

<b>Téma</b>	<b>Záznam z jednání v případě on-line sjednávání pojištění</b>
<b>Datum poslední změny</b>	24 srpna 2018
<b>Použité zkratky</b>	<p><b>ZoDP</b> zákon číslo 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zjištění</p> <p><b>IDD</b> směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění</p> <p><b>GDPR</b> nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů</p> <p><b>DZ</b> důvodová zpráva k návrhu ZoDP</p>

## 1. PRAKTICKÁ VÝCHODISKA A PŘEDPOKLADY

On-line sjednání pojištění (sjednání prostřednictvím internetu či mobilní aplikace) přichází v úvahu u poměrně široké škály zejména spotřebitelských produktů (cestovní pojištění a pojištění vozidel, ale i pojištění pro případ úrazu, pojištění majetku a pojištění odpovědnosti); tento způsob sjednání pojištění však není využíván v případě rezervotvorných pojištění.

V praxi dochází k čistě on-line sjednání bez jakékoliv interakce se zástupcem pojistitele, ale dochází i k případům, kdy je sice pojištění nabízeno on-line, avšak k určité míře „živé“ interakce mezi zákazníkem a zástupcem pojistitele dochází (např. s pracovníky call centra či prostřednictvím on-line chatu).

V takových případech je poměrně jasná otázka předávání předmluvní a smluvní dokumentace i provádění analýzy požadavků a potřeb (on-line nástroj musí být nastaven tak, aby zákazníka „provedl“ jeho potřebami a požadavky tak, aby zvolený produkt či jeho varianta a její nastavení byly s nimi v souladu). Není však zcela jasná otázka pořizování a předávání tzv. záznamu z jednání ve smyslu § 79 odst. 1 ZoDP v takových případech.

**Toto stanovisko se nezabývá otázkami telemarketingu, tedy prodejem pojištění prostřednictvím telefonického rozhovoru se zákazníkem; v něm obsažené závěry tedy nelze na tento typ prodeje automaticky vztahovat.**

## 2. ŘEŠENÁ OTÁZKA

**Je v případě on-line sjednání pojištění (přes internet či mobilní aplikace), v jehož průběhu dojde ke kontaktu s call centrem pojistitele či jiné interakci např. prostřednictvím on-line chatu, třeba vyhotovovat záznam z jednání a předávat ho klientovi?**

### 3. SHRUTÍ ZÁVĚRŮ

- (a) Domníváme se, že v případě, že dochází k on-line sjednání pojištění a osobní **interakce zákazníka s pojistitelem je pouze doplňková, její funkcí je spíše pomoci v nesnázích či k lepší orientaci** (ať už se týká on-line aplikace jako takové nebo sjednáváného pojištění jeho parametrů nebo varianty), **nejedná se o jednání, ze kterého by měl být pořizován záznam z jednání ve smyslu § 79 odst. 1 ZoDP.**
- (b) Uvedený závěr stavíme na následujících argumentech:
- (i) § 79 odst. 1 ZoDP vyžaduje vyhotovení záznamu z jednání v případě, že mezi zákazníkem a pojišťovnou proběhne „jednání“. ZoDP však jakkoliv nedefinuje ani **blíže nevymezuje, jaká míra osobní interakce již takové jednání, ze kterého má být vyhotoven záznam, představuje.**
- (ii) Funkce záznamu z jednání je zejména důkazní, jak uvádí DZ k ZoDP, záznam z jednání „... může být v případě porušení povinnosti distributorem důležitým důkazem. Proto se ukládá povinnost pro jeho pořizování. Mělo by v něm být zaznamenáno, co zákazník v době jednání chtěl a potřeboval.“ Z tohoto vymezení smyslu jeho pořizování pak lze dovodit, že záznam, aby mohl plnit zamýšlený účel, **musí zahrnovat komplexní osobní jednání pojistitele se zákazníkem související se sjednáním pojištění či jeho změnou, nikoliv pouze určité jeho části a úseky.**
- (iii) Záznam z jednání má ve smyslu § 79 odst. 1 ZoDP zachycovat i doporučení a důvody, na kterých je založeno s tím, že toto doporučení má sloužit k tomu, aby se zákazník ve smyslu § 77 odst. 2 „mohl rozhodnout, zda sjedná nebo podstatně změni pojištění“. Z textace § 79 ZoDP vyplývá, že účelem této úpravy je zaznamenat na jednom místě požadavky, cíle a potřeby zákazníka včetně doporučení a důvodů, na kterých tato doporučení bylo učiněno, které společně byly předmětem často osobní nebo telefonické interakce pojistitele se zákazníkem.
- (iv) Záznam z jednání má tedy ve smyslu těchto ustanovení zachycovat **podklad pro komplexní rozhodnutí zákazníka ohledně sjednání či podstatné změny pojištění jako celku, nikoliv pouze určitých partikulárních otázek.** Tomuto účelu by pak záznam interakce s operátorem, který klientovi pouze pomáhá v určitých otázkách týkajících se aplikace či produktu, když vlastní prodejní proces a související analýza probíhá právě prostřednictvím nastavení aplikace, neodpovídal. Jednalo by se o zaznamenání „jiné komunikace mezi pojišťovnou a zákazníkem“.<sup>1</sup>
- (v) Důvodem plnění informačních povinností je dle ZoDP ve světle účelu IDD vybavit zákazníky pro to, aby mohli učinit informované rozhodnutí. Sama IDD explicitně zakotvuje, že tuto povinnost je třeba plnit proporcionálně, tj. s ohledem na složitost

