LIGJ
Nr. 50/2025

PËR RATIFIKIMIN E VENDIMIT NR. 2/2024, TË KOMITETIT TË PËRBASHKËT TË MARRËVESHJES SË TREGTISË SË LIRË TË EVROPËS QENDRORE "PËR LEHTËSIMIN E TREGTISË ELEKTRONIKE"

Në mbështetje të neneve 78, 83, pika 1, dhe 121, të Kushtetutës, me propozimin e Këshillit të Ministrave,

KUVENDI
I REPUBLIKËS SË SHQIPËRISË

VENDOSI:

Neni 1

Ratifikohet vendimi nr. 2/2024, i Komitetit të Përbashkët të Marrëveshjes së Tregtisë së Lirë të Evropës Qendrore, "Për lehtësimin e tregtisë elektronike", sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij ligji.

Neni 2

Ky ligj hyn në fuqi 15 ditë pas botimit në Fletoren Zyrtare.

Miratuar në datën 3.7.2025.

Shpallur me dekretin nr. 245, datë 10.7.2025, të Presidentit të Republikës së Shqipërisë, Bajram Begaj.

VENDIM I KOMITETIT TË PËRBASHKËT TË MARRËVESHJES SË TREGTISË SË LIRË TË EVROPËS QENDRORE
Nr. 2/ 2024
Për lehtësimin e tregtisë elektronike
Miratuar më 9 tetor 2024

Hyrje

Komiteti i Përbashkët,

duke pasur parasysh nenin 40.4 të shtojcës 1 të Marrëveshjes për Ndryshimin dhe Aderimin në Marrëveshjen e Tregtisë së Lirë të Evropës Qendrore, bërë në Bukuresht, më 19 dhjetor 2006 ("CEFTA 2006");

duke pasur parasysh angazhimet sipas protokollit shtesë 6 për Tregtinë e Shërbimeve ("AP 6");

duke kërkuar forcimin e dialogut për çështjet rregullatore në përputhje me Tregtinë Elektronike: Udhërrëfyesin për dialog për çështjet rregullatore, të miratuar nga Komiteti i Përbashkët, më 16 dhjetor 2020, në Sarajevë;

duke pranuar se tregtia elektronike rrit mundësitë e tregtisë në shumë sektorë dhe se besimi i konsumatorit dhe niveli i lartë i mbrojtjes janë thelbësorë për zbatimin e saj dhe miratimin e mëtejshëm me shtrirje të gjerë;

duke pranuar rëndësinë e vazhdimit të punës së përbashkët përtej këtij vendimi, duke thelluar bashkëpunimin në çështjet e lidhura me doganat, dorëzimin e dërgesave dhe bllokimin gjeografik të pajustifikuar;

duke konfirmuar se tregtia elektronike ndërpalëshe dhe aspektet e ngjashme të mbrojtjes së konsumatorit duhet të harmonizohen sa më afër që të jetë e mundur me standardet e miratuara nga Bashkimi Evropian;

duke rikujtuar se dispozitat e direktivës (BE) 2015/1535 që përcakton një procedurë për ofrimin e informacionit në fushën e rregulloreve teknike dhe rregullave për shërbimet e Shoqërisë së Informacionit, direktivës 2000/31 /BE për aspekte të caktuara ligjore të shërbimeve të shoqërisë së informacionit, në veçanti tregtisë elektronike, në Tregun e Brendshëm dhe rregullores (BE) 2019/1150 për promovimin e drejtësisë dhe transparencës për përdoruesit e biznesit të shërbimeve të ndërmjetësimit në internet, përcaktojnë standardet dhe parimet themelore që lehtësojnë tregtinë elektronike brenda BE-së dhe janë njohur si zhvillime të përparuara në këtë fushë të politikave;

duke rikujtuar se dispozitat e direktivës 2011/83 /BE për të drejtat e konsumatorit dhe direktivës (BE) 2019/771 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për shitjen e mallrave, përcaktojnë standardet dhe parimet bazë të nivelit të lartë të mbrojtjes së konsumatorit të cilat njihen si zhvillime të përparuara në këtë fushë të politikave;

duke synuar promovimin e zbatimit të mëtejshëm të tregtisë elektronike nëpërmjet veprimeve të harmonizimit, integrimit të tregut, transparencës dhe lehtësimit, si edhe bashkëpunimit institucional dhe administrativ.

ka vendosur si më poshtë:

TITULLI I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

KREU I
QËLLIMI DHE FUSHA E VEPRIMIT

Neni 1
Qëllimi

1. Ky vendim synon të lehtësojë tregtinë e shërbimit të shoqërisë së informacionit ndërmjet Palëve, duke harmonizuar:

a) kuadrin ligjor lidhur me tregtinë elektronike ndërmjet Palëve, me qëllim garantimin e lëvizjes së lirë të shërbimeve të shoqërisë së informacionit ndërmjet Palëve;

b) aspektet kryesore të mbrojtjes së konsumatorit lidhur me tregtinë elektronike, me qëllim garantimin e një niveli krahasueshmërisht të lartë të mbrojtjes së konsumatorit.

KREU II
PËRKUFIZIMET

Neni 2
Përkufizimet

1. Për qëllimet e këtij vendimi zbatohen përkufizimet e mëposhtme:

a) "Palë": një Palë e Marrëveshjes së Tregtisë së Lirë të Evropës Qendrore (CEFTA 2006);

b) "palë": secila nga palët kontraktuese të një kontrate ndërmjet një tregtari dhe një konsumatori;

c) "fushë e bashkërenduar": kërkesat e përcaktuara në sistemet ligjore të Palëve, të zbatueshme për ofruesit e shërbimeve të shoqërisë së informacionit ose shërbimet e shoqërisë së informacionit, pavarësisht nëse janë të një natyre të përgjithshme ose të synuara specifikisht për to, të cilat lidhen me pajtueshmërinë, për:

i. marrjen përsipër të veprimtarisë së një shërbimi të shoqërisë së informacionit, të tilla si kërkesat lidhur me kualifikimet, autorizimin ose njoftimin;

ii. ushtrimin e veprimtarisë së një shërbimi të shoqërisë së informacionit, të tilla si kërkesat lidhur me sjelljen e ofruesit të shërbimit, kërkesat lidhur me cilësinë ose përmbajtjen e shërbimit, duke përfshirë kërkesat e zbatueshme për reklamat dhe kontratat ose lidhur me përgjegjësinë e shërbimit të ofruar;

d) "shërbime të shoqërisë së informacionit": çdo shërbim, duke përfshirë shërbimet e ndërmjetësimit në internet, të ofruar normalisht për shpërblim, përfshirë edhe kur nuk paguhen nga marrësit e

shërbimeve, në distancë, me mjete elektronike dhe me kërkesë individuale të një marrësi të shërbimeve[1], ku:

i. "në distancë" nënkupton që shërbimi të ofrohet pa praninë e njëkohshme të palëve;

ii. "me mjete elektronike" nënkupton që shërbimi të dërgohet fillimisht dhe të merret në destinacionin e tij me anë të pajisjeve elektronike për përpunimin (duke përfshirë kompresimin digjital) dhe ruajtjen e të dhënave, dhe të transmetuara tërësisht, të përcjella dhe të marra me kabllo, me radio, me mjete optike ose me mjete të tjera elektromagnetike;

iii. "me kërkesë individuale të një marrësi të shërbimeve" nënkupton që shërbimi të ofrohet nëpërmjet transmetimit të të dhënave me kërkesë individuale;

e) "ofrues shërbimi": çdo ofrues shërbimi sipas kuptimit të nenit 1(1)(g) të AP 6 që ofron një shërbim të shoqërisë së informacionit;

f) "ofrues shërbimi i themeluar": një ofrues shërbimi i cili në mënyrë efektive ushtron një veprimtari ekonomike duke përdorur një vendndodhje fikse për periudhë të pacaktuar. Prania dhe përdorimi i mjeteve teknike dhe teknologjive të kërkuara për të ofruar shërbimin, në vetvete, nuk përbëjnë një themelim të ofruesit;

g) "marrës shërbimi": çdo konsumator shërbimi sipas kuptimit të nenit 1(1)(i) të AP 6 i cili, për qëllime profesionale ose të tjera, merr ose përdor një shërbim të shoqërisë së informacionit, në veçanti për qëllimet e kërkimit të informacionit ose aksesueshmërinë e tij;

h) "konsumator": çdo person fizik i cili vepron për qëllime që janë jashtë tregtisë, biznesit, zanatit ose profesionit të tij;

i) "komunikim" nënkupton çdo informacion të shkëmbyer ose të përcjellë midis një numri të caktuar palësh me anë të një shërbimi të komunikimit elektronik në dispozicion të publikut. Ky nuk përfshin asnjë informacion të përcjellë si pjesë e një shërbimi transmetimi për publikun nëpërmjet një rrjeti të komunikimeve elektronike, përveç në masën që informacioni mund të ketë lidhje me abonuesin ose përdoruesin e identifikueshëm që merr informacionin;

j) "komunikim tregtar": çdo formë komunikimi e krijuar për të promovuar, drejtpërdrejt ose tërthorazi, mallrat, shërbimet ose imazhin e një shoqërie, organizate ose personi që ushtron veprimtari tregtare, industriale ose artizanale ose që ushtron një profesion të rregulluar. Sa më poshtë nuk përbëjnë në vetvete komunikime tregtare:

i. informacioni që lejon aksesin e drejtpërdrejtë në veprimtarinë e shoqërisë, organizatës ose personit, në veçanti një emër domeni ose adresë poste elektronike;

ii. komunikimet lidhur me mallrat, shërbimet ose imazhin e shoqërisë, organizatës ose personit, të përpiluara në mënyrë të pavarur, veçanërisht kur nuk ka pasojë financiare;

k) "postë elektronike" nënkupton çdo mesazh me tekst, zë, tingull ose figurë, të dërguar në një rrjet të komunikimit publik, i cili mund të ruhet në rrjet ose në pajisjet terminale të marrësit derisa të merret nga marrësi;

l) "profesion i rregulluar": një veprimtari profesionale ose grup veprimtarish profesionale, aksesi në të cilat, ushtrimi i të cilave ose një nga mënyrat e ushtrimit të të cilave i nënshtrohen, drejtpërdrejt ose tërthorazi, në bazë të dispozitave legjislative, rregullatore ose administrative, zotërimit të kualifikimeve specifike profesionale; në veçanti, ushtrimi i një titulli profesional të kufizuar nga dispozitat legjislative, rregullatore ose administrative për mbajtësit e një kualifikimi të caktuar profesional, përbën një mënyrë ushtrimi;

m) "përdorues biznesi": çdo individ privat që vepron në kapacitete tregtare ose profesionale ose çdo person juridik i cili, nëpërmjet shërbimeve të ndërmjetësimit në internet, ofron mallra ose shërbime për konsumatorët për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin, zejen ose profesionin e tij;

n) "shërbime ndërmjetësimi në internet": shërbime që plotësojnë të gjitha kërkesat e mëposhtme:

i. përbëjnë shërbime të shoqërisë së informacionit brenda kuptimit të pikës (d) të nenit 2.1 të këtij vendimi;

[1] Klasifikimi i një shërbimi si "shërbim i shoqërisë së informacionit" nuk cenon klasifikimin e ndonjë shërbimi të tillë si, ndër të tjera, shërbimet kompjuterike dhe shërbime të ngjashme, shërbime telekomunikacioni interneti, përmbajtje *online* dhe tregti elektronike sipas protokollit shtesë 6.

ii. lejojnë përdoruesit e biznesit që të ofrojnë mallra ose shërbime për konsumatorët, me qëllim lehtësimin e fillimit të transaksioneve të drejtpërdrejta ndërmjet atyre përdoruesve të biznesit dhe konsumatorëve, pavarësisht se ku mbyllen përfundimisht ato transaksione;

iii. u ofrohen përdoruesve të biznesit në bazë të marrëdhënieve kontraktuale ndërmjet ofruesit të atyre shërbimeve dhe përdoruesve të biznesit që ofrojnë mallra ose shërbime për konsumatorët;

o) "ofrues i shërbimeve të ndërmjetësimit në internet": çdo ofrues shërbimi sipas kuptimit të nenit 1(1)(g) të AP 6 i cili siguron, ose që ofron të sigurojë, shërbime ndërmjetësimi në internet për përdoruesit e biznesit;

p) "motor kërkimi në internet": një shërbim digjital që lejon përdoruesit të regjistrojnë pyetje në mënyrë që të kryejnë kërkime, në parim, të të gjitha faqeve të internetit ose të të gjitha faqeve në një gjuhë të caktuar, në bazë të një pyetjeje për çdo temë në formën e një fjale kyçe, kërkese me zë, frazë ose të dhënë tjetër hyrëse dhe kthen rezultatet në çdo format në të cilin mund të gjenden informacione lidhur me përmbajtjen e kërkuar;

q) "ofrues i motorit të kërkimit në internet": çdo ofrues shërbimi sipas kuptimit të nenit 1(1)(g) të AP 6 që siguron ose që ofron të sigurojë motorë kërkimi në internet për konsumatorët;

r) "përdorues i faqes së internetit të korporatave": çdo person fizik ose juridik që përdor një ndërfaqe në internet, duke nënkuptuar çdo softuer, përfshirë një faqe interneti ose pjesë të saj dhe aplikacione, duke përfshirë aplikacione celulare, për t'u ofruar mallra ose shërbime konsumatorëve për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin, zejen ose profesionin e tij;

s) "renditje": rëndësia relative e dhënë për mallrat ose shërbimet e ofruara nëpërmjet shërbimeve të ndërmjetësimit në internet ose rëndësia e dhënë për rezultatet e kërkimit nga motorët e kërkimit në internet, siç prezantohet, organizohet ose komunikohet përkatësisht nga ofruesit e shërbimeve të ndërmjetësimit në internet ose nga ofruesit e motorëve të kërkimit në internet, pavarësisht nga mjetet teknologjike të përdorura për një prezantim, organizim ose komunikim të tillë;

t) "terma dhe kushte": të gjitha termat dhe kushtet ose specifikimet, pavarësisht nga emri ose forma e tyre, të cilat rregullojnë marrëdhëniet kontraktuale ndërmjet ofruesit të shërbimeve të ndërmjetësimit në internet dhe përdoruesve të tij të biznesit dhe përcaktohen në mënyrë të njëanshme nga ofruesi i shërbimeve të ndërmjetësimit në internet, ndërsa ky përcaktim i njëanshëm vlerësohet në bazë të një vlerësimi të përgjithshëm për të cilin madhësia relative e palëve të interesuara, fakti që u zhvillua një negociatë ose që disa dispozita të tyre mund t'i ishin nënshtruar një negocimi të tillë dhe të përcaktuara së bashku nga ofruesi përkatës dhe përdoruesi i biznesit nuk është, në vetvete, vendimtar;

u) "mallra dhe shërbime ndihmëse": mallrat dhe shërbimet e ofruara për konsumatorin para përfundimit të një transaksioni të filluar për shërbimet e ndërmjetësimit në internet përveç, dhe që plotësojnë mallin ose shërbimin parësor të ofruar nga përdoruesi i biznesit nëpërmjet shërbimeve të ndërmjetësimit në internet;

v) "mjet i qëndrueshëm": çdo instrument i cili i mundëson përdoruesve të biznesit, konsumatorëve ose tregtarëve që të ruajnë informacionin e drejtuar personalisht atyre në një mënyrë të arritshme për referencë në të ardhmen dhe për një periudhë të përshtatshme për qëllimet e informimit dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur;

w) "tregtar": çdo person fizik ose person juridik, pavarësisht nëse është në pronësi private ose publike, i cili vepron, duke përfshirë edhe nëpërmjet ndonjë personi tjetër që vepron në emër të atij personi fizik ose juridik ose në emër të atij personi, për qëllime që lidhen me tregtinë, biznesin, zejen ose profesionin e atij personi lidhur me kontratat e mbuluara nga ky vendim;

x) "mallra": çdo send i luajtshëm i prekshëm;

y) "mallra me elemente digjitale": çdo send i luajtshëm i prekshëm që përfshin ose është i ndërlidhur me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital në mënyrë që mungesa e asaj përmbajtjeje digjitale ose shërbimi digjital do të pengonte që mallrat të kryenin funksionet e tyre;

z) "të dhëna personale": çdo informacion lidhur me një person fizik të identifikuar ose të identifikueshëm (subjekti i të dhënave); një person fizik i identifikueshëm është ai që mund të identifikohet, drejtpërdrejt ose tërthorazi, veçanërisht duke iu referuar një identifikuesi të tillë si një emri, numri identifikimi, të dhënave të vendndodhjes, identifikuesi në internet apo një ose më shumë faktorëve specifikë për identitetin fizik, fiziologjik, gjenetik, mendor, ekonomik, kulturor ose shoqëror të atij personi fizik;

aa. "kontratë shitjeje": çdo kontratë sipas së cilës tregtari transferon ose ndërmerr të transferojë pronësinë e mallrave te konsumatori, duke përfshirë çdo kontratë që ka si objekt edhe mallrat, edhe shërbimet;

bb. "kontratë shitjeje ose shërbimi në internet": një kontratë shitjeje ose shërbimi ku tregtari, ose ndërmjetësi i tregtarit ka ofruar mallra ose shërbime në një faqe interneti ose me mjete të tjera elektronike dhe konsumatori ka porositur mallra ose shërbime të tilla në atë faqe interneti ose nga mjete të tjera elektronike;

cc. "kontratë shërbimi": çdo kontratë përveç kontratës së shitjes sipas së cilës tregtari siguron ose ndërmerr të sigurojë një shërbim, duke përfshirë një shërbim digjital, për konsumatorin;

dd. "kontratë në distancë": çdo kontratë e lidhur ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit sipas një skeme të organizuar të shitjeve në distancë ose ofrimit të shërbimeve pa praninë fizike të njëkohshme të tregtarit dhe konsumatorit, me përdorimin ekskluziv të një ose më shumë mjeteve të komunikimit në distancë deri në, si dhe duke përfshirë kohën kur është lidhur kontrata;

ee. "përmbajtje digjitale": të dhënat të cilat prodhohen dhe sigurohen në formë digjitale;

ff. "shërbim digjital":

i. një shërbim që i lejon konsumatorit të krijojë, përpunojë, ruajë ose ketë akses në të dhëna në formë digjitale; ose

ii. një shërbim që lejon ndarjen ose çdo ndërveprim tjetër me të dhëna në formë digjitale, të ngarkuara ose të krijuara nga konsumatori ose përdorues të tjerë të këtij shërbimi;

gg. "integrim": lidhja dhe përfshirja e përmbajtjes digjitale ose e një shërbimi digjital me elementet e mjedisit digjital të konsumatorit, në mënyrë që përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital të përdoren në përputhje me kërkesat e përputhshmërisë të parashikuara nga ky vendim;

hh. "garanci tregtare" nënkupton çdo ndërmarrje nga tregtari ose prodhuesi (garantuesi) ndaj konsumatorit, përveç detyrimit të tij ligjor lidhur me garancinë e përputhshmërisë[2], për të rimbursuar çmimin e paguar ose për të zëvendësuar, riparuar ose shërbyer në ndonjë mënyrë nëse ato nuk përmbushin specifikimet ose ndonjë kërkesë tjetër që nuk lidhet me përputhshmërinë e përcaktuar në deklaratën e garancisë ose në reklamën përkatëse të disponueshme në kohën e lidhjes së kontratës ose para lidhjes së saj;

ii. "kontratë ndihmëse": një kontratë me të cilën konsumatori blen mallra ose shërbime të lidhura me një kontratë në distancë ose një kontratë jashtë ambienteve të biznesit dhe kur ato mallra janë furnizuar ose ato shërbime janë furnizuar nga tregtari ose nga një palë e tretë në bazë të një marrëveshjeje ndërmjet asaj pale të tretë dhe tregtarit;

jj. "treg në internet": një shërbim që përdor softuer, duke përfshirë një faqe interneti, pjesë të një faqeje interneti ose aplikacion, të operuar nga, ose për llogari të një tregtari që lejon konsumatorët të lidhin kontrata në distancë me tregtarë ose konsumatorë të tjerë;

kk. "ofrues i një tregu në internet": çdo tregtar i cili siguron një treg në internet për konsumatorët;

ll. "pajtueshmëri": aftësia e mallrave për të funksionuar me harduer ose softuer me të cilin normalisht përdoren mallra të të njëjtit lloj, pa nevojën e konvertimit të mallrave, harduerit ose softuerit;

mm. "funksionalitet": aftësia e mallrave për të kryer funksionet, duke pasur parasysh qëllimin e tyre;

nn. "ndërveprueshmëri": aftësia e mallrave për të funksionuar me pajisje ose softuer të ndryshëm nga ato me të cilët normalisht përdoren mallra të të njëjtit lloj;

oo. "falas": pa kostot e nevojshme të shkaktuara për të sjellë përputhshmërinë e mallrave, veçanërisht koston e postës, transportit, punës ose materialeve;

pp. "prodhues": një prodhues i mallrave, importues i mallrave në një Palë ose ndonjë person që synon të jetë prodhues, duke vendosur emrin e tij, markën tregtare ose shenjë tjetër dalluese mbi mallrat;

qq. "çmim": para ose përfaqësim digjital i vlerës së kërkueshme në këmbim të sigurimit të përmbajtjes digjitale ose një shërbimi digjital;

rr. "mjedis digjital": harduери, softueri dhe çdo lidhje rrjeti e përdorur nga konsumatori për të pasur akses ose përdorur përmbajtjen digjitale ose një shërbim digjital;

---

[2] Garancia ligjore nënkupton detyrimin e shitësit për të dorëzuar mallra që pajtohen me kontratën e shitjes. Garancitë tregtare janë angazhime të marra nga një shitës ose prodhues për konsumatorin. Për të shmangur dyshimin, në këtë përkufizim, shprehja "përveç detyrimit të tij ligjor ndaj garancisë së përputhshmërisë" nënkupton "përveç detyrimit ligjor të shitësit ndaj garancisë së përputhshmërisë".

ss. “mosmarrëveshje e brendshme”: mosmarrëveshje kontraktuale që lind nga një kontratë shitjeje ose shërbimi kur, në kohën kur konsumatori porosit mallrat ose shërbimet, konsumatori është rezident në të njëjtën Palë me atë ku është themeluar tregtari;

tt. “mosmarrëveshje ndërpalëshe”: mosmarrëveshje kontraktuale që lind nga një kontratë shitjeje ose shërbimi kur, në kohën kur konsumatori porosit mallrat ose shërbimet, konsumatori është rezident në një Palë të ndryshme nga Pala ku është themeluar tregtari;

uu. “procedurë e ADR-së”: procedura për zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve të brendshme dhe ndërpalëshe lidhur me detyrimet kontraktuale që burojnë nga kontratat e shitjes ose kontratat e shërbimit ndërmjet një tregtari të themeluar në një Palë dhe një konsumatori rezident në një Palë nëpërmjet ndërhyrjes së subjektit të ADR-së që propozon ose vendos një zgjidhje ose bashkon palët, me qëllim lehtësimin e një zgjidhjeje miqësore, e cila përputhet me kërkesat e përcaktuara në këtë vendim dhe kryhet nga një subjekt i ADR-së;

vv. “subjekt i ADR-së”: çdo subjekt, në çfarëdo mënyre i emëruar ose referuar, i cili është themeluar mbi një bazë të qëndrueshme dhe ofron zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje nëpërmjet një procedure të ADR-së dhe që është listuar autoritet kompetent.

