

SEDLAKOVA

LEGAL

# DIGITÁLNÍ OBSAH A DIGITÁLNÍ SLUŽBY



Příručka pro vaše **podmínky užívání**  
v souvislosti s novelou  
spotřebitelského práva

# OBSAH

Úvod	1
Nová výzva v občanském zákoníku	2
Je nová úprava potřeba?	5
Postup při úpravě krok za krokem	6
Krok č. 1 - zorientujte se	8
Krok č. 2 - zrevidujte procesy	14
Krok č. 3 - upravte podmínky	23
Jak můžeme pomoc my?	29

# Úvod

Vítáme vás v naší nové příručce. Jsme SEDLAKOVA LEGAL a už nějakou chvíli se pohybujeme v IT světě. Novinka, kterou nám přinesla velká spotřebitelská novela, je výzvou, se kterou jsme se za vás popasovali.

Ať vám tato příručka přinese lepší podmínky užívání, a hlavně, ať je vaše aplikace nebo jiný digitální obsah v souladu s novelou.

Víme, že na dlouhé e-booky není prostor. Číst, studovat nebo pochopit složité právní texty nemusí být součástí vašeho business plánu. Proto pokud potřebujete projít novelou bez vrásek na čele, neváhejte se nám ozvat, podmínky vám zkontrolujeme, upravíme a aktualizujeme.

[Mám zájem o revizi podmínek ↗](#)

# NOVÁ VÝZVA

# Smlouva o poskytování digitálního obsahu

Tak jako v jiných státech EU, i do ČR dorazila (s "menším" zpožděním) spotřebitelská novela. Všechny e-shopy bystře zaznamenaly, že se asi něco změní v oblasti reklamací, recenzí, slev. Ne všichni však zcela zachytili, že s novelou přišla také nová smlouva - o poskytování digitálního obsahu.

Jenže pojem digitální obsah je pro IT svět dost obecný. Někteří si možná představí Blu-ray disk s hrou na konzoli. Nebo film na streamovací platformě.

Nová úprava se přesně na tyto oblasti zaměřuje. Je však mnohem širší. Smlouvou o poskytování digitálního obsahu budou uzavírat:

- vývojáři počítačových/mobilních her
- provozovatelé antivirového systému
- služby na sdílení videí (VOD) či hudby
- jakákoliv SaaSová služba, která nabízí služby spotřebitelům (cloudy, grafické nástroje, aplikace)

## § 2389a

Smlouvou o poskytování digitálního obsahu se poskytovatel zavazuje zpřístupnit uživateli věc v digitální podobě (digitální obsah) k užívání pro vlastní potřebu a uživatel se zavazuje platit za to odměnu.

Smlouvou o digitálním obsahu se nerozumí jen papírová smlouva. Úprava se vztáhne také na vaše podmínky užívání, EULA, licenční podmínky, T&C, které vám uživatelé potvrzují při objednávce/registraci. Prostě jakýkoliv dokument, který vám uživatel odsouhlasí, když si vytváří uživatelský účet ve vaší službě (nebo který fyzicky podepisujete).

Zároveň není důležité, jakým způsobem je digitální obsah zpřístupněn. Může to být:

- přes internet,
- prostřednictvím fyzického nosiče.

## **Nejedná se jen o digitální obsah**

Občanský zákoník mluví primárně o digitálním obsahu. V drtivé většině případů se však bude nová úprava vztahovat také na případy, kdy se zavázete poskytovat službu, která uživateli umožňuje vytvářet, zpracovávat či uchovávat data v digitální podobě, nebo k nim přistupovat, sdílet data v digitální podobě nahraná či vytvořená tímto, nebo jiným uživatelem této služby anebo jakoukoli jinou interakci s těmito daty (prostě výše vyjmenované případy).

**Terminologií občanského zákoníku se tomu říká "služba digitálního obsahu". My tomu budeme říkat "digitální služba".**

## Proč nová úprava? Je to potřeba?

Je. Doteď se při poskytování digitálních služeb/digitálního obsahu používala obecná úprava o spotřebitelích (kde byla velmi stručná úprava o digitálním obsahu). Tak nějak se vše částečně přizpůsobovalo, vykládalo, domýšlelo.