<sup>1</sup> Srov. § 80 odst. 1 a odst. 2 písm. b) a c) ZoDP, dle nichž pojišťovna zaznamenává poskytování pojištění, by-li dokument pořizen, a též komunikaci se zákazníkem, která dokládá poskytování pojištění, byl-li dokument pořizen a je-li z této komunikace zřejmá totožnost zákazníka.

produktu a typu zákazníka.<sup>2</sup> Domníváme se, že zmíněný princip proporcionality lze vztáhnout nejen na obsahovou stránku záznamu z jednání, ale i na povinnost samotný záznam vyhotovovat. Primárně dle IDD má být záznam z jednání vyhotovován především u produktů s investiční složkou<sup>3</sup>, neboť v případě jednodušších pojištění, která je možné sjednat on-line, vyhotovování záznamu neplní primární účel a nemá tak pro klienta zamýšlenou přidanou hodnotu. I přes rozšíření povinnosti záznamu z jednání v ZoDP na veškeré pojištění vyjma velkých pojistných rizik a podstatných změn neživotních pojištění „*de minimis*“ charakteru je vhodné tuto povinnost reflektovat ve světle principu proporcionality zakotveném v IDD.

- (vi) ZoDP vyžaduje, aby zákazník **obdržel záznam z jednání v listinné podobě a v dostatečném předstihu před sjednáním pojištění či jeho změnou.** Vzhledem k tomu, že IDD i ZoDP jednoznačně předpokládají on-line prodej, u kterého není určitá míra osobní asistence neobvyklá a u kterého však **není předání záznamu z jednání v listinné podobě před sjednáním pojištění reálně proveditelné,** i z toho dovozujeme, že **on-line prodej** (i s určitou mírou interakce, která je však pro zákazníka prospěšná, má mu pomoci pracovat s on-line nástroji či pomoci v nejistotě či lepší orientaci o produktu) **vytvoření záznamu z jednání nevyžaduje.**
- (c) I u on-line prodeje pojištění však **ZoDP v § 77 předpokládá, že bude provedena analýza požadavků a potřeb zákazníka a na jejím základě bude zákazníkovi doporučen vhodný produkt.** Při on-line prodeji pak taková analýza bude prováděna **formou vhodného nastavení on-line prodejní aplikace,** která by prostřednictvím vhodných dotazů, volby variant, včetně vysvětlujících informací, **měla zákazníka „dovést“ k vhodnému produktu či jeho variantě a jejímu nastavení.**
- (d) Vzhledem k tomu, že osobní interakci se zástupcem pojistitele může být výše uvedený proces určitým způsobem ovlivněn, bylo by vhodné, aby byly **on-line chaty či případné telefonické konzultace obsahující určitá doporučení zaznamenány. Obecně by však touto formou neměl zákazník dostávat jakékoliv stěžejní doporučení a interakce s operátory by měla sloužit primárně k lepší orientaci v aplikaci jako takové (s tím, že aplikace by měla obsahovat všechny zásadní informace a vysvětlení pro zákazníkovo dobré rozhodnutí).**
- (e) Pokud by však intenzita interakce mezi zákazníkem a pojistitelem byla i v rámci on-line sjednání pojištění taková, že by **operátor klienta „provedl“ celým prodejním procesem či jeho podstatnou částí nebo mu poskytnul doporučení ohledně volby produktu či jeho varianty, pak uvedený závěr neplatí;** v takových případech by se totiž již jednalo o standardní prodej formou obchodu na dálku, u kterého je třeba záznam z jednání vyhotovovat.