TITULLI II
TREGTIA ELEKTRONIKE

KREU I

Neni 3
Qëllimi

1. Titulli II zbatohet për të gjitha shërbimet e shoqërisë së informacionit, duke përfshirë shërbimet ndërmjetëse, me përjashtim të masave të lidhura me:

a) tatimin;

b) ligjin e konkurrencës, rregulloret dhe dispozitat administrative;

c) veprimtaritë e mëposhtme të shërbimeve të shoqërisë së informacionit:

- veprimtaritë e noterëve ose profesione të barazvlefshme në atë masë që përfshijnë një lidhje të drejtpërdrejtë dhe specifike me ushtrimin e autoritetit publik;

- përfaqësimin e një klienti dhe mbrojtjen e interesave të tij para gjykatave;

- veprimtaritë e lojërave të fatit të cilat përfshijnë vendosjen e basteve me vlerë monetare në lojërat e fatit, duke përfshirë lotaritë dhe transaksionet e basteve;

d) shërbime të pagesave në internet ose për mjete të reklamimit në internet ose shkëmbimeve të reklamave në internet, të cilat nuk ofrohen me qëllim të lehtësimit të fillimit të transaksioneve të drejtpërdrejta dhe që nuk përfshijnë një marrëdhënie kontraktuale me konsumatorë.

Neni 4
Parimet e tregut të përbashkët

1. Secila Palë garanton që shërbimet e shoqërisë së informacionit të siguruara nga një ofrues shërbimesh i themeluar brenda asaj Pale të jenë në përputhje me dispozitat e zbatueshme në atë Palë, të cilat përfshihen në fushën e bashkërenduar.

2. Palët, për arsye që përfshihen në fushën e bashkërenduar, nuk mund të kufizojnë lirinë për të ofruar shërbime të shoqërisë së informacionit nga një Palë tjetër.

3. Paragrafët 1 dhe 2 nuk zbatohen për fushat e mëposhtme:

a) të drejtën e autorit dhe të drejtat e lidhura me të, të drejtat ekskluzive për topografitë e produkteve gjysmëpërçues dhe të drejtat për krijuesit e bazave të të dhënave, si dhe të drejtat e pronësisë industriale;

b) emetimin e parave elektronike nga institucione lidhur me të cilat Palët kanë zbatuar përjashtime;

c) lirinë e palëve kontraktuale për të zgjedhur ligjin, rregulloret dhe dispozitat administrative të zbatueshme për kontratën e tyre;

d) detyrimet kontraktuale lidhur me kontratat e konsumatorit;

e) vlefshmërinë zyrtare të kontratave që krijojnë ose transferojnë të drejta në pasuri të paluajtshme kur kontrata të tilla i nënshtrohen kërkesave zyrtare të detyrueshme të ligjit, rregulloreve dhe dispozitave administrative të Palës ku ndodhet pasuria e paluajtshme;

f) lejueshmërinë e komunikimeve të pakërkuara me postë elektronike.

4. Palët mund të marrin masa për të shmangur paragrafin 2 lidhur me një shërbim të caktuar të shoqërisë së informacionit, nëse plotësohen kushtet e mëposhtme:

a) Masat janë:

i. të nevojshme për një nga arsyet e mëposhtme:

1. politikën publike, në veçanti parandalimin, hetimin, zbulimin dhe ndjekjen e veprave penale, përfshirë mbrojtjen e të miturve dhe luftën kundër çdo nxitjeje të urrejtjes për shkak të racës, gjinisë, fesë ose origjinës dhe shkeljeve të dinjitetit njerëzor lidhur me individë;

2. mbrojtjen e shëndetit publik;

3. sigurinë publike, përfshirë marrjen e masave për sigurinë e brendshme dhe mbrojtjen;

4. mbrojtjen e konsumatorëve, përfshirë investitorët;

ii. marrë kundër një shërbimi të caktuar të shoqërisë së informacionit që cenon objektivat e përmendur në pikën (i) ose që paraqet rrezik serioz dhe të rëndë të cenimit të këtyre objektivave;

iii. proporcionale me ata objektiva;

b) para marrjes së masave në fjalë dhe pa cenuar procedimet gjyqësore, duke përfshirë procedimet paraprake dhe veprimet e kryera në kuadrin e një hetimi penal, Pala i ka:

i. kërkuar Palës së përmendur në paragrafin 1 të merrte masa dhe kjo e fundit nuk ka marrë masa të tilla ose ato masa kanë qenë të pamjaftueshme;

ii. njoftuar te Komiteti i Përbashkët, përfshirë Palën e përmendur në paragrafin 1, qëllimin e saj për të marrë masa të tilla.

5. Palët, në rast urgjence, mund të shmangin kushtet e parashikuara në paragrafin 4(b). Nëse ky është rasti, masat do t'i njoftohen në kohën më të shkurtër të mundshme strukturës përgjegjëse të CEFTA-s për tregtinë elektronike dhe specifikisht Palës së përmendur në paragrafin 1, duke specifikuar arsyet për të cilat Pala çmon se ka urgjencë.

6. Pas shqyrtimit të masave të njoftuara sipas paragrafit 5, Komiteti i Përbashkët mund t'i rekomandojë Palës në fjalë të përmbahet nga marrja e masave të propozuara ose urgjentisht t'i jepet fund masave në fjalë.

KREU II
PARIME TË PËRBASHKËTA TË TREGTISË ELEKTRONIKE

Neni 5
Ndalimi i kërkesave të autorizimit paraprak

1. Palët garantojnë që miratimi dhe ushtrimi i veprimtarisë së një ofruesi të shërbimit të shoqërisë së informacionit të mos i nënshtrohet autorizimit paraprak ose ndonjë kërkese tjetër me efekt të barasvlershëm.

2. Paragrafi 1 nuk cenon skemat e autorizimit të cilat nuk janë specifike dhe ekskluzive për shërbimet e shoqërisë së informacionit.

Neni 6
Kërkesa të informacionit të përgjithshëm

1. Përveç kërkesave të tjera të informacionit të përcaktuara me këtë vendim, Palët garantojnë që ofruesi i shërbimit të japë lehtësisht, në mënyrë të drejtpërdrejtë dhe gjithmonë të arritshme për marrësit e shërbimit dhe autoritetet kompetente, të paktën informacionin e mëposhtëm:

a) emrin e ofruesit të shërbimit;

b) adresën gjeografike në të cilën është themeluar ofruesi i shërbimit;

c) detajet e ofruesit të shërbimit, duke përfshirë adresën e tij/të saj të postës elektronike, të cilat lejojnë që ai ose ajo të kontaktohet shpejt dhe të komunikohet në mënyrë të drejtpërdrejtë dhe efektive;

d) kur ofruesi i shërbimit është regjistruar në një regjistër tregtar ose regjistër të ngjashëm publik, regjistrin tregtar në të cilin është regjistruar ofruesi i shërbimit dhe numri i tij i regjistrimit ose mjetet e barasvlershme të identifikimit në atë regjistër;

e) kur veprimtaria i nënshtrohet një skeme autorizimi, të dhënat e autoritetit përkatës mbikëqyrës;

f) për sa i përket profesioneve të rregulluara:

i. çdo organ profesional ose institucion i ngjashëm në të cilin është regjistruar ofruesi i shërbimit,

ii. titullin profesional dhe Palën ku është dhënë;

iii. një referencë për rregullat e zbatueshme profesionale në Palën e themelimit dhe mjetet për përdorimin e tyre;

g) kur ofruesi i shërbimit ndërmerr një veprimtari që i nënshtrohet TVSH-së, një numër identifikimi ose identifikues i ngjashëm.

2. Përveç kërkesave të tjera të informacionit të vendosura nga ky vendim ose ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palëve, Palët duhet të garantojnë të paktën që, kur shërbimet e shoqërisë së informacionit u referohen çmimeve, të specifikohen qartë dhe në mënyrë të mirëpërcaktuar dhe, në veçanti, duhet të përcaktojnë nëse përfshijnë taksë dhe shpenzime dorëzimi.

KREU III
KOMUNIKIMET TREGTARE

Neni 7
Kërkesat minimale për informacion për komunikimet tregtare

1. Përveç kërkesave të tjera të informacionit të përcaktuara nga ky vendim, të ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të Palëve, Palët garantojnë që komunikimet tregtare të cilat janë pjesë e një shërbimi të shoqërisë së informacionit, të jenë në përputhje me të paktën kushtet e mëposhtme:

a) komunikimi tregtar duhet të identifikohet qartë si i tillë;

b) personi fizik ose juridik, në emër të të cilit kryhet komunikimi tregtar, duhet të identifikohet qartë;

c) ofertat promocionale të tilla si zbritjet, primet dhe dhuratat, kur lejohen në Palën ku është themeluar ofruesi i shërbimit, do të identifikohen qartë si të tilla, dhe kushtet që duhet të plotësohen për t'u kualifikuar për to do të jenë lehtësisht të arritshme dhe të paraqiten qartë dhe në mënyrë të mirëpërcaktuar;

d) garat ose lojërat promocionale, kur lejohen në Palën ku është themeluar ofruesi i shërbimit, identifikohen qartë si të tilla dhe kushtet për pjesëmarrje do të jenë lehtësisht të arritshme dhe do të paraqiten qartë dhe në mënyrë të mirëpërcaktuar.

Neni 8
Komunikimet e pakërkuara tregtare

1. Përveç kërkesave të tjera të vendosura nga ky vendim ose ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palëve, Palët që lejojnë komunikimin e pakërkuar tregtar me postë elektronike garantojnë që një komunikim i tillë tregtar nga një ofrues shërbimi i vendosur brenda një Pale do të identifikohet qartë dhe në mënyrë të mirëpërcaktuar si i tillë sapo të merret nga marrësi.

2. Palët marrin masa për të garantuar që ofruesit e shërbimeve që ndërmarrin komunikime të pakërkuara tregtare me postë elektronike, të kështillohen rregullisht dhe respektojnë regjistrat e mospjesëmarrjes ku personat fizikë që nuk dëshirojnë të marrin komunikime të tilla tregtare mund të regjistrohen vetë.

3. Palët garantojnë që përdorimi i komunikimeve tregtare të cilat janë pjesë e, ose që përbëjnë, shërbim të shoqërisë së informacionit të siguruar nga një anëtar i një profesioni të rregulluar lejohet, në përputhje me rregullat profesionale lidhur me, në veçanti, pavarësinë, dinjitetin dhe respektimin e profesionit, sekretin profesional dhe drejtësinë ndaj klientëve dhe anëtarëve të tjerë të profesionit.

4. Kur harton propozime për nisma të cilat mund të bëhen të nevojshme për të garantuar funksionimin e duhur të tregut të përbashkët lidhur me informacionin e përmendur në paragrafin 4,

Komiteti i Përbashkët merr parasysh kodet e sjelljes të zbatueshme në nivel dhe do të veprojë në bashkëpunim të ngushtë me shoqatat dhe organet përkatëse profesionale.

KREU IV
TRAJTIMI I BARASVLERSHËM I KONTRATAVE ELEKTRONIKE DHE ME SHKRIM

Neni 9
Trajtimi i kontratave elektronike

1. Palët garantojnë që sistemi i tyre ligjor lejon që kontratat të lidhen me mjete elektronike. Palët garantojnë në veçanti që kërkesat ligjore të zbatueshme për procesin e kontraktimit as nuk krijojnë pengesa për përdorimin e kontratave elektronike, as nuk rezultojnë në kontrata të tilla që privohen nga hyrja ligjore në fuqi dhe vlefshmëria për shkak se janë realizuar me mjete elektronike.

2. Palët mund të përcaktojnë që paragrafi 1 nuk zbatohet për të gjitha ose disa kontrata që hyjnë në një nga kategoritë e mëposhtme:

a) kontratat që krijojnë ose transferojnë të drejta në pasuri të paluajtshme, përveç të drejtave të qirasë;

b) kontratat që kërkojnë me ligj përfshirjen e gjykatave, autoriteteve publike ose profesioneve që ushtrojnë autoritet publik;

c) kontratat e garancisë të dhënë dhe për letrat me vlerë të kolateralit të ofruara nga persona që veprojnë për qëllime jashtë tregtisë, biznesit ose profesionit të tyre;

d) kontratat e rregulluara nga ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative që rregullojnë marrëdhëniet familjare ose nga ligji i trashëgimisë.

3. Palët i tregojnë Komitetit të Përbashkët kategoritë e përmendura në paragrafin 2 për të cilat nuk zbatohen paragrafi 1. Palët i paraqesin Komitetit të Përbashkët çdo pesë vjet një raport për zbatimin e paragrafit 2 që shpjegon arsyet përse e çmojnë të nevojshëm për të ruajtur kategorinë e përmendur në paragrafin 2(b) për të cilën nuk zbatojnë paragrafin 1.

Neni 10
Kërkesat minimale për informacion

1. Përveç kërkesave të tjera për informacion të përcaktuara nga ky vendim ose ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palëve, Palët garantojnë, përveç kur është rënë dakord ndryshe nga palët që nuk janë konsumatorë, që të paktën informacioni i mëposhtëm të jepet nga ofruesi i shërbimit në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe të mirëpërcaktuar, si dhe para se porosia të vendoset nga marrësi i shërbimit:

a) hapat e ndryshëm teknikë që duhet të ndiqen për të lidhur kontratën;

b) nëse kontrata e lidhur do të depozitohet apo jo nga ofruesi i shërbimit dhe nëse do të jetë e arritshme;

c) mjetet teknike për identifikimin dhe korrigjimin e gabimeve të hyrjes para vendosjes së porosisë;

d) gjuhët e ofruara për lidhjen e kontratës.

2. Palët garantojnë që përveç kur bihet dakord ndryshe nga palët që nuk janë konsumatorë, ofruesi i shërbimit specifikon çdo kod përkatës të sjelljes për të cilin ai abonohet dhe informacionin sesi ato kode mund të konsultohen elektronikisht.

3. Kushtet e kontratës dhe kushtet e përgjithshme që i ofrohen marrësit duhet të vihen në dispozicion në një mënyrë që lejon ruajtjen dhe riprodhimin e tyre.

4. Paragrafët 1 dhe 2 nuk zbatohen për kontratat e lidhura ekskluzivisht me shkëmbimin e postës elektronike ose me komunikime individuale të barasvlershme.

Neni 11
Vendosja e porosive

1. Palët garantojnë, përveç kur është rënë dakord ndryshe nga palët që nuk janë konsumatorë, që në rastet kur marrësi i shërbimit vendos porosinë e tij përmes mjeteve teknologjike, zbatohen parimet e mëposhtme:

a) ofruesi i shërbimit duhet të konfirmojë marrjen e porosisë së marrësit pa vonesë të panevojshme dhe me mjete elektronike;

b) porosia dhe konfirmimi i marrjes konsiderohet se janë marrë kur palët të cilave u janë drejtuar mund të kenë akses në to.

2. Palët garantojnë që, përveç kur është rënë dakord ndryshe nga palët kontraktuese që nuk janë konsumatorë, ofruesi i shërbimit i vë në dispozicion marrësit të shërbimit mjete teknike të përshtatshme, efektive dhe të arritshme, duke i lejuar atij që të identifikojë dhe korrigjojë gabimet e hyrjes para vendosjes së porosisë.

3. Paragrafi 1(a) dhe paragrafi 2 nuk zbatohen për kontratat e lidhura ekskluzivisht me shkëmbim të postës elektronike ose me komunikime individuale të barasvlershme.

KREU V
PËRGJEGJËSIA E OFRUESVE TË SHËRBIMEVE TË NDËRMJETËSVE

Neni 12
"Transmetimi i thjeshtë (*mere conduit*)"

1. Kur ofrohet një shërbim i shoqërisë së informacionit që konsiston në transmetimin në një rrjet komunikimi të informacionit të siguruar nga një marrës i shërbimit, ose sigurimin e aksesit në një rrjet komunikimi, Palët garantojnë që ofruesi i shërbimit nuk është përgjegjës për informacionin e transmetuar, me kusht që ofruesi:

a) të mos fillojë transmetimin;

b) të mos zgjedhë marrësin e transmetimit; dhe

c) të mos zgjedhë ose modifikojë informacionin që përmbahet në transmetim.

2. Aktet e transmetimit dhe sigurimit të aksesit të përmendur në paragrafin 1 përfshijnë ruajtjen automatike, të ndërmjetme dhe kalimtare të informacionit të transmetuar për aq kohë sa kjo ndodh për qëllimin e vetëm të kryerjes së transmetimit në rrjetin e komunikimit dhe me kusht që informacioni të mos ruhet për ndonjë periudhë më të gjatë sesa është e nevojshme për transmetimin.

3. Ky nen nuk ndikon në mundësinë që një gjykatë ose autoritet administrativ, në përputhje me sistemet ligjore të Palëve, të kërkojë nga ofruesi i shërbimit që t'i japë fund ose parandalojë një shkelje.

Neni 13
"Ruajtja e përkohshme e informacionit"

1. Kur ofrohet një shërbim i shoqërisë së informacionit që konsiston në transmetimin në një rrjet komunikimi të informacionit të siguruar nga një marrës i shërbimit, Palët garantojnë që ofruesi i shërbimit nuk është përgjegjës për ruajtjen automatike, të ndërmjetme dhe të përkohshme të këtij informacioni, të kryer për qëllimin e vetëm për ta bërë më efikas transmetimin në vazhdim të informacionit tek marrësit e tjerë të shërbimit me kërkesën e tyre, me kusht që:

a) ofruesi të mos e modifikojë informacionin;

b) ofruesi t'i plotësojë kushtet për aksesin në informacion;

c) ofruesi të pajtohet me rregullat lidhur me përditësimin e informacionit, të specifikuar në një mënyrë të njohur gjerësisht dhe të përdorur nga industria;

d) ofruesi të mos ndërhyjë në përdorimin e ligjshëm të teknologjisë, të njohur gjerësisht dhe të përdorur nga industria, për të marrë të dhëna për përdorimin e informacionit; dhe

e) ofruesi të veprojë me shpejtësi për të eliminuar ose çaktivizuar aksesin në informacionin që ka ruajtur me marrjen e njohurive aktuale të faktit se informacioni në burimin fillestar të transmetimit është eliminuar nga rrjeti ose aksesi në të është çaktivizuar, ose që një gjykatë ose autoritet administrativ ka urdhëruar eliminimin ose çaktivizimin e tillë.