Nyní máme vše černé na bílém. Poskytujete digitální obsah/digitální služby? Občanský zákoník vám předepisuje sadu povinností a práv.

Jen tedy nová ustanovení v § 2389a až § 2389u občanského zákoníku nejsou vždy tak černobílá. Celá úprava vychází ze směrnice (EU) č. 2019/770 a v mnoha případech bylo do českého zákona uděláno CTRL+C/CTRL+V, bez většího vysvětlení. Nebo naopak došlo k úpravě znění či změně koncepce, opět bez většího vysvětlení.

Konec teorie, pojďme se podívat na to, co musí podle nové úpravy splňovat vaše smlouva o poskytování digitálního obsahu.



Víte, že až 63 miliónů spotřebitelů v důsledku nevyřešených problémů u čtyř typických druhů digitálního obsahu (hudba, antivirové programy, hry a cloudová úložiště) utrpělo v součtu finanční či nefinanční újmu v rozsahu 9 až 11 miliard EUR?

# **PŘÍRUČKA KROK ZA KROKEM**



# Čím vás provedeme?

Aby byly vaše podmínky užívání a aplikace (případně jiný digitální obsah či digitální služba) v souladu, bude potřeba projít si několika základními kroky:

1. Krok: Odpovědět na otázku: "Vztahuje se na mě nová úprava?"
2. Krok: Zrevidovat fungování aplikace a vašeho businessu
3. Krok: Doplnit nová ustanovení do podmínek užívání nebo současná ustanovení upravit.

Jednotlivé kroky jsme zvolili prakticky.

Určitě se ale nemusí jednat o vyčerpávající výčet. Vzhledem k rozmanitosti digitálního obsahu či digitálních služeb může zrovna vaše aplikace vyžadovat jiné úpravy či změny.



Víte, že se jedná o první výraznou digitalizační novelu občanského zákoníku, který je účinný od roku 2014?

# **KROK Č. 1**

**ZORIENTUJTE SE**

# Krok č. 1 - Vztahuje se na vás nová úprava?

Začneme příkladem.

Jste e-shop, který prodává mobilní telefony s operačním systémem. Nebo například superchytrou pračku s vlastním systémem. Bezesporu je takový operační systém digitálním obsahem. Tento digitální obsah je poskytován spotřebitelům. Znamená to, že váš e-shop bude nově uzavírat se spotřebiteli smlouvy o dodání digitálního obsahu?

**Nebude. Novou úpravu nemusíte řešit. Nezapomeňte ale na [nová pravidla pro e-shopy](#).**

Novela občanského zákoníku rozlišuje dvě situace:

- poskytování digitálního obsahu
- prodej věcí s digitálními vlastnostmi

Právě výše uvedený příklad je prodejem věci s digitálními vlastnostmi. E-shop prodává zboží a na toto zboží je navázaná digitální vlastnost, bez které prostě nebude fungovat. Pokud tedy spotřebitel zakoupí pračku, která má vadný systém, bude spotřebitel postupovat podle obecných ustanovení občanského zákoníku u kupní smlouvy. Uplatní se tak obecná úprava o právech z vadného plnění ve smyslu § 2165 a násl. občanského zákoníku.

Aby se jednalo o věc s digitálními vlastnostmi, není ani potřeba, aby zboží bylo doručeno s již předinstalovaným systémem. Stačí i veřejné prohlášení, že určitá věc má digitální vlastnosti, které od něj bude spotřebitel očekávat.

### **Co na to říká směrnice:**

Pokud by například v reklamě bylo uvedeno, že chytrá TV obsahuje určitou video aplikaci, tato aplikace by měla být součástí kupní smlouvy. To platí bez ohledu na to, zda jsou digitální obsah nebo digitální služba předem nainstalovány ve vlastním zboží, nebo zda je nutné je následně stáhnout do jiného zařízení, a jsou tedy se zbožím pouze propojené.

V případě, že si následně na chytré pračce, nebo na mobilním telefonu nainstalujete další aplikaci, kterou si zakoupíte z virtuálního obchodu (třeba App Store), uzavíráte s provozovatelem aplikace smlouvu o dodání digitálního obsahu.

