarf til að bera saman tilboð og taka upplýsta ákvörðun.
5. Fyrirsagnir skulu vera skýrt aðgreindar frá textanum.

## 3. gr.

**Gildistaka og framkvæmd**

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

Hún kemur til framkvæmda frá og með 21. desember 2020.

Reglugerð þessi er bindandi í heild sinni og gildir í öllum aðildarríkjunum án frekari lögfestingar.

Gjört í Brussel 17. desember 2019.

*Fyrir hönd framkvæmdastjórnarinnar,*

Ursula VON DER LEYEN

*forseti.*

VIÐAUKI

## SNIÐMÁT FYRIR SAMNINGSFYRLIT

## A-HLUTI – Sniðmát

[Heiti þjónustu]

[Veitandi/kennimerki veitanda]

[Samskiptaupplýsingar]

## Samningsyfirlit

- Þetta samningsyfirlit setur fram meginþætti þessa þjónustutilboðs eins og krafist er samkvæmt lögum ESB <sup>(1)</sup>.
- Það auðveldar samanburð milli þjónustutilboða.
- Heildarupplýsingar um þjónustuna er að finna í öðrum skjölum.

**Þjónusta og búnaður**

[...]

*Hraði netþjónustu og úrræði*

[...]

**Verð**

[...]

**Tímalengd, endurnýjun og uppsögn**

[...]

**Eiginleikar fyrir endanlega notendur með fötlun**

[...]

*Aðrar upplýsingar sem skipta máli*

[...]

(1) Ákvæði 3. mgr. 102 gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2018/1972 frá 11. desember 2018 um setningu evrópskra reglna um rafræn fjarskipti (Stjtíð. ESB L 321, 17.12.2018, bls. 36).

**B-HLUTI – Leiðbeiningar um útfyllingu sniðmáts sammingsyfirlitsins**

Heiti þjónustu eða tegundarheiti þeirrar rafrænu fjarskiptaþjónustu sem er í boði skal vera beint fyrir ofan titilinn „sammingsyfirlit“. Heiti veitanda skal vera strax á eftir heiti rafrænu fjarskiptaþjónustunnar. Veitandinn getur bætt inn kennimerki fyrirtækis síns hægra megin við titilinn „sammingsyfirlit“. Inngangsmálsliðirnir þrír mynda óaðskiljanlegan hluta sammingsyfirlitsins og skal ekki breytt.

Heiti, heimilisfang og beinar samskiptaupplýsingar veitandans, og ef þær eru ekki þær sömu, beinar samskiptaupplýsingar fyrir allar kvartanir, skulu koma fram fyrir neðan heiti veitandans. Sammingsyfirlitið skal vera dagsett.

Í þeim tilvikum þar sem samningurinn tekur ekki til útvegunar endabúnaðar skal eyða tilvísun í búnaðinn undir fyrirsögninni „Þjónusta og búnaður“ eða hún merkt þannig að hún eigi ekki við. Í þeim tilvikum þar sem samningurinn tekur ekki til netaðgangsjónustu skal eyða þættinum „Hraði netaðgangsjónustu og úrræði“ eða hann merktur þannig að hann eigi ekki við. Í þeim tilvikum þar sem engar aðrar upplýsingar eru veittar skal eyða þættinum „Aðrar viðeigandi upplýsingar“ eða hann merktur þannig að hann eigi ekki við.

Skáletur er notað í A-hluta til að segja til um að framangreindar fyrirsagnir og tengdar upplýsingar séu ekki skyldubundnar undir öllum kringumstæðum. Í stað hornklofanna sem notaðir eru í A-hluta koma tilskildu upplýsingarnar.

Þátturinn „Þjónusta og búnaður“

Lýsing á helstu eiginleikum rafrænu fjarskiptaþjónustunnar, t.d. fastri talsímaþjónustu, farsímaþjónustu, farnetaðgangi, föstum netaðgangi, flutningsþjónustu sem notuð er til sjónvarpsútsendinga eða fjarskiptaþjónustu milli einstaklinga sem er óháð númerum skal vera innifalin. Að því er varðar pakka skv. 107. gr. tilskipunar (ESB) 2018/1972 skal einnig lýsa gerð endabúnaðar og þjónustu svo sem sjónvarpsþökkum, myndefnisveitum eða annarri fjölmiðlaþjónustu eftir atvikum. Að því er varðar flutningsþjónustu sem notuð er til sjónvarpsútsendinga og að því er varðar pakka sem innihalda slíka þjónustu má lýsa tegundum sjónvarpspakka sem eru í boði þar sem ekki er mögulegt að skrá allar rásirnar sem innifaldar eru í pakkanum. Að því er varðar pakka skal þjónustan skráð í þeirri röð sem um getur í þessari málsgrein. Lýsingin skal taka til, eftir atvikum, magns eða fjölda símtala, skilaboða og gagna og viðmiðunarreglna um eðlilega reiknotkun sem veitandi beitir.