2. Ky nen nuk ndikon në mundësinë që një gjykatë ose autoritet administrativ, në përputhje me sistemet ligjore të Palëve, të kërkojë nga ofruesi i shërbimit që t'i japë fund ose parandalojë një shkelje.

Neni 14
Pritja

1. Kur ofrohet një shërbim i shoqërisë së informacionit që konsiston në ruajtjen e informacionit të siguruar nga një marrës i shërbimit, Palët garantojnë që ofruesi i shërbimit nuk është përgjegjës për informacionin e ruajtur me kërkesën e një marrësi të shërbimit, me kusht që:

a) ofruesi të mos ketë njohuri aktuale për veprimtari ose informacion të paligjshëm dhe, lidhur me pretendimet për dëmshpërblim, të mos jetë në dijeni të fakteve ose rrethanave nga të cilat veprimtaria e paligjshme ose informacioni është evident; ose

b) ofruesi, me marrjen e njohurive ose informimit të tillë, vepron me shpejtësi për të eliminuar ose çaktivizuar aksesin në informacion.

2. Paragrafi 1 nuk zbatohet kur marrësi i shërbimit vepron nën autoritetin ose kontrollin e ofruesit.

3. Ky nen nuk ndikon në mundësinë që një gjykatë ose autoritet administrativ, në përputhje me sistemet ligjore të Palëve, të kërkojë nga ofruesi i shërbimit që t'i japë fund ose parandalojë një shkelje, dhe as nuk ndikon në mundësinë e Palëve për krijimin e procedurave që rregullojnë eliminimin ose çaktivizimin e aksesit në informacion.

Neni 15
Ndalimi për vendosjen e një detyrimi të përgjithshëm për monitorim

1. Palët nuk vendosin një detyrim të përgjithshëm për ofruesit, kur ofrojnë shërbimet e mbuluara nga nenet 12, 13 dhe 14 për të monitoruar informacionin që ato transmetojnë ose ruajnë, ose një detyrim të përgjithshëm për të kërkuar në mënyrë aktive fakte ose rrethana që tregojnë veprimtari të paligjshme.

2. Palët mund të vendosin detyrime që ofruesit e shërbimeve të shoqërisë së informacionit të informojnë menjëherë autoritetet publike kompetente për veprimtaritë e dyshuara të paligjshme të ndërmarra ose informacionin e siguruar nga marrësit e shërbimit të tyre ose detyrimet për t'u komunikuar autoriteteve kompetente, me kërkesën e tyre, informacion që mundëson identifikimin e marrësve të shërbimit të tyre me të cilin kanë marrëveshje ruajtjeje.

Neni 16
Harmonizimi i mëtejshëm me *acquis* e BE-së

1. Në miratimin e masave harmonizuese sipas kreut V të titullit II "Tregtia elektronike", masat e Palëve synojnë të kërkojnë respektim sa më të plotë të zhvillimeve të fundit legjislative brenda Bashkimit Evropian, veçanërisht të dispozitave të rregullores (EU) 2022/2065 për një Treg të Vetëm për Shërbime Digjitale (ligji i shërbimeve digjitale) dhe që ndryshon direktivën 2000/31/KE.

KREU VI
KODI I SJELLJES PËR TREGTINË ELEKTRONIKE

Neni 17
Hartimi i kodeve të sjelljes

1. Kodet e sjelljes mund të hartohen për të kontribuar në zbatimin e duhur të neneve 5 deri 15 të këtij vendimi.

2. Kodet e sjelljes sipas paragrafit 1 duhet të jenë të arritshëm në gjuhët e Palëve me mjete elektronike.

KREU VII
NDALIMI I MASAVE QË PENGOJNË PËRDORIMIN E MEKANIZMAVE JASHTËGJYQËSORË TË ZGJIDHJES SË MOSMARRËVESHJEVE

Neni 18
Zgjidhja jashtëgjyqësore e mosmarrëveshjeve

1. Palët garantojnë që në rast mosmarrëveshjeje ndërmjet një ofruesi të shërbimit të shoqërisë së informacionit dhe marrësit të shërbimit, legjislacioni dhe rregullorja e tyre nuk pengon përdorimin e skemave jashtëgjyqësore të disponueshme sipas ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palës, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, duke përfshirë mjetet e duhura elektronike.

2. Palët inkurajojnë organet përgjegjëse për zgjidhjen jashtëgjyqësore, në veçanti, të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve për të vepruar në një mënyrë që siguron garanci të përshtatshme procedurale për palët e interesuara.

3. Palët inkurajohen për të informuar njëra-tjetrën për vendimet e rëndësishme që marrin lidhur me shërbimet e shoqërisë së informacionit dhe për të transmetuar çdo informacion tjetër për praktikat, përdorimet ose zakonet e lidhura me tregtinë elektronike.

KREU VIII
BASHKËPUNIMI ADMINISTRATIV PËR TREGTINË ELEKTRONIKE

Neni 19
Pikat e kontaktit për bashkëpunimin ndërpalësh

1. Palët kanë mjetet e duhura të mbikëqyrjes dhe hetimit, të nevojshme për të zbatuar në mënyrë efektive këtë vendim dhe garantojnë që ofruesit e shërbimeve t'i furnizojnë me informacionin e duhur.

2. Palët bashkëpunojnë me Palët e tjera nëpërmjet Pikës së Kontaktit për Shërbime, të krijuar në përputhje me nenin 9, paragrafi 3 të AP 6 për Tregtinë e Shërbimeve të CEFTA 2006.

3. Palët, sa më shpejt të jetë e mundur dhe në përputhje me ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palës, sigurojnë ndihmën dhe informacionin e kërkuar nga Palët e tjera, duke përfshirë me mjete të përshtatshme elektronike.

4. Palët inkurajojnë komunikimin në Komitetin e Përbashkët të çdo vendimi të rëndësishëm administrativ ose gjyqësor të marrë në juridiksionin e tyre lidhur me mosmarrëveshjet për shërbimet dhe praktikat e shoqërisë së informacionit, përdorimet dhe zakonet e lidhura me tregtinë elektronike.

KREU IX
PROMOVIMI I DREJTËSISË DHE TRANSPARENCËS PËR PËRDORUESIT E BIZNESIT TË SHËRBIMEVE TË NDËRMJETËSIMIT NË INTERNET

Neni 20
Dialogu rregullator për politikën e tregtisë elektronike lidhur me drejtësinë dhe transparencën për përdoruesit e biznesit të shërbimeve të ndërmjetësimit në internet

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët, duke vendosur rregulla për të garantuar që përdoruesve të biznesit të shërbimeve të ndërmjetësimit në internet dhe përdoruesve të faqeve të internetit të korporatave lidhur me motorët e kërkimit në internet t'u jepen mundësi të përshtatshme transparence, drejtësie dhe kompensimi efektiv, në përputhje me rregulloren (BE) 2019/1150 për promovimin e drejtësisë dhe transparencës për përdoruesit e biznesit të shërbimeve të ndërmjetësimit në internet.

2. Veprimi sipas paragrafit 1 synon harmonizimin e aspekteve të shërbimeve të ndërmjetësimit në internet dhe motorëve të kërkimit në internet të siguruar ose të ofruar për t'iu siguruar përkatësisht përdoruesve të biznesit dhe përdoruesve të faqeve të internetit të korporatave që kanë vendin e tyre të

themelimit ose vendbanimit në një Palë dhe që përmes atyre shërbimeve të ndërmjetësimit në internet ose motorëve të kërkimit në internet, ofrojnë mallra ose shërbime për konsumatorët e vendosur në një Palë, pavarësisht nga vendi i themelimit ose vendbanimi i ofruesve të atyre shërbimeve dhe pavarësisht nga ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative që zbatohen ndryshe. Këto aspekte minimalisht lidhen me:

a) termat dhe kushtet e ofruesve të shërbimeve të ndërmjetësimit në internet;

b) kushtet për kufizimin, pezullimin dhe përfundimin e shërbimeve të ndërmjetësimit në internet, duke përfshirë deklarimin e arsyeve nga një ofrues i shërbimeve të ndërmjetësimit në internet kur ky i fundit vendos të kufizojë ose pezullojë ofrimin e shërbimeve të tij të ndërmjetësimit në internet për një përdorues të caktuar biznesi lidhur me mallrat ose shërbimet individuale të ofruara nga ai përdorues biznesi;

c) kushtet për renditjen dhe sigurimin e mallrave dhe shërbimeve ndihmëse;

d) përshkrimin e çdo trajtimi të diferencuar lidhur me mallrat ose shërbimet e ofruara për konsumatorët përmes atyre shërbimeve të ndërmjetësimit në internet nga njëra anë, nga vetë ai ofrues ose ndonjë përdorues biznesi të cilin ai ofrues kontrollon dhe, nga ana tjetër, përdorues të tjerë biznesi;

e) përshkrimin e aksesit teknik dhe kontraktual ose mungesën e tij, të përdoruesve të biznesit në ndonjë të dhënë personale ose të dhëna të tjera, ose të dyja, të cilat përdoruesit e biznesit ose konsumatorët sigurojnë për përdorimin e shërbimeve të ndërmjetësimit në internet përkatëse ose që krijohen nëpërmjet ofrimit të atyre shërbimeve;

f) arsyet për kufizime në aftësinë e përdoruesve të biznesit për të ofruar të njëjtat mallra dhe shërbime për konsumatorët në kushte të ndryshme nëpërmjet mënyrave të ndryshme sesa përmes atyre shërbimeve;

g) vendosjen nga ofruesit e shërbimeve të ndërmjetësimit në internet të një sistemi të brendshëm për trajtimin e ankesave të përdoruesve të biznesit;

h) kushtet për ndërmjetësim dhe procedime gjyqësore nga organizata ose shoqata përfaqësuese dhe nga organe publike;

i) hartimin e kodeve të sjelljes nga ofruesit e shërbimeve të ndërmjetësimit në internet dhe nga organizatat dhe shoqatat që i përfaqësojnë, së bashku me përdoruesit e biznesit, duke përfshirë ndërmarrjet e vogla dhe të mesme dhe organizatat e tyre përfaqësuese.

Palët do të kërkojnë të fillojnë veprimet sipas paragrafëve 1 dhe 2 jo më vonë se 12 muaj nga miratimi i këtij vendimi.

TITULLI III
MBROJTJA E KONSUMATORIT

Neni 21
Fusha e veprimit

1. Titulli III do të zbatohet për çdo kontratë të lidhur ndërmjet një tregtari dhe konsumatori kur konsumatori paguan ose merr përsipër të paguajë çmimin. Ai do të zbatohet, në veçanti, për kontratat e shitjes, duke përfshirë përmbajtjen digjitale ose shërbimet digjitale të cilat janë të përfshira në ose të ndërlidhura me mallra. Ai do të zbatohet gjithashtu kur tregtari furnizon ose merr përsipër të furnizojë përmbajtje digjitale e cila nuk është furnizuar nga një mjet i prekshëm ose shërbim digjital për konsumatorin dhe konsumatori i siguron ose merr përsipër t'i sigurojë të dhëna personale tregtarit, përveç kur të dhënat personale të siguruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari për qëllimin e furnizimit me përmbajtje digjitale e cila nuk është furnizuar nga një mjet i prekshëm ose shërbim digjital ose për të lejuar që tregtari të veprojë në përputhje me kërkesat ligjore të cilave u nënshtrohet tregtari dhe tregtari nuk përpunon ato të dhëna për ndonjë qëllim tjetër.

Megjithatë, në parim, vendimi nuk zbatohet për kontratat:

a) për shërbime sociale, duke përfshirë strehimin social, kujdesin për fëmijët dhe mbështetjen e familjeve dhe personave në nevojë të përhershme ose të përkohshme, duke përfshirë kujdesin afatgjatë;

b) për kujdesin shëndetësor, pavarësisht nëse ofrohen përmes institucioneve të kujdesit shëndetësor;

c) për lojërat e fatit që përfshin vendosjen e basteve me vlerë monetare në lojërat e fatit, duke përfshirë lotaritë, lojërat e kazinosë dhe transaksionet e basteve;

d) për shërbimet financiare;

e) për krijimin, blerjen ose transferimin e pasurisë së paluajtshme ose të drejtave në pasurinë e paluajtshme;

f) për ndërtimin e godinave të reja, shndërrimin thelbësor të godinave ekzistuese dhe për marrjen me qira të banesës për qëllime banimi;

g) të cilat janë brenda fushës së aspekteve të harmonizuara të pronës me formë të ndarë pronësie, produktit për pushime afatgjata, kontratat e rishitjes dhe shkëmbimit;

h) të cilat, në përputhje me ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palëve, janë krijuar nga një mbajtës funksioni publik, i cili ka detyrim ligjor për të qenë i pavarur dhe i paanshëm dhe që duhet të garantojë, duke siguruar informacion gjithëpërfshirës ligjor, që konsumatori të lidhë vetëm kontrata mbi bazën e shqyrtimit të kujdesshëm ligjor dhe me njohuri të fushës së tij ligjore;

i) për furnizimin e ushqimeve, pijeve ose mallrave të tjerë të synuar për konsum aktual familjar dhe të cilat furnizohen fizikisht nga një tregtar në raunde të shpeshta dhe të rregullta në shtëpinë, rezidencën ose vendin e punës së konsumatorit;

j) për shërbime transporti të udhëtarëve;

k) që janë lidhur me anë të automateve të shitjes ose ambienteve tregtare të automatizuara;

l) që janë lidhur me furnizuesit e komunikimeve elektronike nëpërmjet telefonave publikë me pagesë për përdorimin e tyre ose që janë lidhur për përdorimin e një lidhjeje të vetme me telefon, internet ose faks të vendosur nga një konsumator;

m) për çdo mall të shitur me anë të ekzekutimit ose ndryshe në bazë të autoritetit të ligjit.

Në mënyrë specifike, dispozitat e titullit III, kreu V, nuk zbatohen:

n) për çdo mjet të prekshëm i cili shërben ekskluzivisht si transmetues i përmbajtjes digjitale; ose

o) për çdo mall të shitur me anë të ekzekutimit ose ndryshe në bazë të autoritetit të ligjit.

2. Titulli III zbatohet gjithashtu për çdo kontratë kur tregtari siguron ose ndërmerr t'i ofrojë përmbajtje digjitale ose shërbim digjital konsumatorit dhe konsumatori paguan ose ndërmerr të paguajë një çmim. Ai zbatohet gjithashtu kur tregtari ofron ose merr përsipër t'i ofrojë përmbajtje digjitale ose shërbim digjital konsumatorit, dhe konsumatori i siguron ose ndërmerr t'i sigurojë të dhëna personale tregtarit, përveç kur të dhënat personale të siguruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari për qëllimin e sigurimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital ose lejimit të tregtarit që të veprojë në përputhje me kërkesat ligjore të cilave u nënshtrohet tregtari dhe tregtari nuk i përpunon ato të dhëna për ndonjë qëllim tjetër.

Megjithatë, dispozitat e titullit III, kreu VI, nuk zbatohen për kontratat lidhur me:

a) ofrimin e shërbimeve të ndryshme nga shërbimet digjitale, pavarësisht nëse format ose mjetet digjitale përdoren nga tregtari për të prodhuar rezultatin e shërbimit ose për t'ia dhënë ose transmetuar konsumatorit;

b) shërbimet e komunikimit elektronik, me përjashtim të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të pavarura nga numri;

c) kujdesin shëndetësor;

d) shërbimet e lojërave të fatit, specifikisht shërbime që përfshijnë vendosjen e basteve me vlerë monetare në lojërat e fatit, përfshirë ato me një element aftësie, të tilla si lotari, lojëra kazinoje, lojëra pokeri dhe transaksione bastesh, me mjete elektronike ose teknologji tjetër për lehtësimin e komunikimit dhe me kërkesë individuale të një marrësi të shërbimeve të tilla;

e) shërbimet financiare;

f) softuerin e ofruar nga tregtari nën një licencë pa pagesë dhe me burim të hapur, ku konsumatori nuk paguan çmim dhe të dhënat personale të siguruara nga konsumatori përpunohen ekskluzivisht nga tregtari, me qëllim të përmirësimit të sigurisë, përputhshmërisë ose ndërveprimit të atij softueri specifik;

g) sigurimin e përmbajtjes digjitale kur përmbajtja digjitale është e disponueshme për publikun e gjerë përveç me anë të transmetimit të sinjalit si pjesë e një performance ose ngjarjeje, të tilla si projeksione digjitale kinematografike.

KREU I
INFORMACIONI I KONSUMATORIT PËR KONTRATAT NË DISTANCË

Neni 22
Kërkesat për informacion për kontratat në distancë

1. Palët garantojnë që ligjet, rregulloret dhe masat e tyre administrative parashikojnë që një konsumator është i lidhur ligjërisht nga një kontratë në distancë ose ofertë përkatëse, kur tregtari i ka siguruar konsumatorit të paktën informacionin e përfshirë në shtojcën II(A) në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme.

2. Palët garantojnë që paragrafi 1 të zbatohet edhe për kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale e cila nuk është siguruar me një mjet të prekshëm.

3. Në rastin e një ankandi publik, informacioni i përmendur në pikat (b), (c) dhe (d) të shtojcës II(A) mund të zëvendësohet nga detajet e barasvlershme për drejtuesin e ankandit.

4. Palët garantojnë që informacioni i përmendur në pikat (i), (j) dhe (k) të shtojcës II(A) mund të sigurohet me anë të udhëzimeve model për tërheqjen, të përcaktuara në shtojcën I(A). Tregtari duhet të ketë përmbushur kërkesat e informacionit të përcaktuara në pikat (i), (j) dhe (k) të shtojcës II(A), nëse tregtari i ka dhënë konsumatorit këto udhëzime të plotësuara në mënyrën e duhur.

5. Palët garantojnë që informacioni i përmendur në paragrafin 1 dhe shtojcën II(A) përbën pjesë integrale të kontratës në distancë dhe nuk do të ndryshohet nëse palët kontraktuese nuk bien dakord shprehimisht ndryshe.

6. Palët garantojnë që, nëse tregtari nuk ka përmbushur kërkesat e informacionit për tarifa shtesë ose kosto të tjera siç përmenden në pikën (e) të shtojcës II(A) ose për kostot e kthimit të mallrave siç përmendet në pikën (j) të shtojcës II (A), konsumatori nuk do të mbulojë ato tarifa ose kosto.

7. Palët mund të ruajnë ose paraqesin në ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palës së tyre kërkesat gjuhësore lidhur me informacionin kontraktual, në mënyrë që të garantojnë që një informacion i tillë të kuptohet lehtësisht nga konsumatori.

8. Kërkesat e informacionit të përcaktuara në këtë vendim janë shtesë e të gjitha kërkesave të informacionit që përmbahen në vendimet e tjera të Komitetit të Përbashkët dhe ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të Palëve dhe nuk i ndalojnë Palët të vendosin kërkesa shtesë për informacione që janë në përputhje me rregullat e vendosura këtu.

9. Pa cenuar nënparagrafin e parë, çdo dispozitë tjetër për përmbajtjen dhe mënyrën në të cilën informacioni që duhet të sigurohet bie ndesh me një dispozitë të këtij vendimi, dispozita e këtij neni ka përparësi.

10. Në lidhje me përputhshmërinë me kërkesat e informacionit të përcaktuara në këtë nen, Palët garantojnë që barra e provës bie mbi tregtarin.

Neni 23
Kërkesat për informacion shtesë mbi kontratat e lidhura për tregjet në internet

1. Palët garantojnë që para se një konsumator t'i nënshtrohet ligjërisht një kontrate në distancë ose oferte përkatëse për një treg në internet, ofruesi i tregut në internet t'i ketë siguruar konsumatorit të paktën informacionin në shtojcën II(B) në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme dhe në mënyrë të përshtatshme për mjetet e komunikimit në distancë.

2. Ky nen nuk i ndalon Palët të vendosin kërkesa për informacion shtesë për ofruesit e tregjeve në internet. Dispozita të tilla janë proporcionale, jodiskriminuese dhe të justifikuara për shkak të mbrojtjes së konsumatorit.

Neni 24
Kërkesat zyrtare për kontratat në distancë

1. Palët garantojnë që lidhur me kontratat në distancë, tregtari të japë informacionin e parashikuar në shtojcën II(A) ose ta bëjë atë informacion të disponueshëm për konsumatorin në mënyrë të përshtatshme

për mjetet e komunikimit në distancë të përdorura në gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme. Për sa kohë që ai informacion sigurohet me një mjet të qëndrueshëm, ai do të jetë i lexueshëm.