#### 4. RELEVANTNÍ USTANOVENÍ PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ

<b>§ 79 odst. 1 ZoDP</b>	<i>Z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel, zejména na základě informací</i>
--------------------------	--

<sup>2</sup> Viz čl. 20 odst. 2 IDD: „Údaje uvedené v odstavci 1 se uzpůsobují v závislosti na složitosti navrhovaného pojistného produktu a typu zákazníka“

<sup>3</sup> Viz čl. 30 odst. 4 IDD.

	<p>poskytnutých zákazníkem a v závislosti na charakteru pojištění, vyhotoví záznam z jednání obsahující požadavky, cíle a potřeby zákazníka související s daným pojištěním, své doporučení a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu daného pojištění.</p>
<p><b>§ 79 odst. 3 ZoDP</b></p>	<p>Odstavce 1 a 2 se nepoužijí</p> <p>a) na pojištění velkých pojistných rizik, nebo</p> <p>b) v případě podstatné změny neživotního pojištění, jestliže výše pojistného za pojištění nepřesahuje</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. na poměrném ročním základě částku odpovídající hodnotě 600 EUR, nebo</li> <li>2. částku odpovídající hodnotě 200 EUR, jestliže pojistná doba takového pojištění, včetně jeho prodloužení, nepřesahuje dobu 3 měsíců.</li> </ol>
<p><b>§ 80 odst. 2 ZoDP</b></p>	<p>Pojišťovna při plnění povinnosti podle odstavce 1 uchovává zejména</p> <p>a) pojistné smlouvy,</p> <p>b) dokumenty a jiné záznamy týkající se poskytování pojištění, byly-li pořizeny, včetně záznamu z jednání podle § 79, popřípadě pojistné podmínky, byly-li součástí smluvního vztahu,</p> <p>c) záznamy z jiné komunikace mezi pojišťovnou a zákazníkem dokládající poskytování pojištění, byly-li pořizeny a je-li z této komunikace zřejmá totožnost zákazníka, a</p> <p>d) dokumenty a jiné záznamy uvedené v písmenech b) a c), pokud jejím jménem jednal její vázaný zástupce nebo doplňkový pojišťovací zprostředkovatel.</p>
<p><b>§ 80 odst. 6 ZoDP</b></p>	<p>Záznam <b><u>komunikace se zákazníkem se pořizuje písemně nebo jiným průkazným způsobem</u></b> a obsahuje datum komunikace, dostatečnou identifikaci stran komunikace a obsah komunikace.</p>
<p><b>§ 90 odst. 1 ZoDP</b></p>	<p>Není-li dále stanoveno jinak, informace uvedené v § 83 až 89 a záznam z jednání podle § 79 se poskytují zákazníkovi</p> <p>a) v listinné podobě,</p> <p>b) v úředním jazyce členského státu, ve kterém se nachází pojistné nebezpečí nebo bydliště nebo sídlo zákazníka, nebo v jiném dohodnutém jazyce a</p> <p>c) v přehledné a snadno čitelné formě.</p>
<p><b>§ 90 odst. 2 ZoDP</b></p>	<p>Informace uvedené v odstavci 1 se místo v listinné podobě poskytnou na jakémkoli jiném nástroji, který umožňuje spotřebiteli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě (dále jen „trvalý nosič dat“), nebo prostřednictvím internetové stránky,</p> <p>a) dostal-li zákazník na výběr mezi listinnou podobou a jiným trvalým nosičem dat nebo internetovou stránkou a zvolil-li si jiný trvalý nosič dat nebo internetovou stránku,</p> <p>b) je-li zákazníkem zvolený způsob poskytnutí informací vhodný s ohledem</p>