## **Podnikatele vs. spotřebitelé**

Už je jasnější, že e-shop, který prodává elektroniku, nebude poskytovatelem digitálního obsahu. Tím bude třeba již výše zmíněný provozovatel aplikace, provozovatel cloudového úložiště, provozovatel sociální sítě (digitální služby). Nebo e-shop, který prodává e-booky, počítačové hry a další (digitální obsah).

## B2B nebo B2C?

Oproti směrnicí jsme v ČR rozšířili rozsah působnosti úpravy digitálního obsahu. Důvod? Podle důvodové zprávy: "Snaha o posílení postavení uživatele digitálního obsahu také na vztahy mezi podnikateli."

Část úpravy se tak uplatní také na B2B vztahy. Konkrétně na ty, které jsou úplatné. Poskytujete například Business účet ve vaší aplikaci pro tvorbu grafiky?

Část nových ustanovení se na vás také uplatní (zajištění aktualizací, prokazování bezvadnosti obsahu a další). Dle našeho názoru ale v oblasti poskytování digitálního obsahu existují v B2B oblasti taková specifika, že tato novinka povede pouze k tomu, že budou podnikatelé v podmínkách vylučovat zákonná ustanovení.

### Příklad vyloučení v podmínkách užívání

[ČL.] V případě, že nejste spotřebitelem, ustanovení § 2389a až § 2389u občanského zákoníku se nepoužijí a všechna práva a povinnosti se řídí těmito Podmínkami.

### **V B2C pravidla vyloučit nepůjdou. Novou úpravu použijete (pokud nevyloučíte):**

- V B2B, kde uzavíráte úplatné smlouvy.
- V B2C, a to i v případě, že je digitální obsah/služba zdarma.

## B2C - zdarma/za peníze?

Ptáte se, jak postupovat, když je aplikace zdarma? Přeci potom nemusíte řešit nějaká spotřebitelská ujednání, nic neprodáváte, že? Slovy Mikýře: "Akorát, že vůbec."

Při přípravě této nové regulace na EU úrovni se moc dobře vědělo o praktikách, které využívají někteří podnikatelé. Umožňují zpřístupnění digitálního obsahu nebo digitální služby, a to výměnou za osobní údaje.

Dle GDPR stále platí, že osobní údaje nesmí být využívány jako platidlo. Jenže praktika mnoha poskytovatelů je natolik běžná, že dává smysl zařadit také následující pravidlo:

### § 2389g odst. 2

Ustanovení o poskytování digitálního obsahu se použijí také v případech, že uživatel namísto odměny poskytovateli poskytuje nebo se zavazuje poskytnout své osobní údaje, ledaže je poskytovatel zpracovává pouze pro účely poskytnutí digitálního obsahu nebo pouze ke splnění svých zákonných povinností.

Pokud tedy poskytujete e-book výměnou za e-mail pro marketing, nebo provozujete sociální síť zdarma výměnou za osobní údaje pro lepší cílení, nové úpravě se nevyhnete. Samozřejmě v takovém případě nemůže spotřebitel využít všech práv, třeba slevy (je to přeci zadarmo). Naopak některá práva budou širší (třeba odstoupení od smlouvy prakticky kdykoliv ze strany spotřebitele).

**Zároveň to však neznamená, že výše uvedené je v souladu s GDPR.**

# Flowchart: Vztahuje se na vás nová úprava?



# **KROK Č. 2**

## **ZREVIDUJTE PROCESY**



## Krok č. 2 - Jste funkčně ready?

Nová právní úprava není jen o změně podmínek užívání. Mnoho pravidel, která byla zavedena, přímo ovlivní fungování vaší aplikace a fungování vašeho business modelu.

V podmínkách užívání musíte samozřejmě upravit spoustu ustanovení (k tomu viz krok č. 3). Jelikož předpokládáme, že v B2B vztazích si většina z vás nová ustanovení vyloučí, zaměříme se na B2C segment. Pokud je tedy váš business model zaměřen na poskytování digitálního obsahu (e-booků)/digitálních služeb ("facebooku") spotřebitelům, zde jsou jednotlivé procesy, které zkontrolovat.