2. Palët garantojnë që nëse një kontratë në distancë që do të lidhet me mjete elektronike e vendos konsumatorin nën një detyrim për të paguar, tregtari e ka njoftuar konsumatorin në mënyrë të qartë dhe të dukshme dhe menjëherë para se konsumatori të vendosë porosinë e tij, për informacionin e parashikuar në pikat (a), (e), (p) dhe (q) të shtojcës II(A).

3. Palët garantojnë që pas vendosjes së një porosie nga një konsumator, tregtari pranon qartë se porosia nënkupton një detyrim për të paguar. Nëse vendosja e një porosie përfshin aktivizimin e një butoni ose funksioni të ngjashëm, Palët do të parashikojnë një kërkesë që butoni ose funksioni i ngjashëm të etiketohet në mënyrë lehtësisht të lexueshme vetëm me fjalët "porosi me detyrim për të paguar" ose një formulim përkatës të qartë që tregon se vendosja e porosisë përfshin një detyrim për të paguar tregtarin. Palët garantojnë që nëse tregtari nuk ka respektuar këtë nënparagraf, konsumatori nuk do t'i nënshtrohet ligjërisht kontratës ose porosisë.

4. Palët garantojnë që faqet e internetit të tregtimit specifikojnë në mënyrë të qartë dhe të lexueshme maksimumi në fillim të procesit të porositjes, nëse zbatohen kufizime të dorëzimit dhe cilat mjete pagese pranohen.

5. Palët garantojnë që nëse kontrata është lidhur përmes një mjeti komunikimi në distancë që lejon hapësirë ose kohë të kufizuar për të shfaqur informacionin, tregtari ka siguruar, në ose përmes atij mjeti të veçantë para lidhjes së një kontrate të tillë, të paktën informacionin parakontraktual lidhur me karakteristikat kryesore të mallrave ose shërbimeve, identitetin e tregtarit, çmimin total, të drejtën e tërheqjes, kohëzgjatjen e kontratës dhe nëse kontrata është me kohëzgjatje të pacaktuar, kushtet për zgjidhjen e kontratës, siç referohet përkatësisht në pikat (a), (b), (e), (i) dhe (p) të shtojcës II(A) përveç formularit model të tërheqjes të përcaktuar në shtojcën I(B) të përmendur në pikën (i). Palët garantojnë që informacioni tjetër i përmendur në shtojcën II(A), duke përfshirë formularin model të tërheqjes, sigurohet nga tregtari për konsumatorin në mënyrë të përshtatshme në përputhje me paragrafin 1 të këtij neni.

6. Palët garantojnë që pa cenuar paragrafin 5, nëse tregtari kryen një telefonatë me konsumatorin për të lidhur një kontratë në distancë, në fillim të bisedës me konsumatorin, ai do të zbulojë identitetin e tij dhe, kur është e zbatueshme, identitetin e personit në emër të të cilit po kryen atë thirrje dhe qëllimin tregtar të thirrjes.

7. Kur një kontratë në distancë duhet të lidhet me telefon, Palët mund të parashikojnë që tregtari duhet t'i konfirmojë ofertën konsumatorit i cili është i lidhur ligjërisht vetëm pasi të ketë nënshkruar ofertën ose të ketë dërguar pëlqimin e tij me shkrim. Palët gjithashtu mund të sigurojnë që konfirmime të tilla duhet të bëhen me mjet të qëndrueshëm.

8. Palët garantojnë që tregtari i jep konsumatorit konfirmimin e kontratës së lidhur, me një mjet të qëndrueshëm brenda një kohe të arsyeshme pas lidhjes së kontratës në distancë, dhe maksimumi në kohën e dorëzimit të mallrave ose para fillimit të kryerjes së shërbimit. Palët duhet të garantojnë që konfirmimi të përfshijë:

a) të gjitha informacionet e përmendura në shtojcën II(A), përveç nëse tregtari tashmë i ka dhënë atë informacion konsumatorit me mjet të qëndrueshëm para lidhjes së kontratës në distancë; dhe

b) kur është e zbatueshme, konfirmimin e pëlqimit dhe pranimit paraprak të shprehur të konsumatorit në përputhje me pikën (m) të shtojcës IV.

9. Palët garantojnë që kur një konsumator dëshiron kryerjen e shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz ose energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur për shitje në vëllim të kufizuar ose sasi të caktuar, ose të ngrohjes qendrore që do të fillojnë gjatë periudhës së tërheqjes të parashikuar në nenin 24(2) dhe kontrata e vendos konsumatorin nën një detyrim për të paguar, tregtari t'i ketë kërkuar konsumatorit të bëjë një kërkesë të shprehur dhe t'i ketë kërkuar konsumatorit të pranojë që pasi kontrata të jetë përmbushur plotësisht nga tregtari, konsumatori nuk do të ketë më të drejtën e tërheqjes.

10. Ky nen nuk cenon dispozitat për lidhjen e kontratave elektronike dhe vendosjen e porosive elektronike të përcaktuara në nenet 9 dhe 11 të këtij vendimi.

11. Palët nuk vendosin ndonjë kërkesë tjetër zyrtare parakontraktuale për përmbushjen e detyrimeve të informacionit të përcaktuara në këtë vendim.

KREU II
E DREJTA E TËRHEQJES

Neni 25
Elementet kryesore të së drejtës së tërheqjes

1. Palët garantojnë që me përjashtim të rastit kur zbatohen përjashtimet e parashikuara në nenin 31 dhe shtojcën IV, konsumatori do të ketë një periudhë 14 ditore për t'u tërhequr nga një kontratë në distancë, pa dhënë arsye dhe pa shkaktuar ndonjë kosto tjetër përveç atyre të parashikuara në shtojcën III(A) dhe shtojcën III(B).

2. Palët garantojnë që pa cenuar nenin 26, periudha e tërheqjes e përmendur në paragrafin 1 të këtij neni skadon pas 14 ditësh nga:

a) në rastin e kontratave të shërbimit, dita e lidhjes së kontratës;

b) në rastin e kontratave të shitjes, dita kur konsumatori ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga konsumatori, fiton zotërimin fizik të mallrave; ose:

i. në rastin e shumë mallrave të porositura nga konsumatori në një porosi dhe të dorëzuara veçmas, nga dita kur konsumatori ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga konsumatori, fiton zotërimin fizik të mallit të fundit;

ii. në rastin e dorëzimit të një malli të përbërë nga shumë lote ose pjesë, nga dita kur konsumatori ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga konsumatori, fiton zotërimin fizik të lotit ose pjesës së fundit;

iii. në rastin e kontratave për dorëzimin e rregullt të mallrave gjatë periudhës kohore të përcaktuar, nga dita kur konsumatori ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga konsumatori, fiton zotërimin fizik të mallit të parë;

c) në rastin e kontratave për sigurimin e përmbajtjes digjitale që nuk është siguruar me mjet të prekshëm, dita e lidhjes së kontratës.

3. Palët nuk ndalojnë palët kontraktuese që të përmbushin detyrimet e tyre kontraktuale gjatë periudhës së tërheqjes.

Neni 26
Heqja e informacionit për të drejtën e tërheqjes

1. Palët garantojnë që nëse tregtari nuk i ka dhënë konsumatorit informacion për të drejtën e tërheqjes siç kërkohet në pikën (i) të shtojcës II(A), periudha e tërheqjes do të skadojë 12 muaj nga përfundimi i periudhës fillestare të tërheqjes, siç përcaktohet në përputhje me nenin 25(2).

2. Palët garantojnë që nëse tregtari i ka dhënë konsumatorit informacionin e parashikuar në paragrafin 1 të këtij neni brenda 12 muajve nga dita e përmendur në nenin 25(2), periudha e tërheqjes do të skadojë 14 ditë pas ditës kur konsumatori merr atë informacion.

Neni 27
Ushtrimi i së drejtës së tërheqjes

1. Palët garantojnë që konsumatori është i detyruar të informojë tregtarin për vendimin e tij për t'u tërhequr nga kontrata para skadimit të periudhës së tërheqjes. Për këtë qëllim, Palët garantojnë që konsumatori ose mund:

a) të përdorë formularin model të tërheqjes siç përcaktohet në shtojcën I (B); ose

b) të bëjë ndonjë deklaratë tjetër të qartë dhe pa mëdyshje që përcakton vendimin e tij për t'u tërhequr nga kontrata.

2. Palët nuk parashikojnë ndonjë kërkesë zyrtare të zbatueshme për formularin model të tërheqjes përveç atyre të përcaktuara në shtojcën I(B).

3. Palët garantojnë që konsumatori të ketë ushtruar të drejtën e tij të tërheqjes brenda periudhës së tërheqjes të përmendur në nenin 25(2) dhe nenin 26, nëse komunikimi lidhur me ushtrimin e së drejtës së tërheqjes dërgohet nga konsumatori para skadimit të kësaj periudhe.

4. Palët garantojnë që tregtari, përveç mundësive të përmendura në paragrafin 1, mund t'i japë konsumatorit mundësinë për të plotësuar dhe paraqitur elektronikisht ose formularin model të tërheqjes të përcaktuar në shtojcën I(B), ose ndonjë deklaratë tjetër të qartë dhe pa mëdyshje në faqen e internetit të tregtarit. Në ato raste, Palët sigurojnë që tregtari i ka komunikuar konsumatorit konfirmim të marrjes së një tërheqjeje të tillë pa vonesë nëpërmjet një mjeti komunikimi të qëndrueshëm.

5. Palët garantojnë që barra e provës e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes në përputhje me këtë nen, bie mbi konsumatorin.

Neni 28
Efektet e tërheqjes

1. Palët garantojnë që ushtrimi i së drejtës së tërheqjes të përfundojë detyrimet e palëve kontraktuese:
a) për të përmbushur kontratën në distancë; ose
b) për të lidhur kontratën në distancë, në rastet kur është bërë një ofertë nga konsumatori.

Neni 29
Detyrimet e tregtarit në rast tërheqjeje

1. Palët garantojnë që në rast tërheqjeje tregtarët do të kenë të paktën detyrimet sipas shtojcës III(A).

Neni 30
Detyrimet e konsumatorit në rast tërheqjeje

1. Palët garantojnë që në rast tërheqjeje konsumatorët do të kenë të paktën detyrimet sipas shtojcës III(B).

Neni 31
Efektet e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes për kontratat ndihmëse

1. Me përjashtim të rregullave për marrëveshjet e kredisë për konsumatorët, siç mund të jetë e zbatueshme brenda Palëve, Palët garantojnë që nëse konsumatori ushtron të drejtën e tij të tërheqjes nga një kontratë në distancë në përputhje me këtë vendim, çdo kontratë ndihmëse do të zgjidhet automatikisht, pa kosto për konsumatorin, përveç siç parashikohet në shtojcën III (A) dhe shtojcën III(B) të këtij vendimi.

2. Palët përcaktojnë rregulla të hollësishme për zgjidhjen e kontratave të tilla.

Neni 32
Përjashtimi nga e drejta e tërheqjes

1. Palët nuk parashikojnë të drejtën e tërheqjes të përcaktuar në këtë vendim për kontratat në distancë lidhur me kategoritë e kontratave të renditura në shtojcën IV.

2. Palët mund të shmangin përjashtimet nga e drejta e tërheqjes të përcaktuara në pikat (a), (b), (c) dhe (e) të shtojcës IV për kontratat e lidhura në kuadrin e vizitave të pakërkuara nga një tregtar në shtëpinë e një konsumatori ose ekskursionet e organizuara nga një tregtar me qëllim ose efekt të promovimit ose shitjes së produkteve tek konsumatorët për mbrojtjen e interesave legjitime të konsumatorëve lidhur me praktikat agresive ose mashtruese të marketingut ose shitjes. Dispozita të tilla janë proporcionale, jodiskriminuese dhe të justifikuara për shkak të mbrojtjes së konsumatorit.

3. Në rastin e kontratave të shërbimit që e vendosin konsumatorin nën një detyrim për të paguar kur konsumatori ka kërkuar specifikisht një vizitë nga tregtari për qëllim të kryerjes së riparimeve, Palët mund të parashikojnë që konsumatori të humbë të drejtën e tërheqjes pasi shërbimi të jetë kryer plotësisht, me kusht që performanca të ketë filluar me pëlqimin paraprak të shprehur të konsumatorit.

KREU III
DORËZIMI DHE KALIMI I RREZIKUT

Neni 33
Dorëzimi

1. Palët parashikojnë që në kontratat e shitjes, përveç nëse palët kanë rënë dakord ndryshe për kohën e dorëzimit, tregtari dorëzon mallrat duke transferuar zotërimin fizik ose kontrollin e mallrave te konsumatori pa vonesë të panevojshme, por jo më vonë se 30 ditë nga lidhja e kontratës.

2. Palët garantojnë që kur tregtari nuk ka përmbushur detyrimin e tij për të dorëzuar mallrat në kohën e rënë dakord me konsumatorin ose brenda afatit të caktuar në paragrafin 1, konsumatori do ta njoftojë për të kryer dorëzimin brenda një periudhe shtesë kohe të përshtatshme për rrethanat. Palët garantojnë që nëse tregtari nuk mund të dorëzojë mallrat brenda asaj periudhe shtesë kohore, konsumatori do të ketë të drejtë të zgjidhë kontratën. Nënparagrafi i parë nuk zbatohet për kontratat e shitjes kur tregtari ka refuzuar të dorëzojë mallrat ose kur dorëzimi brenda periudhës së rënë dakord të dorëzimit është thelbësor, duke marrë parasysh të gjitha rrethanat që shoqërojnë lidhjen e kontratës ose kur konsumatori informon tregtarin para zgjidhjes së kontratës, se dorëzimi nga ose në një datë të caktuar është thelbësor. Në ato raste, Palët parashikojnë që nëse tregtari nuk mund të dorëzojë mallrat në kohën e rënë dakord me konsumatorin ose brenda afatit të caktuar në paragrafin 1, konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën menjëherë.

3. Palët garantojnë që me zgjidhjen e kontratës tregtari do të rimbursojë, pa vonesë të panevojshme, të gjitha shumat e paguara sipas kontratës.

4. Palët garantojnë që përveç zgjidhjes së kontratës në përputhje me paragrafin 2, konsumatori mund të ushtrojë mjete të tjera juridike të parashikuara nga ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palës.

Neni 34
Kalimi i riskut

1. Palët parashikojnë që në kontratat e shitjes kur tregtari dërgon mallrat tek konsumatori, risku i humbjes ose dëmtimit të mallrave do t'i kalojë konsumatorit kur ai ose një palë e tretë e specifikuar nga konsumatori dhe që nuk është transportuesi, ka marrë në zotërim fizik mallrat. Megjithatë, Palët sigurojnë që risku do t'i kalojë konsumatorit pas dorëzimit tek transportuesi, nëse transportuesi ishte autorizuar nga konsumatori për të transportuar mallrat dhe kjo zgjedhje nuk ishte ofruar nga tregtari, pa cenuar të drejtat e konsumatorit ndaj transportuesit.

KREU IV
TARIFAT, KOSTOT DHE PAGESAT SHTESË

Neni 35
Tarifat për përdorimin e mjeteve të pagesës

1. Palët garantojnë që në kontratat e shitjes dhe shërbimit, duke përfshirë kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale, tregtarëve u ndalohet t'u faturojnë konsumatorëve, lidhur me përdorimin e një mjeti të caktuar pagese, tarifa që tejkalojnë koston e faturuar nga tregtari për ushtrimin e mjeteve të tilla.

Neni 36
Komunikimi me telefon

1. Palët garantojnë që në kontratat e shitjes dhe shërbimit, duke përfshirë kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale, ku tregtari përdor një linjë telefonike për t'u kontaktuarme telefon për kontratën e lidhur, konsumatori, kur kontakton tregtarin nuk është i detyruar ligjërisht të paguajë një shumë më të lartë sesa tarifa bazë.

2. Nënparagrafi i parë nuk cenon të drejtën e ofruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike për të faturuar për thirrje të tilla.

Neni 37
Pagesat shtesë

1. Palët garantojnë që para se konsumatori t'i nënshtrohet ligjërisht kontratës ose ofertës, tregtari do të kërkojë pëlqimin e shprehur të konsumatorit për çdo pagesë shtesë përveç shpërblimit të rënë dakord për detyrimin kryesor kontraktual të tregtarit. Palët garantojnë që nëse tregtari nuk ka marrë pëlqimin e shprehur të konsumatorit por e ka treguar atë duke përdorur opsionet e përzgjedhura automatikisht të cilat konsumatorit i kërkohet t'i refuzojë në mënyrë që të shmangë pagesën shtesë, konsumatori do të ketë të drejtën e rimbursimit të kësaj pagese.

Neni 38
Shitje inercie

1. Palët sigurojnë që konsumatori të përjashtohet nga detyrimi për të dhënë ndonjë vlerësim në rastet e sigurimit të pakërkuar të mallrave ose përmbajtjes digjitale ose ofrimit të pakërkuar të shërbimeve, të ndaluara si praktika të padrejta tregtare. Në raste të tilla, mungesa e një përgjigjeje nga konsumatori pas një furnizimi ose ofrimi të tillë të pakërkuar nuk përbën pëlqim.

KREU V
HARMONIZIMI I DISA ASPEKTEVE LIDHUR ME KONTRATAT PËR SHITJEN E MALLRAVE

Neni 39
Harmonizimi i kërkesave objektive dhe subjektive për përputhshmëri

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët duke përcaktuar disa kërkesa kontraktuale të kontratave për shitjen e mallrave, veçanërisht duke garantuar që tregtari t'i dorëzojë mallrat konsumatorit që plotëson kërkesat subjektive dhe objektive për përputhshmërinë, kërkesat për instalim të duhur dhe, kur është e zbatueshme, pa cenuar të drejtat e palëve të treta në përputhje me dispozitat e neneve 5, 6, 7, 8 dhe 9 të direktivës (BE) 2019/771 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për shitjen e mallrave që ndryshon rregulloren (BE) 2017/2394 dhe direktivën 2009/22 /KE dhe që shfuqizon direktivën 1999/44/KE.

2. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizim maksimal sipas paragrafit 1 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

Neni 40
Harmonizimi i përgjegjësisë së tregtarit dhe mjetet juridike për mospërputhshmëri

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët rajonal, duke vendosur rregulla për të harmonizuar përgjegjësinë e tregtarit për mospërputhshmëri që ekziston në kohën kur mallrat janë dorëzuar dhe që bëhet e dukshme brenda dy vjetëve nga ajo kohë në përputhje me dispozitat e neneve 10, 11 dhe 12 të direktivës (BE) 2019/771 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për shitjen e mallrave.

2. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët, duke vendosur rregulla për të harmonizuar mjetet juridike për mospërputhshmëri, veçanërisht duke garantuar që konsumatori të ketë të drejtë për t'i sjellë mallrat në përputhje me kërkesat kontraktuale ose për të marrë një ulje proporcionale të çmimit, ose për

të zgjidhur kontratën, në përputhje me dispozitat e neneve 13, 14, 15 dhe 16 të direktivës (BE) 2019/771 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për shitjen e mallrave.

3. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizim maksimal sipas paragrafëve 1 dhe 2 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

Neni 41

Harmonizimi i garancive tregtare

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët rajonal, duke vendosur rregulla për të harmonizuar regjimin e garancive tregtare të cilat janë detyruese për garantuesin sipas kushteve të përcaktuara në deklaratën e garancisë tregtare dhe reklamat përkatëse të disponueshme në kohën e lidhjes së kontratës ose para lidhjes së saj, në përputhje me dispozitat e nenit 17 të direktivës (BE) 2019/771 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për shitjen e mallrave.

2. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizim maksimal sipas paragrafit 1 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

Neni 42

Harmonizimi i së drejtës së kompensimit në zinxhirin e transaksioneve

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët rajonal, duke vendosur rregulla për të harmonizuar të drejtën e kompensimit të tregtarit për mospërputhshmëri që rezulton nga një veprim ose mosveprim nga një person në hallkat e mëparshme të zinxhirit të transaksioneve, sipas dispozitave të nenit 18 të direktivës (BE) 2019/771 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për shitjen e mallrave.

2. Palët përcaktojnë në ligjet, rregulloret dhe masat e tyre administrative personin kundër të cilit shitësi mund të ushtrojë mjetet juridike dhe veprimet përkatëse dhe kushtet e ushtrimit të së drejtës së kompensimit sipas paragrafit 1.

3. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizim maksimal sipas paragrafit 1 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

KREU VI

HARMONIZIMI I DISA ASPEKTEVE LIDHUR ME KONTRATAT PËR SIGURIMIN E PËRMBAJTJES DIGJITALE DHE SHËRBIMEVE DIGJITALE

Neni 43

Elementet thelbësore të kontratës për sigurimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital

1. Palët garantojnë që në kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital, tregtari siguron konsumatorin me përmbajtje digjitale ose shërbim digjital, pa vonesë të panevojshme pas lidhjes së kontratës, përveç nëse palët e kontratës bien dakord ndryshe.

2. Palët garantojnë që tregtari ka përmbushur detyrimin për të furnizuar, kur:

a) përmbajtja digjitale ose çdo mjet i përshtatshëm për të pasur akses në ose shkarkuar përmbajtjen digjitale është i disponueshëm ose i arritshëm për konsumatorin, ose për një strukturë fizike ose virtuale të zgjedhur nga konsumatori për atë qëllim;

b) shërbimi digjital bëhet i arritshëm për konsumatorin ose për një strukturë fizike ose virtuale të zgjedhur nga konsumatori për atë qëllim.

Neni 44

Harmonizimi i kërkesave të përputhshmërisë të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët duke vendosur rregulla për të harmonizuar disa kërkesa kontraktuale të kontratave për sigurimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimeve digjitale, veçanërisht duke garantuar që tregtari i siguron konsumatorit përmbajtje digjitale ose shërbim digjital që plotëson kërkesat subjektive dhe objektive për përputhshmërinë, kërkesat për integrim të duhur dhe, kur është e zbatueshme, pa cenuar të drejtat e palëve të treta në përputhje me dispozitat e neneve 6, 7, 8, 9 dhe 10 të direktivës (BE) 2019/770 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale.

2. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizim maksimal sipas paragrafit 1 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

Neni 45

Harmonizimi i përgjegjësisë së tregtarit

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët, duke vendosur rregulla për të harmonizuar përgjegjësinë e tregtarit për mossigurimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital sipas dispozitave të neneve 11 dhe 12 të direktivës (BE) 2019/770 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale.

2. Palët garantojnë që barra e provës lidhur me faktin nëse përmbajtja digjitale ose shërbimi digjital është siguruar sipas kërkesave të përputhshmërisë, siç mund të përcaktohet nga ligji, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palës, bie mbi tregtarin.

3. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizim maksimal sipas paragrafit 1 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

Neni 46

Harmonizimi i mjeteve juridike për mossigurim dhe mospërputhshmëri

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët, duke përcaktuar rregulla për të harmonizuar mjetet juridike të disponueshme për mossigurimin e përmbajtjes digjitale ose një shërbimi digjital dhe për mospërputhje të përmbajtjes digjitale ose të një shërbimi digjital sipas dispozitave të neneve 13, 14, 15, 16 dhe 17 të direktivës (BE) 2019/770 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale.

2. Palët duhet të sigurojnë minimalisht se në rast të mospërputhshmërisë, konsumatori ka të drejtë që përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital t'i sjellë në përputhje me kërkesat kontraktuale, të marrë një ulje proporcionale të çmimit ose të zgjidhë kontratën.

3. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizim maksimal sipas paragrafit 1 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

Neni 47

Harmonizimi i modaliteteve për modifikimin e përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët, duke vendosur rregulla për të harmonizuar modalitetet për modifikimin e përmbajtjes digjitale ose një shërbimi digjital që do të sigurohet ose bëhet i arritshëm për konsumatorin për një periudhë kohe, në përputhje me dispozitat e nenit 19 të direktivës (BE) 2019/770 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale.

Neni 48

Harmonizimi i së drejtës së kompensimit në zinxhirin e transaksioneve

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët duke vendosur rregulla për të harmonizuar të drejtën e dëmshpërblimit të tregtarit për mossigurim ose mospërputhshmëri që rezulton nga një veprim ose mosveprim nga një person në hallkat e mëparshme të zinxhirit të transaksioneve, në përputhje me dispozitat e nenit 20 të direktivës (BE) 2019/770 për aspekte të caktuara lidhur me kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale dhe shërbimeve digjitale.

2. Palët përcaktojnë në ligjet e tyre personin kundër të cilit shitësi mund të ushtrojë mjetet juridike dhe veprimet përkatëse dhe kushtet e ushtrimit të së drejtës së kompensimit sipas paragrafit 1.

3. Palët kërkojnë të arrijnë harmonizimin maksimal sipas paragrafit 1 brenda tre vjetësh pas miratimit të këtij vendimi.

KREU VII

NATYRA E DETYRUESHME E TË DREJTAVE TË KONSUMATORIT

Neni 49

Natyra e detyrueshme

1. Nëse ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të zbatueshme për kontratën janë ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të një Pale, ajo Palë siguron që konsumatorët të mos heqin dorë nga të drejtat që u janë dhënë nga masat e Palës, të miratuara në përputhje me këtë vendim.

2. Çdo kusht kontraktual që në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë heq ose kufizon të drejtat që rezultojnë nga ky vendim, nuk është detyrues për konsumatorin.

TITULLI IV

ZGJIDHJA ALTERNATIVE E MOSMARRËVESHJEVE PËR MOSMARRËVESHJET E KONSUMATORËVE

Neni 50

Harmonizimi i mekanizmave të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët, duke vendosur rregulla për të harmonizuar mekanizmat alternativë të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, në mënyrë që të lehtësojë aksesin e konsumatorëve në procedurat e ADR-së dhe për të siguruar që mosmarrëveshjet të cilat përfshijnë një tregtar të themeluar nën juridiksionin e tyre përkatës, mund të paraqiten tek një subjekt i ADR-së i cili përmbush kërkesat e përcaktuara në direktivën 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve.

2. Veprimi sipas paragrafit 1 synon harmonizimin e aspekteve të mbrojtjes së konsumatorit për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve, duke siguruar që konsumatorët, mbi bazë vullnetare, mund të paraqesin ankesa kundër tregtarëve tek subjektet që ofrojnë procedura të pavarura, të paanshme, transparente, efektive, të shpejta dhe të drejta për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve. Këto aspekte minimalisht lidhen me:

a) kërkesat për subjektet e ADR-së, të tilla si mirëmbajtja e një faqeje elektronike të përditësuar, e cila u jep palëve lehtësisht akses në informacionin për procedurën e ADR-së dhe u mundëson konsumatorëve të paraqesin një ankesë dhe dokumentet e kërkuara mbështetëse në internet sipas nenit 5 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

b) kërkesat për ekspertizë, pavarësi dhe paanësi për të siguruar që personat fizikë të ngarkuar me ADR-në të kenë ekspertizën e nevojshme dhe të jenë të pavarur dhe të paanshëm sipas nenit 6 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

c) kërkesat për transparencë që garantojnë që subjektet e ADR-së të bëjnë publikisht të disponueshëm në faqet e tyre të internetit, me një mjet të qëndrueshëm sipas kërkesës dhe me çdo mjet tjetër që ata e çmojnë të përshtatshëm, informacion të qartë dhe lehtësisht të kuptueshëm sipas nenit 7 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

d) kKërkesat e efektivitetit të tilla si garancia se procedura e ADR-së është e disponueshme dhe lehtësisht e arritshme në internet dhe jashtë linje (offline) për të dyja palët, pavarësisht se ku ndodhen, dhe kërkesa të tjera sipas nenit 8 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

e) kërkesat e drejtësisë sipas nenit 9 të direktivës 2013/11 /BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

f) kërkesat e lirisë, veçanërisht duke garantuar që marrëveshja ndërmjet një konsumatori dhe tregtari për të paraqitur ankesa tek një subjekt i ADR-së nuk është detyruese për konsumatorin, nëse është lidhur para se mosmarrëveshja të materializohet dhe nëse ka efekt të privimit të konsumatorit nga e drejta për të ngritur padi para gjykatave për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, sipas nenit 10 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

g) kërkesat e ligjshmërisë së nenit 11 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

h) kërkesat për tregtarët për të informuar konsumatorët lidhur me subjektin e ADR-së ose subjektet e ADR-së nga të cilat mbulohen ata tregtarë, kur këta të fundit angazhohen ose janë të detyruar të përdorin ato subjekte për të zgjidhur mosmarrëveshjet me konsumatorët, në përputhje me nenin 13 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

i) masat për të garantuar që, në lidhje me mosmarrëveshjet që rrjedhin nga kontratat ndërpalëshe të shërbimit ose shitjes, konsumatorët mund të marrin ndihmë për të hyrë në njësinë e ADR-së që operon në një Palë tjetër e cila është kompetente për të trajtuar mosmarrëveshjen e tyre ndërpalëshe, në përputhje me nenin 14 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve;

j) masat për të lehtësuar bashkëpunimin ndërmjet subjekteve të ADR-së, si dhe ndërmjet subjekteve të ADR-së dhe autoriteteve të Palëve, në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërpalëshe, duke kryer shkëmbime të rregullta të informacionit të ndërsjellë dhe praktikave më të mira lidhur me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërpalëshe dhe mosmarrëveshjeve të brendshme, sipas neneve 16 dhe 17 të direktivës 2013/11/BE për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve për mosmarrëveshjet e konsumatorëve.

3. Palët kërkojnë të fillojnë veprimet sipas paragrafëve 1 dhe 2 jo më vonë se 18 muaj mbas miratimit të këtij vendimi.

Neni 51

Harmonizimi i mekanizmave të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve në internet

1. Komiteti i Përbashkët përpiqet të nxisë përafrimin e ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative të Palëve, me qëllim që të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të përbashkët duke përcaktuar rregulla për të filluar hapat drejt krijimit të një platforme ODR për CEFTA-n që lehtëson zgjidhjen e pavarur, të paanshme, transparente, efektive, të shpejtë dhe të drejtë jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve ndërmjet konsumatorëve dhe tregtarëve në internet, në përputhje me dispozitat e rregullores (BE) nr. 524/2013 për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në internet për mosmarrëveshjet e konsumatorëve (rregullorja e ODR-së për Konsumatorin).

2. Veprimi sipas paragrafit 1 synon harmonizimin e aspekteve të mbrojtjes së konsumatorit lidhur me zgjidhjen jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve për detyrimet kontraktuale që burojnë nga shitjet në internet ose kontratat e shërbimit ndërmjet një konsumatori rezident në një Palë dhe tregtari të themeluar në një Palë përmes ndërhyrjes së një subjekti të ADR-së që përfshin përdorimin e një platforme të ODR-së. Këto aspekte minimalisht lidhen me:

a) kërkesat ligjore, teknike dhe të qeverisjes për krijimin e një platforme CEFTA ODR, duke përfshirë funksionimin, funksionet e përkthimit, mirëmbajtjen, financimin dhe sigurinë e të dhënave, në përputhje me nenin 5 të rregullores së ODR-së për konsumatorin;

b) krijimin e një rrjeti të pikave të kontaktit të ODR-së në përputhje me nenin 7 të rregullores së ODR-së për konsumatorin;

c) procedurat për paraqitjen, përpunimin dhe transmetimin e një ankese dhe zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje në përputhje me nenet 8, 9 dhe 10 të rregullores së ODR-së për konsumatorin;

d) kërkesat për përpunimin e të dhënave personale, konfidencialitetit dhe sigurisë së të dhënave në përputhje me nenin 12 dhe 13 të rregullores së ODR-së për konsumatorin;

e) kërkesat për të siguruar informacion lehtësisht të arritshëm për konsumatorët në përputhje me nenin 14 të rregullores së ODR-së për konsumatorin.

3. Palët kërkojnë të fillojnë veprimet sipas paragrafëve 1 dhe 2 jo më vonë se 18 muaj mbas miratimit të këtij vendimi.

TITULLI V
BASHKËPUNIMI ADMINISTRATIV

Neni 52
Bashkëpunimi

1. Secila Palë do të japë përgjigje të shpejtë nëpërmjet Pikës së Kontaktit për Shërbimet ndaj të gjitha kërkesave nga një Palë tjetër për informacion specifik për ndonjë nga masat e saj të zbatimit të përgjithshëm në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, duke përfshirë aspektet e harmonizuara nga ky vendim.

2. Palët do të sigurojnë burimet e nevojshme për zbatimin e këtij vendimi, duke përfshirë burime të mjaftueshme buxhetore dhe burime të tjera, ekspertizë, procedura dhe masa të tjera.

3. Palët përpiqen të respektojnë parimet e bashkëpunimit të përcaktuara në rregulloren (BE) 2017/2394.

TITULLI VI
DISPOZITA TË TJERA

Neni 53
Transpozimi

Palët sjellin në fuqi ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të nevojshme për t'u pajtuar me këtë vendim jo më vonë se 30 muaj nga miratimi i këtij vendimi.

Neni 54
Dispozita përfundimtare

1. Ky vendim i nënshtrohet ratifikimit, pranimit ose miratimit në përputhje me kërkesat e parashikuara nga legjislacioni dhe/ose rregullorja e Palëve. Instrumentet e ratifikimit, pranimit ose miratimit depozitohen te Depozitari.

2. Ky vendim hyn në fuqi në ditën e tridhjetë pas depozitimit të instrumentit të tretë të ratifikimit, pranimit ose miratimit.

3. Për secilën Palë që depoziton instrumentin e saj të ratifikimit, pranimit ose miratimit pas datës së depozitimit të instrumentit të tretë të ratifikimit, pranimit ose miratimit, ky vendim hyn në fuqi në ditën e tridhjetë pas depozitimit nga ajo Palë të instrumentit të saj të ratifikimit, pranimit ose miratimit.

4. Nëse kërkesat e saj ligjore e lejojnë, një Palë mund ta zbatojë këtë vendim përkohësisht derisa të ketë depozituar instrumentin e saj të ratifikimit, pranimit ose miratimit në përputhje me paragrafin 1. Çdo zbatim i përkohshëm i këtij vendimi i njoftohet Depozitarit.

Në dëshmi të kësaj, të Plotfuqishmit e të gjitha Palëve të CEFTA-s, të autorizuar sipas rregullave, kanë miratuar këtë vendim.

Bërë në Beograd, më 9 tetor 2024, në një kopje të vetme autentike në gjuhën angleze që do të depozitohet pranë Depozitarit të CEFTA 2006, i cili i transmeton kopje të certifikuara të gjitha Palëve të CEFTA-s.

SHTOJCA I
INFORMACION PËR USHTRIMIN E SË DREJTËS SË TËRHEQJES

A. Udhëzime model për tërheqjen

E drejta e tërheqjes

Ju keni të drejtë të tërhiqeni nga kjo kontratë brenda 14 ditëve pa dhënë ndonjë arsye.

Periudha e tërheqjes skadon pas 14 ditësh nga ajo ditë.

…

Për të ushtruar të drejtën e tërheqjes, duhet të na informoni lidhur me vendimin tuaj për t'u tërhequr nga kjo kontratë me një deklaratë të qartë dhe pa mëdyshje (p.sh., një letër e dërguar me postë ose postë elektronike). Ju mund të përdorni formularin model të tërheqjes bashkëlidhur, por ai nuk është i detyrueshëm.

Për të përmbushur afatin e tërheqjes, është e mjaftueshme të dërgoni komunikimin tuaj për ushtrimin e së drejtës së tërheqjes para skadimit të periudhës së tërheqjes.

Efektet e tërheqjes

Nëse tërhiqeni nga kjo kontratë, do t'ju rimbursojmë të gjitha pagesat e marra nga ju, përfshirë kostot e dërgesës (me përjashtim të kostove shtesë që rezultojnë nga zgjedhja juaj e një lloji të dërgesës përveç llojit më pak të kushtueshëm të dërgesës standarde të ofruar nga ne), pa vonesë të panevojshme dhe në çdo rast jo më vonë se 14 ditë nga dita kur jemi informuar për vendimin tuaj për t'u tërhequr nga kjo kontratë. Ne do të kryejmë një rimbursim të tillë duke përdorur të njëjtën metodë pagese që keni përdorur për transaksionin fillestar, përveç nëse keni rënë dakord shprehimisht ndryshe; në çdo rast, ju nuk do të shkaktoni asnjë tarifë si rezultat i një rimbursimi të tillë.

…

…

Udhëzime për plotësim:

1. Vendosni njërin nga tekstet në vijim midis thonjëzave:

a) në rastin e një kontrate shërbimi ose kontrate për furnizim me ujë, gaz ose energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur për shitje në një vëllim të kufizuar ose sasi të caktuar, të ngrohjes qendrore ose të përmbajtjes digjitale e cila nuk është siguruar me një mjet të prekshëm: "të lidhjes së kontratës";

b) në rastin e një kontrate shitjeje: "për të cilën ju fitoni, ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga ju, fiton zotërimin fizik të mallrave.";

c) në rastin e një kontrate që lidhet me shumë mallra të porositura nga konsumatori në një porosi dhe të dorëzuar veçmas: "për të cilën ju fitoni, ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga ju, fiton zotërimin fizik të mallit të fundit.";

d) në rastin e një kontrate që lidhet me dorëzimin e një malli të përbërë nga shumë lote ose pjesë: "për të cilin ju fitoni ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga ju, fiton zotërimin fizik të lotit ose pjesës së fundit.";

e) në rastin e një kontrate për dorëzimin e rregullt të mallrave gjatë një periudhe kohore të caktuar: "në të cilën ju fitoni, ose një palë e tretë përveç transportuesit dhe e specifikuar nga ju, fiton zotërimin fizik të mallit të parë.".

2. Vendosni emrin tuaj, adresën gjeografike, numrin e telefonit dhe adresën e postës elektronike.

3. Nëse i jepni mundësinë konsumatorit të plotësojë elektronikisht dhe të paraqesë informacion lidhur me tërheqjen e tij nga kontrata në faqen tuaj të internetit, shënoni sa vijon: "Ju gjithashtu mund të plotësoni dhe dorëzoni në mënyrë elektronike formularin e modelit të tërheqjes ose ndonjë deklaratë tjetër të qartë dhe pa mëdyshje në faqen tonë të internetit [shënoni adresën e internetit]. Nëse e përdorni këtë mundësi, ne do t'ju komunikojmë një konfirmim të marrjes së një tërheqjeje të tillë nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm (p.sh. me postë elektronike) pa vonesë.".

4. Në rastin e kontratave të shitjes në të cilat nuk keni ofruar marrjen e mallrave në rast tërheqjeje, shënoni sa vijon: "Ne mund të mbajmë rimbursimin derisa t'i marrim mallrat mbrapsht ose të keni dhënë prova se i keni dërguar mallrat, cilido qoftë rasti më i hershëm.".

5. Nëse konsumatori ka marrë mallrat lidhur me kontratën:

a) shënoni:

- "Ne do të marrim mallrat."; ose

- "Ju do të ktheni mallrat ose do t'i dorëzoni tek ne' ose... [shënoni emrin dhe adresën gjeografike, kur është e zbatueshme, të personit të autorizuar nga ju për të marrë mallrat], pa vonesë të panevojshme dhe në çdo rast jo më vonë se 14 ditë nga dita kur na komunikoni tërheqjen tuaj nga kjo kontratë. Afati plotësohet nëse i ktheni mallrat para skadimit të periudhës prej 14 ditësh.";

b) shënoni:

- "Ne do të mbulojmë koston e kthimit të mallrave";

- "Ju duhet të mbuloni koston e drejtpërdrejtë të kthimit të mallrave";

- nëse, në një kontratë në distancë, nuk ofroni të mbuloni koston e kthimit të mallrave dhe mallrat, nga natyra e tyre, normalisht nuk mund të kthehen me postë: "Ju do të duhet të mbuloni koston e drejtpërdrejtë të kthimit të mallrave, EURO [shënoni shumën]."; ose nëse kostoja e kthimit të mallrave nuk mund të llogaritet paraprakisht: "Ju do të duhet të mbuloni koston e drejtpërdrejtë të kthimit të mallrave. Kostoja llogaritet në një shumë maksimale prej rreth… EURO [shënoni shumën]."; ose

- nëse, në një kontratë jashtë ambienteve të biznesit, mallrat, nga natyra e tyre, normalisht nuk mund të kthehen me postë dhe janë dorëzuar në shtëpinë e konsumatorit në kohën e lidhjes së kontratës: "Ne do t'i marrim mallrat me shpenzimet tona."; dhe

c) shënoni që: "Ju jeni përgjegjës vetëm për ndonjë vlerë të zvogëluar të mallit që rezulton nga trajtimi, përveç asaj që është e nevojshme për të përcaktuar natyrën, karakteristikat dhe funksionimin e mallit.".