	<p>na sjednáváné pojištění a</p> <p>c) zvolil-li si zákazník internetovou stránku, internetová stránka splňuje znaky trvalého nosiče dat a zákazníkovi byla sdělena její adresa včetně místa na této stránce, kde jsou informace umístěny.</p>
<b>§ 92 odst. 3 ZoDP</b>	Záznam z jednání podle § 79 se poskytuje zákazníkovi <b><u>bez zbytečného odkladu po jeho vyhotovení, vždy však s dostatečným předstihem před sjednáním nebo podstatnou změnou pojištění.</u></b>
<b>§ 92 odst. 7 ZoDP</b>	Byla-li smlouva uzavřena na žádost spotřebitele s použitím takových prostředků komunikace na dálku, které neumožňují sdělit smluvní podmínky a další údaje v souladu s § 83 až 89, splní podnikatel tuto povinnost okamžitě po uzavření smlouvy.
<b>DZ k § 79 ZoDP</b>	Ze samotného pojmu záznam z jednání vyplývá, že pokud neproběhlo jednání (např. produkt byl koupen online, zákazník vypověděl pojištění, aniž o tom jednal s distributorem), nelze pořizovat záznam.
<b>Článek 20 odst. 1 a 2 směrnice IDD</b>	<p>(1) Před uzavřením pojistné smlouvy upřesní distributor pojištění požadavky a potřeby zákazníka na základě informací, které od něj získá, a poskytne mu srozumitelnou formou objektivní informace o pojistném produktu, aby mu umožnil učinit informované rozhodnutí.</p> <p>Všechny navrhované smlouvy musí odpovídat požadavkům a potřebám zákazníka.</p> <p>Pokud je před uzavřením konkrétní smlouvy poskytnuto poradenství, musí distributor pojištění zákazníkovi poskytnout osobní doporučení, v němž vysvětlí, proč daný produkt nejlépe splňuje jeho požadavky a potřeby.</p> <p>(2) Údaje uvedené v odstavci 1 se uzpůsobují v závislosti na složitosti navrhovaného pojistného produktu a typu zákazníka.</p>
<b>Článek 30(4) směrnice IDD</b>	Zprostředkovatel pojištění nebo pojišťovna vytvoří záznam, jehož součástí je dokument nebo dokumenty sjednané mezi zprostředkovatelem pojištění nebo pojišťovnou a zákazníkem stanovící práva a povinnosti stran a další podmínky, za kterých zprostředkovatel pojištění nebo pojišťovna poskytuje služby zákazníkovi. Práva a povinnosti smluvních stran lze začlenit odkazem na jiné dokumenty nebo právní texty.
<b>Článek 30(5) směrnice IDD</b>	Zprostředkovatel pojištění nebo pojišťovna poskytnou zákazníkovi na trvalém nosiči přiměřené zprávy o poskytnuté službě. Tyto zprávy zahrnují pravidelná sdělení zákazníkům zohledňující druh a složitost dotčených pojistných produktů s investiční složkou a povahu služby poskytované zákazníkovi a uvádějí případné náklady spojené s obchody a službami prováděnými jménem zákazníka.

## 5. ANALÝZA

### 5.1 Případy vyloučené z režimu ZoDP

- (a) ZoDP na případy on-line sjednání pojištění v zásadě dopadá. Automaticky mimo jeho režim spadají pouze tzv. srovnávače, avšak pouze v případě, že **neumožňují** sjednání nebo změnu pojištění (viz ustanovení § 3 odst. 1 písm. c) ZoDP); jakmile je možnost uzavřít pojištění na příslušné stránce či v příslušné aplikaci dána, uvedená výjimka pro ně neplatí.
- (b) Podle DZ však není třeba vyhotovovat záznam z jednání v případě „čistého“ on-line sjednání pojištění, když k takovému jednání v praxi prostě nedochází; viz DZ k ustanovení § 79 ZoDP, podle kterého **„Ze samotného pojmu záznam z jednání vyplývá, že pokud neproběhlo jednání (např. produkt byl koupen online, zákazník vypověděl pojištění, aniž o tom jednal s distributorem), nelze pořizovat záznam.“**
- (c) Povinnost získávat informace ohledně požadavků a potřeb zákazníka, poskytovat na jejich základě doporučení, a tyto skutečnosti zaznamenávat v záznamu z jednání se nedotýká ani změn pojištění, byť podstatných, pokud splňují kritéria stanovená v ustanovení § 77 a 79 ZoDP, tedy především pokud výše pojistného nedosahuje částky 600 EUR ročně nebo 200 EUR v případě pojištění s pojistnou dobou maximálně tři měsíce (neživotní pojištění malého rozsahu). Záznam z jednání nemusí být vyhotoven dále v případě pojištění velkých rizik.