### **Kdy digitální obsah/službu zpřístupňujete?**

V této otázce jsou hned dvě věci, které si zaslouží pozornost.

**Kdy.** Digitální obsah/službu musíte zpřístupnit bez zbytečného odkladu. Zákon záměrně nezvolil konkrétní lhůtu jako u zboží (30 dnů). Jelikož se zde nemusí nic doručovat poštou, předávat dopravci, musí poskytovatel dodat bez zbytečného odkladu.

Chcete digitální obsah/službu zpřístupnit až po určité době? Nechte si to spotřebitelem odsouhlasit.

**Zpřístupnit.** Tímto pojmem se myslí umožnění digitální obsah využívat/stáhnout. Zákon rozlišuje dvě situace, a to jednorázové zpřístupnění či soustavné poskytování.

Jednorázovým zpřístupněním se rozumí „jednotlivý úkon“ (nebo sled úkonů). Příkladem je například zpřístupnění e-booku. Spotřebitel si e-book stáhne a následně jej může využívat po neomezenou dobu.

Soustavným poskytováním je například poskytování cloudového úložiště, a to na dobu dvou let. Po tuto dobu si uživatel například službu předplatil.

Rozdíl se projeví zejména v tom, jak se přistupuje k právům z vadného plnění. Zatímco u jednorázového zpřístupnění se uplatní podobná pravidla jako u zboží (poskytovatel odpovídá za vady v době zpřístupnění), u soustavného poskytování odpovídá poskytovatel za všechny vady po celou dobu trvání závazku.

Zákon mimo jiné nastavuje povinnost zpřístupnit digitální obsah nebo digitální služby v nejnovější verzi. Můžete si však sjednat, že bude poskytnuta jiná než (v čase uzavření smlouvy) nejnovější dostupná verze digitálního obsahu (například uživatel bude požadovat historickou verzi).



Nezapomeňte, že v případě zpřístupnění digitálního obsahu okamžitě musíte výslovně získat souhlas pro to, že nemůže spotřebitel v takovém případě odstoupit od smlouvy.

## **Aktualizujte podle zákona (a podmínek)**

Není ale aktualizace jako aktualizace.

Zákon rozlišuje:

- Aktualizace spočívající v udržování ujednaných vlastností (odstraňování odhalených nedostatků, úprava pro nové softwarové prostředí).
  - Ty se mohou dělit na ujednané a nezbytné
- Rozšiřování o nové funkcionality či vlastnosti.

### **Ujednané aktualizace**

Ve smlouvě můžete mít nastaveny ujednané aktualizace. V takovém případě zákon nastavuje povinnost tyto ujednané aktualizace poskytovat. Pokud tedy máte nastaveno, že v určitých pravidelných intervalech budete provádět aktualizaci digitálního obsahu/digitálních služeb, musíte je plnit. Pokud nesplníte, jedná se o vadné plnění a uživatel má práva z vadného plnění (může požadovat odstranění, nebo i slevu, či odstoupit).

### **Nezbytné aktualizace**

V případě, že poskytujete digitální obsah/digitální služby, máte povinnost zajistit po dobu trvání závazku nezbytné aktualizace. Prostě aktualizace, které zajistí, že je software bezpečný, funkční a bez vad. U jednorázového zpřístupnění se aktualizace musí poskytovat po dobu, po kterou to uživatel může rozumně očekávat.

Nebudou nezbytné aktualizace poskytovány? Jedná se o vadné plnění. Budou aktualizace poskytnuty, ovšem uživatel je neprovede? Uživatel nemá práva z vadného plnění v souvislosti s vadami způsobenými neaktualizováním.

Zároveň je možné dopředu vyloučit povinnost poskytovat nezbytné aktualizace, přičemž uživatel s tímto musí výslovně souhlasit (například check-box, že souhlasí s tím, že nebude software aktualizován).