6. Në rastin e një kontrate për ofrimin e shërbimeve ose furnizimin me ujë, gaz ose energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur për shitje në një vëllim të kufizuar ose sasi të caktuar, ose të ngrohjes qendrore, shënoni sa vijon: "Nëse keni kërkuar të filloni kryerjen e shërbimeve ose furnizimin me ujë/gaz/energji elektrike/ngrohje qendrore [fshini kur është e pazbatueshme] gjatë periudhës së tërheqjes, ju do të na paguani një shumë e cila është në raport me atë që është dhënë derisa të na keni komunikuar tërheqjen tuaj nga kjo kontratë, në krahasim me mbulimin e plotë të kontratës.".

B. Formulari model i tërheqjes

(Plotësoni dhe ktheni këtë formular vetëm nëse dëshironi të tërhiqeni nga kontrata.)

- Për [këtu duhet të vendoset nga tregtari emri i tregtarit, adresa gjeografike dhe adresa e postës elektronike]:

- Unë/ne () me anë të kësaj njoftoj/më se unë/ne () tërhiqem/i nga kontrata ime/jonë () e shitjes së mallrave të mëposhtme ()/për ofrimin e shërbimit të mëposhtëm ();

- Porositur në datën ()/pranuar në datën ();

- Emri i konsumatorëve;

- Adresa e konsumatorëve;

- Nënshkrimi i konsumatorëve (vetëm nëse ky formular është njoftuar me letër);

- Data.

SHTOJCA II
KËRKESAT PËR INFORMACION PËR KONTRATAT NË DISTANCË

A. Kërkesat për informacion për kontratat në distancë

a) Karakteristikat kryesore të mallrave ose shërbimeve, në masën që i përshtaten mjetit dhe mallrave ose shërbimeve;

b) Identiteti i tregtarit, i tillë si emri i tij tregtar;

c) Adresa gjeografike në të cilën është themeluar tregtari, si dhe numri i telefonit të tregtarit, adresa e postës elektronike dhe çdo mjet tjetër i komunikimit në internet, siç mund të jepet nga tregtari, i cili garanton që konsumatori mund të mbajë çdo korrespondencë me shkrim, duke përfshirë datën dhe orën e një korrespondence të tillë;

d) Nëse ndryshon nga adresa e dhënë në përputhje me pikën (c), adresa gjeografike e vendit të biznesit të tregtarit dhe, kur është e zbatueshme, ajo e tregtarit në emër të të cilit vepron, ku konsumatori mund të drejtojë çdo ankesë;

e) Çmimi total i mallrave ose shërbimeve, përfshirë taksat, ose kur natyra e mallrave ose shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, mënyrën në të cilën do të llogaritet çmimi, si dhe kur është e zbatueshme, të gjitha pagesat shtesë të ngarkesave, dorëzimit ose tarifat postare dhe çdo kosto tjetër ose, kur ato tarifa nuk mund të llogariten në mënyrë të arsyeshme paraprakisht, faktin që pagesa të tilla shtesë mund të jenë të pagueshme. Në rastin e një kontrate me kohëzgjatje të pacaktuar ose një kontrate që përmban abonim, çmimi total do të përfshijë kostot totale për periudhën e faturimit. Kur kontrata të tilla faturohen me një tarifë fikse, çmimi total nënkupton gjithashtu kostot totale mujore. Kur kostot totale nuk mund të llogariten paraprakisht në mënyrë të arsyeshme, duhet të paraqitet metoda në të cilën do të llogaritet çmimi;

f) Kur është e zbatueshme, që çmimi të personalizohet në bazë të vendimmarrjes automatike;

g) Kostoja e përdorimit të mjeteve të komunikimit në distancë për lidhjen e kontratës kur kjo kosto llogaritet përveç asaj në tarifën bazë;

h) Masat për pagesë, dorëzim, performancë, koha kur tregtari ndërmerr të dorëzojë mallrat ose kryejë shërbimet dhe kur është e zbatueshme, politika e trajtimit të ankesave të tregtarit;

i) Kur ekziston e drejta e tërheqjes, kushtet, afati dhe procedurat për ushtrimin e kësaj të drejte në përputhje me nenin 27 (1), si dhe modeli i formularit të tërheqjes të përcaktuar në shtojcën I (B);

j) Kur është e zbatueshme, që konsumatori do të duhet të mbulojë koston e kthimit të mallrave në rast tërheqjeje dhe, për kontratat në distancë, nëse mallrat, për shkak të natyrës sëtyre, nuk mund të kthehen normalisht me postë, koston e kthimit të mallrave;

k) Që, nëse konsumatori ushtron të drejtën e tërheqjes pasi të ketë bërë një kërkesë në përputhje me nenin 24 (9), konsumatori është i detyruar t'i paguajë tregtarit kosto të arsyeshme në përputhje me shtojcën III (B);

l) Kur e drejta e tërheqjes nuk parashikohet në përputhje me nenin 32 dhe shtojcën IV, informacioni që konsumatori nuk do të përfitojë nga e drejta e tërheqjes ose, kur është e zbatueshme, rrethanat në të cilat konsumatori humb të drejtën e tij të tërheqjes;

m) Kujtesë për ekzistencën e një garancie ligjore të përputhshmërisë për mallrat, përmbajtjen digjitale dhe shërbimet digjitale;

n) Kur është e zbatueshme, ekzistenca dhe kushtet e ndihmës së klientit pas shitjes, shërbimet pas shitjes dhe garancitë tregtare;

o) Ekzistenca e kodeve përkatëse të sjelljes të cilat përcaktojnë sjelljen e tregtarëve që ndërmarrin t'i nënshtrohen ligjërisht kodit lidhur me një ose më shumë praktika të veçanta tregtare ose sektorë biznesi dhe mënyrën si mund të merren kopjet e tyre, kur është e zbatueshme;

p) Kohëzgjatja e kontratës, kur është e zbatueshme, ose nëse kontrata është me kohëzgjatje të pacaktuar ose zgjatet automatikisht, kushtet për zgjidhjen e kontratës;

q) Kur është e zbatueshme, kohëzgjatja minimale e detyrimeve të konsumatorit sipas kontratës;

r) Kur është e zbatueshme, ekzistenca dhe kushtet e depozitave ose garancitë e tjera financiare që duhet të paguhen ose sigurohen nga konsumatori me kërkesë të tregtarit;

s) Kur është e zbatueshme, funksionaliteti, duke përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike, i mallrave me elemente digjitale, përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale;

t) Kur është e zbatueshme, çdo pajtueshmëri dhe ndërveprueshmëri përkatëse e mallrave me elemente digjitale, përmbajtje digjitale dhe shërbime digjitale për të cilat tregtari është në dijeni ose mund të pritet në mënyrë të arsyeshme të ketë qenë në dijeni;

u) Kur është e zbatueshme, mundësia e përdorimit të një mekanizmi të ankimit dhe kompensimi jashtëgjyqësor të cilit i nënshtrohet tregtari dhe metodat për të pasur akses në të.

B. Kërkesat shtesë për informacione për kontratat e lidhura për tregjet në internet

a) Informacion i përgjithshëm, i disponueshëm në një rubrikë specifike të ndërfaqes në internet që është e drejtpërdrejtë dhe lehtësisht e arritshme nga faqja ku prezantohen ofertat, mbi parametrat kryesorë që përcaktojnë renditjen e ofertave të prezantuara tek konsumatori si rezultat i pyetjes së kërkimit dhe rëndësisë relative të atyre parametrave në krahasim me parametrat e tjerë;

b) Nëse pala e tretë që ofron mallra, shërbime ose përmbajtje digjitale është tregtar apo jo, në bazë të deklaratës së asaj pale të tretë për ofruesin e tregut në internet;

c) Kur pala e tretë që ofron mallra, shërbime ose përmbajtje digjitale nuk është tregtar, të drejtat e konsumatorit që burojnë nga ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Palës për mbrojtjen e konsumatorit nuk zbatohen për kontratën;

d) Kur është e zbatueshme, mënyra si ndahen detyrimet lidhur me kontratën ndërmjet palës së tretë që ofron mallrat, shërbimet ose përmbajtjen digjitale dhe ofruesit të tregut në internet, një informacion i tillë nuk cenon ndonjë përgjegjësi që ofruesi i tregut në internet ose tregtari palë e tretë ka ndërmarrë me lidhjen e kontratës sipas ligjeve, rregulloreve dhe dispozitave administrative të Palës tjetër.

SHTOJCA III
DETYRIMET KONTRAKTUALE TË PALËVE NË RASTIN E TËRHEQJES

A. Detyrimet e tregtarit në rastin e tërheqjes

1. Tregtari rimburson të gjitha pagesat e marra nga konsumatori, duke përfshirë, nëse është e zbatueshme, edhe kostot e dorëzimit pa vonesë të panevojshme dhe në çdo rast jo më vonë se 14 ditë nga dita kur është informuar për vendimin e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata në përputhje me nenin 27 të këtij vendimi. Tregtari kryen rimbursimin e përmendur në nënparagrafin e parë duke përdorur të njëjtën mënyrë pagese që konsumatori ka përdorur për transaksionin fillestar, përveç rasteve kur konsumatori ka rënë dakord shprehimisht ndryshe dhe me kusht që konsumatori të mos pësojë asnjë tarifë si rezultat i këtij rimbursimi.

2. Pavarësisht nga paragrafi 1, tregtarit nuk i kërkohet të rimbursojë kostot shtesë, nëse konsumatori ka zgjedhur shprehimisht një lloj dërgese përveç llojit më pak të kushtueshëm të dërgesës standarde të ofruar nga tregtari.

3. Nëse tregtari nuk ka ofruar të marrë mallrat vetë, lidhur me kontratat e shitjes, tregtari mund të mbajë rimbursimin derisa të ketë marrë mallrat mbrapsht, ose derisa konsumatori të ketë dhënë prova se i ka dërguar mallrat, cilido rast që ndodh më herët.

4. Lidhur me të dhënat personale të konsumatorit, tregtari vepron në përputhje me detyrimet e zbatueshme sipas ligjeve, rregulloreve dhe masave administrative për mbrojtjen e të dhënave të Palëve.

5. Tregtari përmbahet nga përdorimi i ndonjë të dhëne, përveç përmbajtjes së të dhënave personale, të cilat janë siguruar ose krijuar nga konsumatori kur përdorin përmbajtjen digjitale të të dhënave ose shërbimin digjital të siguruar nga tregtari, përveç kur një përmbajtje e tillë:

a) nuk ka ndonjë funksion jashtë kontekstit të përmbajtjes digjitale të të dhënave ose shërbimit digjital të ofruar nga tregtari;

b) lidhet vetëm me veprimtarinë e konsumatorit kur përdor përmbajtjen digjitale të të dhënave ose shërbimin digjital të ofruar nga tregtari;

c) është bashkuar me të dhëna të tjera nga tregtari dhe nuk mund të ndahet, ose vetëm me përpjekje joproporcionale; ose

d) është gjeneruar bashkërisht nga konsumatori dhe palë të tjera, dhe konsumatorët e tjerë mund të vazhdojnë të përdorin përmbajtjen.

6. Me përjashtim të situatave të përmendura në pikat (a), (b) ose (c) të paragrafit 5, me kërkesë të konsumatorit, tregtari do të vendosë në dispozicion të konsumatorit çdo përmbajtje, përveç të dhënave personale, e cila është siguruar ose krijuar nga konsumatori gjatë përdorimit të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital të dhënë nga tregtari.

7. Konsumatori ka të drejtë të marrë atë përmbajtje digjitale falas, pa pengesë nga tregtari, brenda një kohe të arsyeshme dhe në një format të përdorur zakonisht dhe të lexueshëm nga makineria.

8. Në rast tërheqjeje nga kontrata, tregtari mund të parandalojë çdo përdorim të mëtejshëm të përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital nga konsumatori, në veçanti duke e bërë përmbajtjen digjitale ose shërbimin digjital të paarritshëm për konsumatorin ose çaktivizimin e llogarisë së përdoruesit të konsumatorit, pa cenuar paragrafin 6.

B. Detyrimet e konsumatorit në rastin e tërheqjes

1. Nëse tregtari nuk ka ofruar të marrë mallrat vetë, konsumatori do t'ia kthejë mallrat ose do t'ia dorëzojë tregtarit ose një personi të autorizuar nga tregtari për të marrë mallrat, pa vonesë të panevojshme

dhe në çdo rast jo më vonë se 14 ditë nga dita kur ai i ka komunikuar tregtarit vendimin e tij për t'u tërhequr nga kontrata në përputhje me nenin 27 të këtij vendimi. Afati përmbushet nëse konsumatori i kthen mallrat para se të ketë skaduar periudha 14 ditore.

2. Konsumatori mbulon vetëm koston e drejtpërdrejtë të kthimit të mallrave, përveç nëse tregtari ka rënë dakord t'i mbulojë ato ose tregtari nuk e informon konsumatorin se konsumatori duhet t'i mbulojë.

3. Konsumatori përgjigjet vetëm për ndonjë vlerë të zvogëluar të mallrave që rezulton nga trajtimi i mallrave përveç asaj që është e nevojshme për të përcaktuar natyrën, karakteristikat dhe funksionimin e mallrave. Konsumatori në asnjë rast nuk është përgjegjës për vlerën e zvogëluar të mallrave, kur tregtari nuk mund të japë njoftim për të drejtën e tërheqjes në përputhje me pikën (i) të shtojcës III (A).

4. Në rast tërheqjeje nga kontrata, konsumatori duhet të përmbahet nga përdorimi i përmbajtjes digjitale ose shërbimit digjital dhe nga vënia e tyre në dispozicion të palëve të treta.

5. Kur një konsumator ushtron të drejtën e tërheqjes pasi të ketë bërë një kërkesë në përputhje me nenin 24 (9) të këtij vendimi, konsumatori i paguan tregtarit një shumë që është në raport me atë që është dhënë deri në kohën kur konsumatori ka informuar tregtarin për ushtrimin e së drejtës së tërheqjes, në krahasim me mbulimin e plotë të kontratës. Shuma proporcionale që do të paguhet nga konsumatori për tregtarin llogaritet në bazë të çmimit total të rënë dakord në kontratë. Nëse çmimi total është më i lartë, shuma proporcionale do të llogaritet në bazë të vlerës së tregut të asaj që është dhënë.

6. Konsumatori nuk mbulon asnjë kosto për sigurimin, plotësisht ose pjesërisht, të përmbajtjes digjitale e cila nuk është siguruar me një mjet të prekshëm, kur:

a) konsumatori nuk ka dhënë pëlqim paraprak të shprehur për fillimin e performancës para fundit të 14 ditëve të përmendura në nenin 25;

b) konsumatori nuk ka konfirmuar se e humb të drejtën e tërheqjes kur jep pëlqimin e tij; ose

c) tregtari nuk mund të japë konfirmim në përputhje me nenin 24 (8).

7. Përveç siç parashikohet në këtë shtojcë, konsumatori nuk ka asnjë përgjegjësi si pasojë e ushtrimit të së drejtës së tërheqjes.

SHTOJCA IV
PËRJASHTIME NGA E DREJTA E TËRHEQJES

a) Kontratat e shërbimit pasi shërbimi të jetë kryer plotësisht, por nëse kontrata e vendos konsumatorin nën një detyrim për të paguar, vetëm nëse performanca ka filluar me pëlqimin paraprak të shprehur të konsumatorit dhe konfirmimin se do të humbë të drejtën e tij të tërheqjes pasi kontrata të jetë përmbushur plotësisht nga tregtari;

b) Furnizimi i mallrave ose shërbimeve për të cilat çmimi varet nga luhatjet në tregun financiar të cilat nuk mund të kontrollohen nga tregtari dhe që mund të ndodhin brenda periudhës së tërheqjes;

c) Furnizimi i mallrave i kryer sipas specifikimeve të konsumatorit ose i personalizuar qartë;

d) Furnizimi i mallrave që mund të prishen ose skadojnë shpejt;

e) Furnizimi i mallrave të mbyllura të cilët nuk janë të përshtatshme për kthim për shkak të mbrojtjes shëndetësore ose arsyeve të higjienës dhe janë mbyllur pas dorëzimit;

f) Furnizimi i mallrave të cilat, pas dorëzimit, sipas natyrës së tyre, janë përzier në mënyrë të pandashme me artikujt të tjerë;

g) Furnizimi me pije alkoolike, çmimi i të cilave është rënë dakord në kohën e lidhjes së kontratës së shitjes, dorëzimi i të cilave mund të kryhet vetëm pas 30 ditësh dhe vlera aktuale e të cilave varet nga luhatjet në treg që nuk mund të kontrollohen nga tregtari;

h) Kontratat kur konsumatori ka kërkuar në mënyrë specifike një vizitë nga tregtari për qëllimin e kryerjes së riparimeve urgjente ose mirëmbajtjes. Nëse, në rastin e një vizite të tillë, tregtari ofron shërbime përveç atyre të kërkuara në mënyrë specifike nga konsumatori ose mallra të tjerë përveç pjesëve zëvendësuese të përdorura domosdoshmërisht në kryerjen e mirëmbajtjes ose riparimeve, e drejta e tërheqjes do të zbatohet për ato shërbime ose mallra shtesë;

i) Furnizimi me regjistrime të mbyllura audio ose video ose softuer kompjuterik të mbyllur të cilat janë hapur pas dorëzimit;

j) Furnizimi i një gazete, botimi periodik ose reviste me përjashtim të kontratave të abonimit për furnizimin e botimeve të tilla;

k) Kontratat e lidhura në një ankand publik;

l) Sigurimi i banesës përveç qëllimit të banimit, transporti i mallrave, shërbime të marrjes me qira të makinave, kateringut ose shërbime që lidhen me veprimtaritë e kohës së lirë, nëse kontrata parashikon një datë ose periudhë specifike të performancës;

m) Kontratat për sigurimin e përmbajtjes digjitale e cila nuk është siguruar me një mjet të prekshëm, nëse performanca ka filluar dhe nëse kontrata e vendos konsumatorin nën një detyrim për të paguar, kur:

i. konsumatori ka dhënë pëlqim paraprak të shprehur për të filluar performancën gjatë së drejtës së periudhës së tërheqjes;

ii. konsumatori ka dhënë konfirmimin se në këtë mënyrë humb të drejtën e tij të tërheqjes; dhe

iii. tregtari ka dhënë konfirmim në përputhje me nenin 24 (8).

DECISION OF THE JOINT COMMITTEE OF THE CENTRAL EUROPEAN FREE TRADE AGREEMENT

No. 2/2024

on Facilitation of Electronic Commerce

Adopted on 9 October 2024

Preamble

The Joint Committee,

Having regard to Article 40.4 of Annex 1 to the Agreement on Amendment of and Accession to the Central European Free Trade Agreement, done in Bucharest on 19 December 2006 ("CEFTA 2006");

Having regard to the commitments under the Additional Protocol 6 on Trade in Services ("AP 6")

Seeking to reinforce the dialogue on regulatory issues in line with the Electronic Commerce: Roadmap for dialogue on regulatory issues, endorsed by the Joint Committee on 16 December 2020 in Sarajevo;

Recognising that electronic commerce increases trade opportunities in many sectors and that consumer trust and high level of protection are essential for its uptake and further widespread adoption;

Acknowledging importance of continuing joint work beyond this Decision by deepening cooperation in matters related to customs, parcel delivery and unjustified geo-blocking;

Acknowledging that inter-party electronic commerce and related aspects of consumer protection should be harmonised as close as possible with standards adopted by the European Union;

Recalling that the provisions of Directive (EU) 2015/1535 laying down a procedure for the provision of information in the field of technical regulations and of rules on Information Society services, Directive 2000/31/EC on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market and Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services set out the baseline standards and principles that facilitate electronic commerce within the EU and have been recognised as advanced developments in this policy area;

Recalling that the provisions of Directive 2011/83/EU on consumer rights and Directive (EU) 2019/771 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, set out the baseline standards and principles of high level of consumer protection which are recognised as advanced developments in this policy area;

Intending to promote further uptake of electronic commerce through actions of harmonisation, market integration, transparency and facilitation, and institutional and administrative cooperation;

Has decided as follows:

TITLE I

GENERAL PROVISIONS

Chapter I

Purpose and scope

Article 1

Purpose

1. This Decision seeks to facilitate trade of information society service between the Parties by harmonising:
    a. legal framework concerning electronic commerce among Parties with a view to ensuring the free movement of information society services among Parties.
    b. key aspects of consumer protection related to electronic commerce with a view to ensuring a comparably high level of consumer protection.