### 5.2 Povinnost vyhotovit záznam z jednání

- (a) Podle ustanovení § 79 odst. 1 ZoDP platí, že „z jednání, které vedlo ke sjednání nebo podstatné změně pojištění, pojišťovna nebo pojišťovací zprostředkovatel, zejména na základě informací poskytnutých zákazníkem a v závislosti na charakteru pojištění, vyhotoví záznam z jednání obsahující požadavky, cíle a potřeby zákazníka související s daným pojištěním, své doporučení a důvody, na kterých zakládá své doporučení pro sjednání nebo podstatnou změnu daného pojištění“.
- (b) **Jednání vedoucí ke sjednání nebo podstatné změně pojištění**, na které je vázána povinnost vyhotovit záznam z jednání, **není v ZoDP blíže definováno**, a nejsou tedy zcela jasné hranice, co za něj považovat a co už ne. Jediným konkrétním vodítkem může být výše zmíněná citace z DZ k ustanovení § 79 odst. 1 ZoDP, ze které však vyplývá pouze to, že pokud nebyl zákazník před uzavřením pojistné smlouvy, dohody o změně pojistné smlouvy nebo před jejím ukončením v jakémkoliv kontaktu s pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem, nelze logicky o jakémkoliv jednání hovořit.
- (c) Z jazykového výkladu citovaného ustanovení vyplývá také vazba takového jednání na sjednání či změnu pojištění. Podle tohoto výkladu by záznam z jednání musel být vyhotovován pouze v případě, kdy by výsledkem interakce mezi pojišťovnou a zákazníkem bylo právě sjednání či změna pojištění. Pokud však interakce mezi zákazníkem a distributorem směřuje k jinému účelu, nemělo by se o takové jednání jednat a povinnost vyhotovit záznam by neměla pojišťovně (či pojišťovacímu zprostředkovateli) vzniknout. Otázkou je pak míra, do jaké musí příslušné jednání ke sjednání pojištění nebo jeho změně přispět.

- (d) Pokud dochází k telefonické interakci zákazníka s distributorem pojištění v rámci (během) on-line sjednávání pojištění, je tedy v první řadě nutné rozlišovat, zda tato interakce vede k sjednání nebo podstatné změně pojištění ze strany zákazníka, anebo jedná pouze o technickou pomoc s on-line procesem sjednávání či konzultace k některým z parametrů pojištění.
- (e) Z textace § 79 ZoDP a čl. 20 IDD je zřejmé, že účelem těchto ustanovení je zejména přehledně v jednom dokumentu shromáždit požadavky, potřeby a cíle zákazníka, které byly vzneseny při jednání, tj. interakci mezi distributorem a zákazníkem, a oproti nim předložit doporučení a důvody k tomuto doporučení dané distributorem pojištění, tj. zajistit, aby měl zákazník jasnou představu o tom, co požadoval a co mu na základě toho bylo doporučeno, resp. co bylo obsahem uskutečněného jednání.
- (f) Při on-line prodeji však zákazník do interakce s distributorem zpravidla nevstupuje, když si na základě vlastní činnosti při on-line sjednávání pojištění své požadavky, potřeby a cíle v první řadě určuje sám a stejně tak si sám na základě vlastního uvážení vybírá pro něj nejvhodnější nabízený produkt. Domníváme se proto, že při tomto způsobu sjednávání je riziko nepochopení zákazníka či distributora, ke kterým může docházet při osobním nebo telefonickém hovoru a kdy je třeba tyto diskutované požadavky a doporučení raději písemně zaznamenat, aby doložily výběr zákazníka a podpořily příslušné znění pojistné smlouvy, výrazně sníženo.
- (f) Konečně ani nelze mít za to, že by nevyhotovením záznamu z jednání v uvedených případech byla jakkoli snížena důkazní pozice kterékoli ze stran v případě sporu. Vedle povinnosti vyhotovit záznam z jednání totiž ZoDP ukládá distributorovi také povinnost pořizovat „dokumenty nebo jiné záznamy v rozsahu, který je nezbytný pro hodnověrné osvědčení řádného plnění jejich povinností stanovených tímto zákonem, jinými právními předpisy v rozsahu, v jakém se vztahují k distribuci pojištění nebo zajištění, a přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti distribuce pojištění.“<sup>4</sup> Pojišťovna tak ve velké míře zpravidla bude zaznamenávat a v souladu s tímto ustanovením uchovávat i takové interakce, které nevedou ke sjednání nebo podstatné změně pojištění. Tímto způsobem je zajištěna dohledatelnost v případě potřeby prokázat míru interakce mezi zákazníkem a pojišťovnou, která proběhla telefonicky v rámci jinak on-line sjednání pojištění.