Þátturinn „Hraði netþjónustu og úrræði“

Þar sem þjónustan tekur til netaðgangs, skal yfirlit yfir upplýsingarnar sem krafist er skv. d- og e-lið 1. mgr. 4. gr. reglugerðar (ESB) 2015/2120 vera innifalið. Að því er varðar fasta netaðgangsjónustu skal lágmarkshraði, hraði sem venjulega er tiltækur og hámarkshraði niðurrhals og upphals vera innifalinn og að því er varðar farnetaðgangsjónustu skal áætlaður hámarkshraði niðurrhals og upphals vera innifalinn. Þau úrræði sem standa neytandanum til boða í samræmi við landslög ef samfellt eða reglulegt misræmi er á milli raunafkasta netaðgangsjónustunnar hvað viðkemur hraða eða öðrum gæðum þjónustuþátta og þeirra afkasta sem gefin eru upp í samningnum skulu dregin saman hér.

Þátturinn „Verð“

Að því er varðar rafræna fjarskiptaþjónustu sem veitt er gegn beingreiðslum skal þessi þáttur innihalda verð fyrir virkjun þjónustunnar og endurtekin eða notkunartengd gjöld.

Að því er varðar áskriftarsamninga, skal endurtekið verð, að meðtöldum sköttum, fyrir hvert reikningstímabilið innifalið, og ef reikningstímabilið er annað en mánaðarlegt, einnig verð fyrir hvern mánuð. Tilgreina skal öll föst viðbótarverð svo sem fyrir að virkja þjónustuna og eftir atvikum verð á búnaði sem og hvers konar tímabundinn afslátt eftir því sem við á.

Tilgreina skal í sammingsyfirlitinu, eftir því sem við á, notkunartengd gjöld sem gilda eftir að farið er yfir það magn sem er innifalið í endurtekna verðinu. Tilgreina skal, eftir atvikum, að upplýsingar um gjaldskrár fyrir viðbótarþjónustu sem ekki eru innifaldar í endurtekna verðinu séu tiltækar sérstaklega.

Ef þjónusta er veitt án beingreiðslu en með fyrirvara um tilteknar skyldur notenda sem skilyrði fyrir þjónustunni, skal það tilgreint.

Þátturinn „Tímalengd, endurnýjun og uppsögn“

Upplýsingar um tímalengd samningsins í mánuðum og helstu skilyrði fyrir endurnýjun hans og uppsögn vegna þess að gildistímabili samningsins lýkur og vegna snemmbærrar uppsagnar, eftir því sem við á, skulu vera innifaldar í samningsyfirlitinu. Gjöld fyrir snemmbæra uppsögn, þ.m.t. upplýsingar um hvernig aflæsa megi endabúnaði, skulu innifalín. Þessar upplýsingar skulu ekki hafa áhrif á aðrar ástæður fyrir snemmbærri uppsögn sem kveðið er á um í lögum Sambandsins eða landslögum svo sem ef um er að ræða ósamræmi við samninginn.

Þátturinn „Eiginleikar fyrir endanlega notendur með fötlun“

Upplýsingar um helstu vörur og þjónustu fyrir endanlega notendur með fötlun skulu fylgja með. Þetta getur tekið til, eftir því sem það er tiltækt, að lágmarki rauntímatextaskilaboða, heildarsamtalsþjónustu, textasímaþjónustu, aðgengilegra neyðarfjarskipta, sérhæfðs búnaðar, sérstakra gjaldskráa og aðgengilegra upplýsinga. Tilgreina má, eftir atvikum, að nánari upplýsingar séu tiltækar sérstaklega.

Þátturinn „Allar aðrar viðeigandi upplýsingar“

Veitendur mega bæta við öllum þeim upplýsingum sem krafist er í lögum Sambandsins eða landslögum áður en neytandinn er bundinn af samningi eða samsvarandi tilboði.

\_\_\_\_\_