Chapter II

Definitions

Article 2

Definitions

1. For the purposes of this Decision, the following definitions shall apply:
    a. 'Party': a Party to the Central European Free Trade Agreement (CEFTA 2006);
    b. 'party': either of the contractual parties to a contract between a trader and a consumer;
    c. 'coordinated field': requirements laid down in Parties' legal systems applicable to information society service providers or information society services, regardless of whether they are of a general nature or specifically designed for them, which concern compliance in respect of:
        i. taking up of the activity of an information society service, such as requirements concerning qualifications, authorisation or notification,
        ii. pursuit of the activity of an information society service, such as requirements concerning the behaviour of the service provider, requirements regarding the quality or content of the service including those applicable to advertising and contracts, or requirements concerning the liability of the service provide.
    d. 'information society services': any service, including online intermediation services, normally provided for remuneration, including when they are not remunerated by those who receive

them, at a distance, by electronic means and at the individual request of a recipient of services,[1] where:

i. 'at a distance' means that the service is provided without the parties being simultaneously present;
ii. 'by electronic means' means that the service is sent initially and received at its destination by means of electronic equipment for the processing (including digital compression) and storage of data, and entirely transmitted, conveyed and received by wire, by radio, by optical means or by other electromagnetic means;
iii. 'at the individual request of a recipient of services' means that the service is provided through the transmission of data on individual request.

e. 'service provider': any service supplier within the meaning of article 1(1)(g) of AP 6 who provides an information society service;
f. 'established service provider': a service provider who effectively pursues an economic activity using a fixed establishment for an indefinite period. The presence and use of the technical means and technologies required to provide the service do not, in themselves, constitute an establishment of the provider;
g. 'recipient of the service': any service consumer within the meaning of article 1(1)(i) of AP 6 who, for professional ends or otherwise, receives or uses an information society service, in particular for the purposes of seeking information or making it accessible;
h. 'consumer': any natural person who is acting for purposes which are outside his or her trade, business, craft or profession;
i. 'communication' means any information exchanged or conveyed between a finite number of parties by means of a publicly available electronic communications service. This does not include any information conveyed as part of a broadcasting service to the public over an electronic communications network except to the extent that the information can be related to the identifiable subscriber or user receiving the information;
j. 'commercial communication': any form of communication designed to promote, directly or indirectly, the goods, services or image of a company, organisation or person pursuing a commercial, industrial or craft activity or exercising a regulated profession. The following do not in themselves constitute commercial communications:

i. information allowing direct access to the activity of the company, organisation or person, in particular a domain name or an electronic-mail address,
ii. communications relating to the goods, services or image of the company, organisation or person compiled in an independent manner, particularly when this is without financial consideration;

[1] The classification of a service as an 'information society service' shall be without prejudice to the classification of any such service as, *inter alia*, computer and related services, internet telecommunications services, online content and e-commerce under the Additional Protocol 6.

k. 'electronic mail' means any text, voice, sound or image message sent over a public communications network which can be stored in the network or in the recipient's terminal equipment until it is collected by the recipient;

l. 'regulated profession': a professional activity or group of professional activities, access to which, the pursuit of which, or one of the modes of pursuit of which is subject, directly or indirectly, by virtue of legislative, regulatory or administrative provisions to the possession of specific professional qualifications; in particular, the use of a professional title limited by legislative, regulatory or administrative provisions to holders of a given professional qualification shall constitute a mode of pursuit;

m. 'business user': any private individual acting in a commercial or professional capacity who, or any legal person which, through online intermediation services offers goods or services to consumers for purposes relating to its trade, business, craft or profession;

n. 'online intermediation services': services which meet all of the following requirements:

    i. they constitute information society services within the meaning of point (d) of article 2.1 of this Decision;

    ii. they allow business users to offer goods or services to consumers, with a view to facilitating the initiating of direct transactions between those business users and consumers, irrespective of where those transactions are ultimately concluded;

    iii. they are provided to business users on the basis of contractual relationships between the provider of those services and business users which offer goods or services to consumers;

o. 'provider of online intermediation services': any service supplier within the meaning of article 1(1)(g) of AP 6 which provides, or which offers to provide, online intermediation services to business users;

p. 'online search engine': a digital service that allows users to input queries in order to perform searches of, in principle, all websites, or all websites in a particular language, on the basis of a query on any subject in the form of a keyword, voice request, phrase or other input, and returns results in any format in which information related to the requested content can be found;

q. 'provider of online search engine': any service supplier within the meaning of article 1(1)(g) of AP 6 which provides, or which offers to provide, online search engines to consumers;

r. 'corporate website user': any natural or legal person which uses an online interface, meaning any software, including a website or a part thereof and applications, including mobile applications, to offer goods or services to consumers for purposes relating to its trade, business, craft or profession;

s. 'ranking': the relative prominence given to the goods or services offered through online intermediation services, or the relevance given to search results by online search engines, as presented, organised or communicated by the providers of online intermediation services or by providers of online search engines, respectively, irrespective of the technological means used for such presentation, organisation or communication;

t. 'terms and conditions': all terms and conditions or specifications, irrespective of their name or form, which govern the contractual relationship between the provider of online intermediation services and its business users and are unilaterally determined by the provider of online intermediation services, that unilateral determination being evaluated on the basis of an overall assessment, for which the relative size of the parties concerned, the fact that a negotiation took place, or that certain provisions thereof might have been subject to such a negotiation and determined together by the relevant provider and business user is not, in itself, decisive;

u. 'ancillary goods and services': goods and services offered to the consumer prior to the completion of a transaction initiated on the online intermediation services in addition to and complementary to the primary good or service offered by the business user through the online intermediation services;

v. 'durable medium': any instrument which enables business users, consumers or traders to store information addressed personally to them in a way accessible for future reference and for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;

w. 'trader': any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in in that natural or legal person's name or on that person's behalf, for purposes relating to that person's trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Decision;

x. 'goods': any tangible movable items;

y. 'goods with digital elements': any tangible movable items that incorporate, or are inter-connected with, digital content or a digital service in such a way that the absence of that digital content or digital service would prevent the goods from performing their functions;

z. 'personal data': any information relating to an identified or identifiable natural person ('data subject'); an identifiable natural person is one who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identifier such as a name, an identification number, location data, an online identifier or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural or social identity of that natural person;

aa. 'sales contract': any contract under which the trader transfers or undertakes to transfer ownership of goods to the consumer, including any contract having as its object both goods and services;

bb. 'online sales or service contract': a sales or service contract where the trader, or the trader's intermediary, has offered goods or services on a website or by other electronic means and the consumer has ordered such goods or services on that website or by other electronic means

cc. 'service contract': any contract other than a sales contract under which the trader supplies or undertakes to supply a service, including a digital service, to the consumer;

dd. 'distance contract': any contract concluded between the trader and the consumer under an organised distance sales or service-provision scheme without the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, with the exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded;

ee. 'digital content': data which are produced and supplied in digital form;

ff. 'digital service':

i. a service that allows the consumer to create, process, store or access data in digital form; or

ii. a service that allows the sharing of or any other interaction with data in digital form uploaded or created by the consumer or other users of that service;

gg. 'integration': the linking and incorporation of digital content or a digital service with the components of the consumer's digital environment in order for the digital content or digital service to be used in accordance with the requirements for conformity provided for by this Decision;

hh. 'commercial guarantee' means any undertaking by the trader or a producer (the guarantor) to the consumer, in addition to his legal obligation relating to the guarantee of conformity,[2] to reimburse the price paid or to replace, repair or service goods in any way if they do not meet the specifications or any other requirements not related to conformity set out in the guarantee statement or in the relevant advertising available at the time of, or before the conclusion of the contract;

ii. 'ancillary contract': a contract by which the consumer acquires goods or services related to a distance contract or an off-premises contract and where those goods are supplied or those services are provided by the trader or by a third party on the basis of an arrangement between that third party and the trader;

jj. 'online marketplace': a service using software, including a website, part of a website or an application, operated by or on behalf of a trader which allows consumers to conclude distance contracts with other traders or consumers;

kk. 'provider of an online marketplace': any trader which provides an online marketplace to consumers;

ll. 'compatibility': the ability of the goods to function with hardware or software with which goods of the same type are normally used, without the need to convert the goods, hardware or software;

mm. 'functionality': the ability of the goods to perform their functions having regard to their purpose;

nn. 'interoperability': the ability of the goods to function with hardware or software different from those with which goods of the same type are normally used;

oo. 'free of charge': free of the necessary costs incurred in order to bring the goods into conformity, particularly the cost of postage, carriage, labour or materials;

pp. 'producer': a manufacturer of goods, an importer of goods into a Party or any person purporting to be a producer by placing its name, trademark or other distinctive sign on the goods;

[2] The legal guarantee shall mean the seller's obligation to deliver goods which comply with the contract of sale. The commercial guarantees are undertakings by either a seller or a producer to the consumer. For avoidance of doubt, in this definition, the expression "in addition to his legal obligation to the guarantee of conformity" shall mean "in addition to the seller's legal obligation to the guarantee of conformity".

qq. 'price': money or a digital representation of value that is due in exchange for the supply of digital content or a digital service;

rr. 'digital environment': hardware, software and any network connection used by the consumer to access or make use of digital content or a digital service;

ss. 'domestic dispute': a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in the same Party as that in which the trader is established;

tt. 'inter-Party dispute': a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in a Party other than the Party in which the trader is established;

uu. 'ADR procedure': procedure for the out-of-court resolution of domestic and inter-Party disputes concerning contractual obligations stemming from sales contracts or service contracts between a trader established in a Party and a consumer resident in a Party through the intervention of an ADR entity which proposes or imposes a solution or brings the parties together with the aim of facilitating an amicable solution, which complies with the requirements set out in this Decision and is carried out by an ADR entity;

vv. 'ADR entity': any entity, however named or referred to, which is established on a durable basis and offers the resolution of a dispute through an ADR procedure and that is listed a competent authority;

TITLE II

ELECTRONIC COMMERCE

Chapter I

Article 3

Scope

1. Title II shall apply to all information society services, including intermediary services, except for measures related to:

   a. taxation;
   b. competition law, regulations and administrative provisions;
   c. the following activities of information society services:

      - the activities of notaries or equivalent professions to the extent that they involve a direct and specific connection with the exercise of public authority,
      - the representation of a client and defence of his interests before the courts,
      - gambling activities which involve wagering a stake with monetary value in games of chance, including lotteries and betting transactions;

d. online payment services or to online advertising tools or online advertising exchanges, which are not provided with the aim of the facilitating the initiation of direct transactions and which do not involve a contractual relationship with consumers.

Article 4

Common market principle

1. Each Party shall ensure that the information society services provided by a service provider established within that Party comply with the provisions applicable in that Party which fall within the coordinated field.
2. Parties may not, for reasons falling within the coordinated field, restrict the freedom to provide information society services from another Party.
3. Paragraphs 1 and 2 shall not apply to the following fields:
    a. copyright and related rights, exclusive rights on topographies of semiconductor products, and rights for the makers of databases as well as industrial property rights,
    b. the emission of electronic money by institutions in respect of which Parties have applied derogations;
    c. the freedom of contractual parties to choose the law, regulations and administrative provisions applicable to their contract;
    d. contractual obligations concerning consumer contracts;
    e. formal validity of contracts creating or transferring rights in real estate where such contracts are subject to mandatory formal requirements of the law, regulations and administrative provisions of the Party where the real estate is situated;
    f. the permissibility of unsolicited commercial communications by electronic mail.
4. Parties may take measures to derogate from paragraph 2 in respect of a given information society service if the following conditions are fulfilled:
    a. the measures shall be:
        i. necessary for one of the following reasons:
            1. public policy, in particular the prevention, investigation, detection and prosecution of criminal offences, including the protection of minors and the fight against any incitement to hatred on grounds of race, sex, religion or origin, and violations of human dignity concerning individual persons;
            2. the protection of public health;
            3. public security, including the safeguarding of domestic security and defence;
            4. the protection of consumers, including investors;
        ii. taken against a given information society service which prejudices the objectives referred to in point (i) or which presents a serious and grave risk of prejudice to those objectives;
        iii. proportionate to those objectives;

b. before taking the measures in question and without prejudice to court proceedings, including preliminary proceedings and acts carried out in the framework of a criminal investigation, the Party has:
    i. asked the Party referred to in paragraph 1 to take measures and the latter did not take such measures, or they were inadequate;
    ii. notified the Joint Committee, including the Party referred to in paragraph 1, of its intention to take such measures.

5. The Parties may, in the case of urgency, derogate from the conditions stipulated in paragraph 4(b). Where this is the case, the measures shall be notified in the shortest possible time to the CEFTA Body in charge of electronic commerce and specifically to the Party referred to in paragraph 1, indicating the reasons for which the Party considers that there is urgency.
6. After reviewing the measures notified under paragraph 5, the Joint Committee may recommend to the Party in question to refrain from taking any proposed measures or urgently to put an end to the measures in question.

Chapter II

Common principles of electronic commerce

Article 5

Prohibition of requirements of prior authorisation

1. Parties shall ensure that the taking up and pursuit of the activity of an information society service provider may not be made subject to prior authorisation or any other requirement having equivalent effect.
2. Paragraph 1 shall be without prejudice to authorisation schemes which are not specifically and exclusively targeted at information society services.

Article 6

General information requirements

1. In addition to other information requirements established by this Decision, Parties shall ensure that the service provider shall render easily, directly and permanently accessible to the recipients of the service and competent authorities, at least the following information:
    a. the name of the service provider;
    b. the geographic address at which the service provider is established;
    c. the details of the service provider, including his or her electronic mail address, which allow him or her to be contacted rapidly and communicated with in a direct and effective manner;

d. where the service provider is registered in a trade or similar public register, the trade register in which the service provider is entered and his or her registration number, or equivalent means of identification in that register;
e. where the activity is subject to an authorisation scheme, the particulars of the relevant supervisory authority;
f. as concerns regulated professions:
    i. any professional body or similar institution with which the service provider is registered,
    ii. the professional title and the Party where it has been granted,
    iii. a reference to the applicable professional rules in the Party of establishment and the means to access them;
g. where the service provider undertakes an activity that is subject to VAT, an identification number or a similar identifier.

2. In addition to other information requirements established by this Decision or Party laws regulations and administrative provisions, Parties shall at least ensure that, where information society services refer to prices, these are to be indicated clearly and unambiguously and, in particular, must indicate whether they are inclusive of tax and delivery costs.

Chapter III

Commercial communications

Article 7

Minimum information requirements for commercial communications

1. In addition to other information requirements established by this Decision of Party laws regulations and administrative provisions, Parties shall ensure that commercial communications which are part of, or constitute, an information society service comply at least with the following conditions:
    a. the commercial communication shall be clearly identifiable as such;
    b. the natural or legal person on whose behalf the commercial communication is made shall be clearly identifiable;
    c. promotional offers, such as discounts, premiums and gifts, where permitted in the Party where the service provider is established, shall be clearly identifiable as such, and the conditions which are to be met to qualify for them shall be easily accessible and be presented clearly and unambiguously;
    d. promotional competitions or games, where permitted in the Party where the service provider is established, shall be clearly identifiable as such, and the conditions for participation shall be easily accessible and be presented clearly and unambiguously.

Article 8

Unsolicited commercial communications

1. In addition to other requirements established by this Decision or Party laws regulations and administrative provisions, Parties which permit unsolicited commercial communication by electronic mail shall ensure that such commercial communication by a service provider established within a Party shall be identifiable clearly and unambiguously as such as soon as it is received by the recipient.
2. Parties shall take measures to ensure that service providers undertaking unsolicited commercial communications by electronic mail consult regularly and respect the opt-out registers in which natural persons not wishing to receive such commercial communications can register themselves.
3. Parties shall ensure that the use of commercial communications which are part of, or constitute, an information society service provided by a member of a regulated profession is permitted subject to compliance with the professional rules regarding, in particular, the independence, dignity and honour of the profession, professional secrecy and fairness towards clients and other members of the profession.
4. When drawing up proposals for initiatives which may become necessary to ensure the proper functioning of the common market with regard to the information referred to in paragraph 4, the Joint Committee shall take due account of codes of conduct applicable at level and shall act in close cooperation with the relevant professional associations and bodies.

Chapter IV

Equivalent treatment of electronic and written contracts

Article 9

Treatment of electronic contracts

1. Parties shall ensure that their legal system allows contracts to be concluded by electronic means. Parties shall in particular ensure that the legal requirements applicable to the contractual process neither create obstacles for the use of electronic contracts nor result in such contracts being deprived of legal effectiveness and validity on account of their having been made by electronic means.
2. Parties may lay down that paragraph 1 shall not apply to all or certain contracts falling into one of the following categories:
    a. contracts that create or transfer rights in real estate, except for rental rights;
    b. contracts requiring by law the involvement of courts, public authorities or professions exercising public authority;
    c. contracts of suretyship granted and on collateral securities furnished by persons acting for purposes outside their trade, business or profession;

d. contracts governed by laws, regulations and administrative provisions governing family relations or by the law of succession.

3. Parties shall indicate to the Joint Committee the categories referred to in paragraph 2 to which they do not apply paragraph 1. Parties shall submit to the Joint Committee every five years a report on the application of paragraph 2 explaining the reasons why they consider it necessary to maintain the category referred to in paragraph 2(b) to which they do not apply paragraph 1.

Article 10

Minimum information requirements

1. In addition to other information requirements established by this Decision or Party laws, regulations and administrative provisions. Parties shall ensure, except when otherwise agreed by parties who are not consumers, that at least the following information is given by the service provider clearly, comprehensibly and unambiguously and prior to the order being placed by the recipient of the service:
    a. the different technical steps to follow to conclude the contract;
    b. whether or not the concluded contract will be filed by the service provider and whether it will be accessible;
    c. the technical means for identifying and correcting input errors prior to the placing of the order;
    d. the languages offered for the conclusion of the contract.
2. Parties shall ensure that, except when otherwise agreed by parties who are not consumers, the service provider indicates any relevant codes of conduct to which he or she subscribes and information on how those codes can be consulted electronically.
3. Contract terms and general conditions provided to the recipient must be made available in a way that allows him or her to store and reproduce them.
4. Paragraphs 1 and 2 shall not apply to contracts concluded exclusively by exchange of electronic mail or by equivalent individual communications.

Article 11

Placing of orders

1. Parties shall ensure, except when otherwise agreed by parties who are not consumers, that in cases where the recipient of the service places his or her order through technological means, the following principles apply:
    a. the service provider has to acknowledge the receipt of the recipient's order without undue delay and by electronic means,
    b. the order and the acknowledgement of receipt are deemed to be received when the parties to whom they are addressed are able to access them.

2. Parties shall ensure that, except when otherwise agreed by contractual parties who are not consumers, the service provider makes available to the recipient of the service appropriate, effective and accessible technical means allowing him or her to identify and correct input errors, prior to the placing of the order.
3. Paragraph 1(a) and paragraph 2 shall not apply to contracts concluded exclusively by exchange of electronic mail or by equivalent individual communications.

Chapter V

Liability of intermediary service providers

Article 12

"Mere conduit"

1. Where an information society service is provided that consists of the transmission in a communication network of information provided by a recipient of the service, or the provision of access to a communication network, Parties shall ensure that the service provider is not liable for the information transmitted, on condition that the provider:
    a. does not initiate the transmission;
    b. does not select the receiver of the transmission; and
    c. does not select or modify the information contained in the transmission.
2. The acts of transmission and of provision of access referred to in paragraph 1 include the automatic, intermediate and transient storage of the information transmitted in so far as this takes place for the sole purpose of carrying out the transmission in the communication network, and provided that the information is not stored for any period longer than is reasonably necessary for the transmission.
3. This article shall not affect the possibility for a court or administrative authority, in accordance with Parties' legal systems, of requiring the service provider to terminate or prevent an infringement.

Article 13

"Caching"

1. Where an information society service is provided that consists of the transmission in a communication network of information provided by a recipient of the service, Parties shall ensure that the service provider is not liable for the automatic, intermediate and temporary storage of that information, performed for the sole purpose of making more efficient the information's onward transmission to other recipients of the service upon their request, on condition that:
    a. the provider does not modify the information;

b. the provider complies with conditions on access to the information;
c. the provider complies with rules regarding the updating of the information, specified in a manner widely recognised and used by industry;
d. the provider does not interfere with the lawful use of technology, widely recognised and used by industry, to obtain data on the use of the information; and
e. the provider acts expeditiously to remove or to disable access to the information it has stored upon obtaining actual knowledge of the fact that the information at the initial source of the transmission has been removed from the network, or access to it has been disabled, or that a court or an administrative authority has ordered such removal or disablement.

2. This article shall not affect the possibility for a court or administrative authority, in accordance with Parties' legal systems, of requiring the service provider to terminate or prevent an infringement.