## **Aktualizace, a.k.a. rozšiřování o nové funkcionality a vlastnosti**

Poslední možností může být změna funkcionalit a vlastností digitálního obsahu/služeb. Zde se nejedná o aktualizace zajišťující bezvadnost dodané služby/obsahu, nýbrž jde o změny, jako například:

- Úprava streamovací služby, která způsobí, že obsah nebude možné přehrávat na současném zařízení
- Změna způsobu zobrazování komentářů na sociální síti
- Přidání nových funkcionalit do aplikace
- Přejít z offline do online prostředí

Ani jedna z těchto změn není nezbytná pro bezvadné fungování. Jsou vylepšením (možná někdy zhoršením) uživatelského zážitku. Vzhledem k tomu, že cílem nové úpravy je větší transparentnost,

budete muset splnit následující povinnosti:

- Odpovězte si na otázku: "Budu provádět změny digitálního obsahu/služeb? Pokud ano, proč?"  
Příkladem "ano" odpovědi může být:
  - přidání vlastností, funkcí,
  - vylepšení stávajících funkcí,
  - změna algoritmů,
  - odstranění obsahu,
  - plnění smluvních povinností vůči dalším dodavatelům v řetězci,
  - dodržování zákonných požadavků.
- Odpověď si promítněte také do podmínek užívání, nově totiž nebudou stačit jen obecná ustanovení, že můžete digitální službu/obsah změnit, ale budete muset změnu také odůvodnit.
- Spočítejte si, že vám náklady na změnu pokryjí současné platební modely. Po spotřebitelích totiž nemůžete požadovat žádné další náklady.
- Nastavte si způsob, jakým změnu oznámíte spotřebitelům.

### **Právě oznámení změny bude velmi důležité:**

- Pokud je to pro uživatele změna pozitivní, postačí vyskakovací lišta s update logem, co se změnilo.
- Pokud je změna pro uživatele negativní, musí být uživatel informován dopředu e-mailem, aby se mohl rozhodnout, zda chce závazek vypovědět.

I tyto změny se uplatní na případy, kdy se jedná o soustavné poskytování digitálního obsahu.

## Jaké aktualizace musíte řešit?

### Jednorázové zpřístupnění (e-book)

- Ujednané aktualizace - pokud při zpřístupnění v podmínkách/smlouvě uvádíte, že budete poskytovat určité aktualizace
- Nezbytné aktualizace - pokud je nevyloučíte (upozornit uživatele, že aktualizace nebudou poskytovány a uživatel s tímto před uzavřením smlouvy výslovně souhlasí). Musíte je poskytovat po dobu, po kterou to uživatel může rozumně očekávat (bude se hodnotit případ od případu).

### Soustavné poskytování digitálního obsahu/slужeb (SaaS, cloudové úložiště)

- Ujednané aktualizace - pokud jsou sjednány
- Nezbytné aktualizace - pokud je nevyloučíte (upozornit uživatele, že aktualizace nebudou poskytovány a uživatel s tímto před uzavřením smlouvy výslovně souhlasí). Musíte je poskytovat po dobu trvání závazku (například roční předplatné cloudu).
- Nové vlastnosti a funkcionality - pokud budete chtít měnit, musíte informovat v podmínkách, změnu notifikovat a taková změna nesmí přinášet spotřebiteli dodatečné náklady.

## **Připravte se na předání dat**

Máte nástroj na úpravu fotografií. Spotřebitelé vám za něj platí měsíční částku. Nebo provozujete sociální síť výměnou za osobní údaje o spotřebitelích.

Každý tak nějak zná, že jedním z práv podle GDPR je právo na přístup/přenositelnost. Tedy subjekt údajů vás může požádat o vydání informací o tom, jaké osobní údaje zpracováváte, případně může chtít jejich kopii, a také vás požádat, abyste je předali někde dále. Toto právo se však vztahuje opravdu pouze na osobní údaje.

Novela však přináší revoluční změnu. Nyní budete muset přenositelnost řešit i u dalších dat, nejen u osobních údajů. A na to musíte mít správně nastavený software.

### **Co to tedy znamená?**

Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy (vypoví při změně funkcionalit), může po poskytovateli (vás) žádat, abyste mu zpřístupnili obsah, který do software nahrál, nebo jej v software vytvořil.