### 5.3 Formální požadavky související se záznamem z jednání

- (a) Pokud jde o formu záznamu z jednání, ZoDP v ustanovení § 90 odst. 1 poměrně explicitně stanoví, že záznam z jednání podle § 79 se poskytuje zákazníkovi primárně v listinné podobě. Stejně pravidlo pak stanoví pro informace poskytované podle ustanovení § 83 až 89 ZoDP, avšak s tím, že ve vztahu k těmto informacím připouští v odst. 2 výjimku, podle které je za stanovených podmínek možné jejich elektronické poskytnutí. Vzhledem k tomu, že § 90 odst. 2 ZoDP pracuje se slovním spojením „*Informace v odstavci 1*“, je otázkou, zda lze tuto výjimku vztáhnout i na záznam z jednání.
- (b) Přestože jsme si vědomi výkladových nejasností, domníváme se, že uvedenou výjimku je možné vykládat širěji a pod termín „*informace v odstavci 1*“ zahrnout nejen informace uvedené v § 83 až 89, ale i záznam z jednání a oba tyto dokumenty při splnění podmínek vymezených § 90 odst. 2 ZoDP (tj. za předpokladu, že zákazníkovi byla poskytnuta možnost požádat o předání

---

<sup>4</sup> Viz § 80 ZoDP.

v papírové podobě a on si jasně zvolil podobu elektronickou) zákazníkům poskytovat elektronicky.

- (c) Trvání na doslovném výkladu § 90 odst. 1 ZoDP (tj. povinnosti poskytovat záznam z jednání v papírové podobě) by totiž dle našeho názoru představovalo formalistický a neúměrně přísný výklad zákona a v praxi by vedlo k absurdním závěrům a absolutnímu popření vůle vyjádřené zákazníkem. Při trvání na tomto výkladu by totiž i v případě, že zákazník jednoznačně preferoval poskytnutí dokumentace v elektronické podobě, nutně obdržel tento dokument v podobě listinné (papírové). Možnost poskytnutí záznamu z jednání v elektronické podobě i v případě, kdy zákon hovoří o listinné podobě, pak podporuje také znění § 3026 odst. 1 Občanského zákoníku, podle kterého lze listinnou podobou v případě soukromoprávního styku rozumět i jiné formy písemnosti než jen papír.<sup>5</sup>
- (d) Pokud jde o okamžik poskytnutí záznamu z jednání, lze dle našeho názoru v případech, kdy by v důsledku interakce se zákazníkem vznikla povinnost vyhotovit záznam z jednání, využít úpravu ustanovení § 92 odst. 7 ZoDP a záznam z jednání zákazníkovi poskytnout spolu se smluvními podmínkami a dalšími údaji i následně.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> § 3026 odst. 1 Občanského zákoníku: „Nevylučuje-li to povaha písemnosti, platí ustanovení tohoto zákona o listině obdobně i pro jinou písemnost bez zřetele na její podobu.“

<sup>6</sup> Viz § 92 odst. 7 ZoDP: „Byla-li smlouva uzavřena na žádost spotřebitele s použitím takových prostředků komunikace na dálku, které neumožňují sdělit smluvní podmínky a další údaje v souladu s § 83 až 89, splní podnikatel tuto povinnost okamžitě po uzavření smlouvy.“