

Sjednávání smluv na dálku

Pravidla o finančních službách uzavíraných na dálku jsou právně zakotvena v ustanoveních § 1841 až 1851 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Jedná se tedy o všechny smlouvy, k jejichž zprostředkování došlo bez osobního kontaktu s klientem (např. přes internet, telefon, atd.).

Finanční instituce, jako poskytovatel služby, je povinna v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebiteli (dále jen „klientovi“) učiní závaznou nabídku, sdělit klientovi v textové podobě (nikoliv pouze odkazem na internetové stránky) zejména:

- identifikační údaje poskytovatele finanční služby, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj;
- označení nabízené finanční služby a popis její hlavních vlastností;
- způsob platby a způsob plnění ze strany poskytovatele;
- náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby;
- v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat;
- hlavní předmět svého podnikání;
- název a sídlo orgánu odpovědného za výkon dohledu nebo státního dozoru nad činností podnikatele (pro potřeby této směrnice se podnikatelem rozumí pojistitel/poskytovatel), jde-li o podnikání na základě povolení;
- celkovou cenu poskytované služby včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím podnikatele a jiných souvisejících nákladů; nelze-li přesnou celkovou cenu určit předem, pak veškeré údaje o způsobu výpočtu konečné ceny umožňující klientovi si tuto cenu ověřit;
- údaje o dalších daních nebo nákladech, které se prostřednictvím poskytovatele nehradí nebo které poskytovatel nevybírá;
- možná rizika mimo kontrolu poskytovatele spojená s poskytovanou finanční službou včetně případného upozornění, že minulé výnosy nezaručují výnosy budoucí;
- praktické pokyny pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy včetně adresy místa, na které má být oznámení o odstoupení od smlouvy zasláno;
- poučení o právu každé ze stran ukončit předčasně nebo jednostranně závazek ze smlouvy na základě smluvních podmínek včetně poučení o případných sankcích;
- označení členského státu nebo členských států Evropské unie, jejichž právní předpisy bere poskytovatel za základ pro vytvoření vztahů s klientem před uzavřením smlouvy;
- údaj o smluvní doložce o rozhodném právu a o příslušnosti soudu v případě sporu ze smlouvy;
- údaj o jazyku nebo jazycích, ve kterých bude poskytovatel s klientem jednat za trvání závazku a ve kterých poskytne klientovi smluvní podmínky a další údaje;
- údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností klientů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru;
- údaj o existenci garančního fondu (dále jen „předsmuvní informace“).

Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy

Klient má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od uzavření smlouvy.

Pokud byly zákonem požadované předsmuvní informace sděleny klientovi až po uzavření smlouvy,

má klient právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne, kdy mu byly tyto informace sděleny. Od smlouvy o životním pojištění nebo o penzijním připojištění má klient právo odstoupit ve lhůtě třiceti dnů ode dne, kdy byl podnikatelem informován, že byla uzavřena smlouva na dálku.

Od uzavřené smlouvy nelze odstoupit, pokud:

- a. cena finančních služeb, které jsou předmětem smlouvy, závisí na pohybech cen na finančních trzích, které podnikatel nemůže ovlivnit, jako jsou služby k devizovým hodnotám a investičním nástrojům,
- b. se jedná o smlouvu o cestovním pojištění nebo o pojištění zavazadel nebo o podobném krátkodobém pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden měsíc.

Důsledky odstoupení spotřebitele od smlouvy:

- a) poskytovatel finanční služby může po spotřebiteli požadovat neprodlené zaplacení ceny jen za službu do této doby již skutečně poskytnutou, přičemž cena nesmí být nepřiměřená rozsahu poskytnuté služby. Právo na zaplacení ceny však podnikateli nevznikne, pokud začal plnit před uplynutím lhůty pro odstoupení, aniž s tím spotřebitel souhlasil nebo pokud podnikatel neprokáže, že spotřebitele poučil o svém právu požadovat cenu nebo její přiměřenou část při odstoupení spotřebitele od smlouvy,
- b) poskytovatel finanční služby má povinnost vrátit spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal, a to neprodleně, nejpozději však do třiceti dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Také spotřebitel je povinen vrátit podnikateli všechny peněžní prostředky nebo jiný majetek, který od něho na základě smlouvy přijal, nejpozději do třiceti dnů ode dne, kdy oznámení o odstoupení od smlouvy odeslal.