Může se jednat o vytvořené fotografie (bez osobních údajů), texty, které spotřebitel nahrál do aplikace, zakoupené virtuální předměty (v některých případech) apod.

## Jak může spotřebitel požádat?

Žádost jako taková nemá nastavené žádné formální požadavky a dle našeho názoru může být učiněna jakýmkoliv způsobem, přičemž spotřebitel si může v žádosti vybrat, jakým způsobem bude přenositelnost uplatněna.

Vy mu musíte vyhovět bezplatně, v přiměřené době a v běžně používaném strojově čitelném formátu.

Váš software by tak měl být připraven na to, že budete muset spotřebiteli exportovat data, předávat mu je, a to v případě, že odstoupil od smlouvy/vypověděl v souvislosti se změnou (viz aktualizace výše).

Nemusíte však vyhovět vždy. Tady jsou příklady, kdy právu spotřebitele vyhovět nebudete muset:

- Obsah je bez vašeho software úplně nepoužitelný (například skin, které byly vytvořeny v počítačové hře, a které není možné využít v jiné hře).
- Obsah, který výlučně souvisí s činností spotřebitele (například anonymizovaná statistická data, informace, kde přesně spotřebitel zastavil video v rámci VOD služby).



# **KROK Č. 3**

**UPRAVTE  
PODMÍNKY  
UŽÍVÁNÍ**

## Některá vzorová ustanovení

Při přípravě e-booku jsme chtěli předat také drobnost přímo pro vaše podmínky. Zároveň nám však došlo, že se konkrétní znění podmínek užívání bude lišit podle druhu digitálního obsahu nebo digitální služby, které nabízíte.

Proto jsme pro vás vybrali ustanovení, které bude potřeba vložit do podmínek, s malým komentářem. A také disclaimerem, neboť zrovna vaše digitální služba to může potřebovat jinak.

### B2B hack - vyloučení ustanovení

#### **Příklad vyloučení v podmínkách užívání**

[ČL.] V případě, že nejste spotřebitelem, ustanovení § 2389a až § 2389u občanského zákoníku se nepoužijí a všechna práva a povinnosti se řídí těmito Podmínkami.

K tomuto ustanovení není potřeba ničeho dalšího uvádět. Pokud je digitální obsah/služba pro B2C i B2B, vůči B2B zákazníkům si tímto ustanovením vyloučíte aplikaci.

Prostě ustanovení zajistí, že nebudete muset řešit novou úpravu v občanském zákoníku (v B2B vztazích).

## Odstoupení od smlouvy

Do kdy může spotřebitel ve vaší aplikaci odstoupit? Lámete si hlavu nad tím, zda se 14 dnů lhůta pro odstoupení uplatní i u digitálního obsahu, digitálních služeb? Vždyť výše jsme psali, že máte obsah zpřístupnit bez zbytečného odkladu, že?

Úprava o odstoupení se uplatní i v tomto případě, a to za předpokladu, že si ji nevyloučíte (na což máte jako poskytovatelé právo). V obchodních podmínkách by tak mohlo zaznít obdobné ustanovení:

### Zpřístupnění digitálního obsahu

[ČL.] Při zpřístupnění digitálního obsahu, který není dodáván na hmotném nosiči, uživatel výslovně žádá o započetí poskytování tohoto plnění ihned po uzavření smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Uživatel bere na vědomí, že v takovém případě nebude mít ve vztahu k takovému digitálnímu obsahu právo na odstoupení od smlouvy.

Tím to ale nekončí, v objednávce musí být výslovné potvrzení, třeba následující check-box:



Souhlasím se **započítím plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy** a beru na vědomí, že udělením souhlasu mi **zaniká právo odstoupit.**

## Změna digitálního obsahu/digitální služby

V kroku č. 2 jsme uvedli, že musíte připravit svou aplikaci na to, že ji do budoucna budete vylepšovat, měnit funkcionality atp. V obchodních podmínkách následně musíte vysvětlit, že ke změnám bude docházet a co je jejich důvodem. Už nepostačí jen obecná formulace toho, že poskytovatel může změnit funkcionality a uživatel s tím souhlasí. Nově musí být uvedený i důvod takové změny:

### Změna poskytované Služby

[ČL.] Poskytovatel může kdykoli přidávat, měnit nebo odebírat funkce či vlastnosti Služby, upravovat nebo zavádět omezení pro ukládání nebo jiné funkce, a to na základě oprávněných důvodů, kterými jsou:

- dodržování zákonných požadavků v oblasti [DOPLNIT];
- změna algoritmů v rámci vyhledávání ve Službě;
- vylepšení stávajících funkcí Služby;
- [DOPLNIT].

Kromě toho bude také záležet na tom, jakým způsobem se dotkne změna spotřebitelů. Poskytovatel by měl vždy při oznamování rozlišovat, zda má změna pozitivní nebo negativní dopad na spotřebitelovo užívání. Při pozitivním dopadu postačí jednoduché oznámení.

V případě, že bude změna mít negativní dopad pro spotřebitele (například se některá část digitální služby přesune za premium pay wall), bude potřeba informovat komplexněji. Zákon výslovně uvádí, že musí být informace uvedena v textové podobě, tudíž bude potřeba zaslat informaci e-mailem (či SMS, nebo na jiném nosiči dat). Důvodem je, aby měl spotřebitel možnost rozmyslet se, zda chce ve službě pokračovat, nebo má zájem závazek bez dalších sankcí vypovědět.

Textace e-mailu by mohla vypadat následovně:

### **Od [DATUM] se mění naše služba [NÁZEV]**

Vážený [JMÉNO],

tak jako celý trh, i my se musíme přizpůsobovat. Velice si vážíme vzájemné spolupráce, ovšem abychom mohli zajistit nejlepší fungování funkcionality [NÁZEV FUNKCIONALITY], musíme tuto službu zpoplatnit od [DATUM].

V souvislosti s touto změnou máte právo vypovědět vzájemnou smlouvu o poskytování služby, a to do 30 dnů ode dne odeslání tohoto e-mailu [PŘÍPADNĚ DO 30 DNŮ ODE DNE ZMĚNY, PODLE TOHO, CO NASTANE POZDĚJI].

K výše uvedené výpovědi existuje alternativa, kdy můžete spotřebitelům nabídnout, aby odmítli změnu a mohli využívat digitální službu v původní podobě před změnou. V takovém případě nevzniká právo na výpověď. Důležité je, že původní nezměněná verze musí být stále aktualizována, funkční, podporována atp.



I v případě výpovědi v souvislosti se změnou má spotřebitel právo na přenositelnost dat, o kterém jsme psali v kroku č. 2. Tzn., pokud spotřebitel závazek vypoví, může vás požádat, abyste mu předali data, která v aplikaci vytvořil, nebo která do ní vložil.

**JAK MŮŽEME  
POMOCT MY?**

## Gratulujeme! Prošli jste 3 nejdůležitější kroky

Nejprve velké díky za to, že jste věnovali čas naší publikaci a dostali jste se až sem. Nyní už víte, co vše musíte udělat a jak se k tomu postavit.

Víte, že úprava nebude jen o změně podmínek užívání, ale bude také o nastavení procesů, kontrole platebních modelů a funkcionalit vaší případné aplikace.

Pokud však váháte, zda vaše nastavení a úprava jsou v souladu, nebo naopak potřebujete komplexnější úpravy, proveďte je s námi.

Digitálnímu obsahu a digitálním službám rozumíme. Na vaše podmínky a nabízený digitální obsah a digitální služby se podíváme a:

- upravíme je, nebo
- nachystáme úplně nové, ať odpovídají vašemu jazyku, fungování, procesům,
- poradíme, jak dál postupovat a budeme při vás stát po celou dobu fungování aplikace/obsahu.


Chci projít novou výzvou s vámi ↗



# Kontaktujte nás

 [www.sedlakovalegal.cz](http://www.sedlakovalegal.cz)

 [office@sedlakovalegal.com](mailto:office@sedlakovalegal.com)

 +420 733 555 958

## Nebo zkuste náš další e-book:



[Jak hodnotit rizika ve smlouvě o vývoji software?](#)