Article 14

Hosting

1. Where an information society service is provided that consists of the storage of information provided by a recipient of the service, Parties shall ensure that the service provider is not liable for the information stored at the request of a recipient of the service, on condition that:
   a. the provider does not have actual knowledge of illegal activity or information and, as regards claims for damages, is not aware of facts or circumstances from which the illegal activity or information is apparent; or
   b. the provider, upon obtaining such knowledge or awareness, acts expeditiously to remove or to disable access to the information.
2. Paragraph 1 shall not apply when the recipient of the service is acting under the authority or the control of the provider.
3. This article shall not affect the possibility for a court or administrative authority, in accordance with Parties' legal systems, of requiring the service provider to terminate or prevent an infringement, nor does it affect the possibility for Parties of establishing procedures governing the removal or disabling of access to information.

Article 15

Prohibition on imposing a general obligation to monitor

1. Parties shall not impose a general obligation on providers, when providing the services covered by articles 12, 13 and 14, to monitor the information which they transmit or store, nor a general obligation actively to seek facts or circumstances indicating illegal activity.
2. Parties may establish obligations for information society service providers promptly to inform the competent public authorities of alleged illegal activities undertaken or information provided

by recipients of their service or obligations to communicate to the competent authorities, at their request, information enabling the identification of recipients of their service with whom they have storage agreements.

Article 16

Further harmonisation with the EU acquis

1. In adopting harmonising measures under Chapter V of Title II 'Electronic Commerce', the measures under Parties endeavour to seek close adherence to the latest legislative developments within the European Union, particularly the provisions of the Regulation (EU) 2022/2065 on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act) and amending Directive 2000/31/EC.

Chapter VI

Codes of conduct for electronic commerce

Article 17

Drawing up of codes of conduct

1. Codes of conduct may be drawn up to contribute to proper implementation of Articles 5 to 15 of this Decisions.
2. Codes of conduct under paragraphs 1 should be accessible in the languages of the Parties by electronic means.

Chapter VII

Prohibition of measures that hamper the use of out-of-court dispute settlement mechanisms

Article 18

Out-of-court dispute settlement

1. Parties shall ensure that, in the event of disagreement between an information society service provider and the recipient of the service, their legislation and regulation does not hamper the use of out-of-court schemes, available under Party laws, regulations and administrative provisions, for dispute settlement, including appropriate electronic means.
2. Parties shall encourage bodies responsible for the out-of-court settlement of, in particular, consumer disputes to operate in a way which provides adequate procedural guarantees for the parties concerned.

3. Parties are encouraged to inform each other of the significant decisions they take regarding information society services and to transmit any other information on the practices, usages or customs relating to electronic commerce.

Chapter VIII

Administrative cooperation on electronic commerce

Article 19

Contact points for inter-Party cooperation

1. Parties shall have adequate means of supervision and investigation necessary to implement this Decision effectively and shall ensure that service providers supply them with the requisite information.
2. Parties shall cooperate with other Parties through the Contact Point for Services established according to article 9, paragraph 3 of AP 6 on Trade in Services to CEFTA 2006.
3. Parties shall, as quickly as possible, and in conformity with Party laws, regulations and administrative provisions, provide the assistance and information requested by other Parties, including by appropriate electronic means.
4. Parties shall encourage the communication to the Joint Committee of any significant administrative or judicial decisions taken in their jurisdiction regarding disputes relating to information society services and practices, usages and customs relating to electronic commerce.

Chapter IX

Promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services

Article 20

Regulatory dialogue on electronic commerce policy concerning fairness and transparency for business users of online intermediation services

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to ensure that business users of online intermediation services and corporate website users in relation to online search engines are granted appropriate transparency, fairness and effective redress possibilities, in line with Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services.
2. The action under paragraph 1 aims at harmonising aspects of online intermediation services and online search engines provided, or offered to be provided, to business users and corporate website users, respectively, that have their place of establishment or residence in a Party and

that, through those online intermediation services or online search engines, offer goods or services to consumers located in a Party, irrespective of the place of establishment or residence of the providers of those services and irrespective of the laws, regulations and administrative provisions otherwise applicable. These aspects shall concern, as a minimum:

a. terms and conditions of providers of online intermediation services;
b. conditions for restriction, suspension and termination of online intermediation services, incl. statement of reasons by a provider of online intermediation services when the latter decides to restrict or suspend the provision of its online intermediation services to a given business user in relation to individual goods or services offered by that business user;
c. conditions for ranking and the provision of ancillary goods and services;
d. description of any differentiated treatment in relation to goods or services offered to consumers through those online intermediation services by, on the one hand, either that provider itself or any business users which that provider controls and, on the other hand, other business users;
e. description of the technical and contractual access, or absence thereof, of business users to any personal data or other data, or both, which business users or consumers provide for the use of the online intermediation services concerned or which are generated through the provision of those services;
f. grounds for restrictions on the ability of business users to offer the same goods and services to consumers under different conditions through other means than through those services;
g. establishment by providers of online intermediation services of an internal system for handling the complaints of business users;
h. conditions for mediation and judicial proceedings by representative organisations or associations and by public bodies;
i. drawing up of codes of conduct by providers of online intermediation services and by organisations and associations representing them, together with business users, including small and medium enterprises, and their representative organisations.

3. Parties shall seek to initiate the actions under paragraphs 1 and 2 not later than 12 months upon adoption of this Decision.

TITLE III

CONSUMER PROTECTION

Article 21

Scope

1. Title III shall apply to any contract concluded between a trader and a consumer where the consumer pays or undertakes to pay the price. It shall apply, in particular, to sales contracts,

including digital content or digital services which are incorporated in or inter-connected with goods. It shall also apply where the trader supplies or undertakes to supply digital content which is not supplied on a tangible medium or a digital service to the consumer and the consumer provides or undertakes to provide personal data to the trader, except where the personal data provided by the consumer are exclusively processed by the trader for the purpose of supplying the digital content which is not supplied on a tangible medium or digital service or for allowing the trader to comply with legal requirements to which the trader is subject, and the trader does not process those data for any other purpose.

However, the Decision shall not, in principle, apply to contracts:

a. for social services, including social housing, childcare and support of families and persons permanently or temporarily in need, including long-term care;
b. for healthcare, whether or not they are provided via healthcare facilities;
c. for gambling, which involves wagering a stake with pecuniary value in games of chance, including lotteries, casino games and betting transactions;
d. for financial services;
e. for the creation, acquisition or transfer of immovable property or of rights in immovable property;
f. for the construction of new buildings, the substantial conversion of existing buildings and for rental of accommodation for residential purposes;
g. which fall within the scope of harmonised aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts;
h. which, in accordance with the laws, regulations and administrative provisions of Parties, are established by a public office-holder who has a statutory obligation to be independent and impartial and who must ensure, by providing comprehensive legal information, that the consumer only concludes the contract on the basis of careful legal consideration and with knowledge of its legal scope;
i. for the supply of foodstuffs, beverages or other goods intended for current consumption in the household, and which are physically supplied by a trader on frequent and regular rounds to the consumer's home, residence or workplace;
j. for passenger transport services;
k. concluded by means of automatic vending machines or automated commercial premises;
l. concluded with electronic communications suppliers through public payphones for their use or concluded for the use of one single connection by telephone, Internet or fax established by a consumer;
m. for any goods sold by way of execution or otherwise by authority of law.

Specifically, the provisions of Title III, Chapter V shall not apply to:

n. any tangible medium which serves exclusively as a carrier for digital content; or
o. any goods sold by way of execution or otherwise by authority of law.

2. Title III shall also apply to any contract where the trader supplies or undertakes to supply digital content or a digital service to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay a price. It

shall also apply where the trader supplies or undertakes to supply digital content or a digital service to the consumer, and the consumer provides or undertakes to provide personal data to the trader, except where the personal data provided by the consumer are exclusively processed by the trader for the purpose of supplying the digital content or digital service or for allowing the trader to comply with legal requirements to which the trader is subject, and the trader does not process those data for any other purpose.

However, the provisions of Title III, Chapter VI shall not apply to contracts concerning:

a. the provision of services other than digital services, regardless of whether digital forms or means are used by the trader to produce the output of the service or to deliver or transmit it to the consumer;
b. electronic communications services, with the exception of number-independent interpersonal communications services;
c. healthcare;
d. gambling services, namely, services that involve wagering a stake with pecuniary value in games of chance, including those with an element of skill, such as lotteries, casino games, poker games and betting transactions, by electronic means or any other technology for facilitating communication and at the individual request of a service consumer of such services;
e. financial services;
f. software offered by the trader under a free and open-source licence, where the consumer does not pay a price and the personal data provided by the consumer are exclusively processed by the trader for the purpose of improving the security, compatibility or interoperability of that specific software;
g. the supply of digital content where the digital content is made available to the general public other than by signal transmission as a part of a performance or event, such as digital cinematographic projections.

Chapter I

Consumer information for distance contracts

Article 22

Information requirements for distance contracts

1. Parties shall ensure that their laws, regulations and administrative provisions provide that a consumer is bound by a distance contract, or any corresponding offer, when the trader has provided the consumer with at least the information contained in Annex II(A) in a clear and comprehensible manner:

2. Parties shall provide that paragraph 1 shall also apply to contracts for the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium.
3. In the case of a public auction, the information referred to in points (b), (c) and (d) of Annex II(A) may be replaced by the equivalent details for the auctioneer.
4. Parties shall ensure that the information referred to in points (i), (j) and (k) of Annex II(A) may be provided by means of the model instructions on withdrawal set out in Annex I(A). The trader shall have fulfilled the information requirements laid down in points (i), (j) and (k) of Annex II(A) if the trader has supplied these instructions to the consumer, correctly filled in.
5. Parties shall ensure that the information referred to in paragraph 1 and Annex II(A) shall form an integral part of the distance contract and shall not be altered unless the contracting parties expressly agree otherwise.
6. Parties shall ensure that if the trader has not complied with the information requirements on additional charges or other costs as referred to in point (e) of Annex II(A), or on the costs of returning the goods as referred to in point (j) of Annex II(A), the consumer shall not bear those charges or costs.
7. Parties may maintain or introduce in their laws, regulations and administrative provisions language requirements regarding the contractual information, so as to ensure that such information is easily understood by the consumer.
8. The information requirements laid down in this Decision are in addition to any and all information requirements contained in other Decisions of the Joint Committee and Party laws, regulations and administrative provisions and do not prevent Parties from imposing additional information requirements which are in accordance with the rules set herein.
9. Without prejudice to the first subparagraph, any other provisions on the content and the manner in which the information is to be provided conflicts with a provision of this Decision, the provision of this article shall prevail.
10. As regards compliance with the information requirements laid down in this article, Parties shall ensure that the burden of proof is on the trader.

Article 23

Additional information requirements for contracts concluded on online marketplaces

1. Parties shall ensure that before a consumer is bound by a distance contract, or any corresponding offer, on an online marketplace, the provider of the online marketplace has provided the consumer with at least the information in Annex II(B) in a clear and comprehensible manner and in a way appropriate to the means of distance communication.
2. This article does not prevent Parties from imposing additional information requirements for providers of online marketplaces. Such provisions shall be proportionate, non-discriminatory and justified on grounds of consumer protection.

Article 24

Formal requirements for distance contracts

1. Parties shall ensure that with respect to distance contracts, the trader has given the information provided for in Annex II(A) or has made that information available to the consumer in a way appropriate to the means of distance communication used in plain and intelligible language. In so far as that information is provided on a durable medium, it shall be legible.
2. Parties shall ensure that if a distance contract to be concluded by electronic means places the consumer under an obligation to pay, the trader has made the consumer aware in a clear and prominent manner, and directly before the consumer places his order, of the information provided for in points (a), (e), (p) and (q) of Annex II(A).
3. Parties shall ensure that, upon a consumer placing an order, the trader explicitly acknowledges that the order implies an obligation to pay. If placing an order entails activating a button or a similar function, Parties shall provide for a requirement that the button or similar function be labelled in an easily legible manner only with the words 'order with obligation to pay' or a corresponding unambiguous formulation indicating that placing the order entails an obligation to pay the trader. Parties shall ensure that if the trader has not complied with this subparagraph, the consumer shall not be bound by the contract or order.
4. Parties shall ensure that trading websites indicate clearly and legibly at the latest at the beginning of the ordering process whether any delivery restrictions apply and which means of payment are accepted.
5. Parties shall ensure that if the contract is concluded through a means of distance communication which allows limited space or time to display the information, the trader has provided, on or through that particular means prior to the conclusion of such a contract, at least the pre-contractual information regarding the main characteristics of the goods or services, the identity of the trader, the total price, the right of withdrawal, the duration of the contract and, if the contract is of indeterminate duration, the conditions for terminating the contract, as referred to, respectively, in points (a), (b), (e), (i) and (p) of Annex II(A) except the model withdrawal form set out in Annex I(B) referred to in point (i). Parties shall ensure that the other information referred to in Annex II(A), including the model withdrawal form, is provided by the trader to the consumer in an appropriate way in accordance with paragraph 1 of this article.
6. Parties shall ensure that, without prejudice to paragraph 5, if the trader makes a telephone call to the consumer with a view to concluding a distance contract, he or she shall, at the beginning of the conversation with the consumer, disclose his or her identity and, where applicable, the identity of the person on whose behalf he or she makes that call, and the commercial purpose of the call.
7. Where a distance contract is to be concluded by telephone, Parties may provide that the trader has to confirm the offer to the consumer who is bound only once he or she has signed the offer or has sent his written consent. Parties may also provide that such confirmations have to be made on a durable medium.
8. Parties shall ensure that the trader provides the consumer with the confirmation of the contract concluded, on a durable medium within a reasonable time after the conclusion of the distance

contract, and at the latest at the time of the delivery of the goods or before the performance of the service begins. Parties shall ensure that the confirmation includes:

a. all the information referred to in Annex II(A) unless the trader has already provided that information to the consumer on a durable medium prior to the conclusion of the distance contract; and
b. where applicable, the confirmation of the consumer's prior express consent and acknowledgment in accordance with point (m) of Annex IV.

9. Parties shall ensure that where a consumer wants the performance of services, or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, to begin during the withdrawal period provided for in article 24(2), and the contract places the consumer under an obligation to pay, the trader has required the consumer to make an express request and has requested the consumer to acknowledge that, once the contract has been fully performed by the trader, the consumer will no longer have the right of withdrawal.
10. This article shall be without prejudice to the provisions on the conclusion of electronic contracts and the placing of electronic orders set out in articles 9 and 11 of this Decision.
11. Parties shall not impose any further formal pre-contractual information requirements for the fulfilment of the information obligations laid down in this Decision.

Chapter II

Right of withdrawal

Article 25

Essential elements of the right of withdrawal

1. Parties shall ensure that, save where the exceptions provided for in article 31 and Annex IV apply, the consumer shall have a period of 14 days to withdraw from a distance contract, without giving any reason, and without incurring any costs other than those provided for in Annex III(A) and Annex III(B).
2. Parties shall provide that, without prejudice to article 26, the withdrawal period referred to in paragraph 1 of this article shall expire after 14 days from:
    a. in the case of service contracts, the day of the conclusion of the contract;
    b. in the case of sales contracts, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the goods or:
        i. in the case of multiple goods ordered by the consumer in one order and delivered separately, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the last good;

ii. in the case of delivery of a good consisting of multiple lots or pieces, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the last lot or piece;
iii. in the case of contracts for regular delivery of goods during defined period of time, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the first good;

c. in the case of contracts for the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium, the day of the conclusion of the contract.

3. Parties shall not prohibit the contracting parties from performing their contractual obligations during the withdrawal period.

Article 26

Omission of information on the right of withdrawal

1. Parties shall ensure that if the trader has not provided the consumer with the information on the right of withdrawal as required by point (i) of Annex II(A), the withdrawal period shall expire 12 months from the end of the initial withdrawal period, as determined in accordance with article 25(2).
2. Parties shall ensure that if the trader has provided the consumer with the information provided for in paragraph 1 of this article within 12 months from the day referred to in article 25(2), the withdrawal period shall expire 14 days after the day upon which the consumer receives that information.

Article 27

Exercise of the right of withdrawal

1. Parties shall ensure that the consumer is obliged to inform the trader of his or her decision to withdraw from the contract before the expiry of the withdrawal period. For this purpose, Parties shall provide that the consumer may either:
   a. use the model withdrawal form as set out in Annex I(B); or
   b. make any other unequivocal statement setting out his decision to withdraw from the contract.
2. Parties shall not provide for any formal requirements applicable to the model withdrawal form other than those set out in Annex I(B).
3. Parties shall provide that the consumer shall have exercised his or her right of withdrawal within the withdrawal period referred to in article 25(2) and article 26 if the communication concerning the exercise of the right of withdrawal is sent by the consumer before that period has expired.
4. Parties shall ensure that the trader may, in addition to the possibilities referred to in paragraph 1, give the option to the consumer to electronically fill in and submit either the model withdrawal form set out in Annex I(B) or any other unequivocal statement on the trader's

website. In those cases, Parties shall provide that the trader has communicated to the consumer an acknowledgement of receipt of such a withdrawal on a durable medium without delay.

5. Parties shall provide that the burden of proof of exercising the right of withdrawal in accordance with this article shall be on the consumer.

Article 28

Effects of withdrawal

1. Parties shall provide that the exercise of the right of withdrawal terminates the obligations of the contractual parties:
    a. to perform the distance contract; or
    b. to conclude the distance contract, in cases where an offer was made by the consumer.

Article 29

Obligations of the trader in the event of withdrawal

1. Parties shall ensure that in the event of withdrawal traders shall have at least the obligations under Annex III(A).

Article 30

Obligations of the consumer in the event of withdrawal

1. Parties shall ensure that in the event of withdrawal consumers shall have at least the obligations under Annex III(B).

Article 31

Effects of the exercise of the right of withdrawal on ancillary contracts

1. Except for rules on credit agreements for consumers, as may be applicable within the Parties, Parties shall ensure that if the consumer exercises his or her right of withdrawal from a distance contract in accordance with this Decision, any ancillary contracts shall be automatically terminated, without any costs for the consumer, except as provided for in Annex III(A) and Annex III(B) of this Decision.
2. Each Party shall lay down detailed rules on the termination of such contracts.

Article 32

Exceptions from the right of withdrawal

1. Parties shall not provide for the right of withdrawal set out in this Decision in respect of distance contracts as regards the categories of contracts listed in Annex IV.
2. Parties may derogate from the exceptions from the right of withdrawal set out in points (a), (b), (c) and (e) of Annex IV for contracts concluded in the context of unsolicited visits by a trader to a consumer's home or excursions organised by a trader with the aim or effect of promoting or selling products to consumers for the purpose of protecting the legitimate interests of consumers with regard to aggressive or misleading marketing or selling practices. Such provisions shall be proportionate, non-discriminatory and justified on grounds of consumer protection.
3. In the case of service contracts which place the consumer under an obligation to pay where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out repairs, Parties may provide that the consumer loses the right of withdrawal after the service has been fully performed provided that the performance has begun with the consumer's prior express consent.

Chapter III

Delivery and passing of risk

Article 33

Delivery

1. Parties shall provide that in sales contracts, unless the parties have agreed otherwise on the time of delivery, the trader shall deliver the goods by transferring the physical possession or control of the goods to the consumer without undue delay, but not later than 30 days from the conclusion of the contract.
2. Parties shall ensure that where the trader has failed to fulfil his obligation to deliver the goods at the time agreed upon with the consumer or within the time limit set out in paragraph 1, the consumer shall call upon him or her to make the delivery within an additional period of time appropriate to the circumstances. Parties shall provide that if the trader fails to deliver the goods within that additional period of time, the consumer shall be entitled to terminate the contract. The first subparagraph shall not be applicable to sales contracts where the trader has refused to deliver the goods or where delivery within the agreed delivery period is essential taking into account all the circumstances attending the conclusion of the contract or where the consumer informs the trader, prior to the conclusion of the contract, that delivery by or on a specified date is essential. In those cases, Parties shall provide that if the trader fails to deliver the goods at the time agreed upon with the consumer or within the time limit set out in paragraph 1, the consumer shall be entitled to terminate the contract immediately.
3. Parties shall ensure that upon termination of the contract the trader reimburses, without undue delay, all sums paid under the contract.

4. Parties shall ensure that in addition to the termination of the contract in accordance with paragraph 2, the consumer may have recourse to other remedies provided for by Party laws, regulations and administrative provisions.

Article 34

Passing of risk

1. Parties shall provide that in sales contracts where the trader dispatches the goods to the consumer, the risk of loss of or damage to the goods shall pass to the consumer when he or she, or a third party indicated by the consumer and other than the carrier has acquired the physical possession of the goods. However, Parties shall provide that the risk shall pass to the consumer upon delivery to the carrier if the carrier was commissioned by the consumer to carry the goods and that choice was not offered by the trader, without prejudice to the rights of the consumer against the carrier.

Chapter IV

Fees, costs and additional payments

Article 35

Fees for the use of means of payment

1. Parties shall ensure that in sales and service contracts, including contracts for the supply of digital content, traders are prohibited from charging consumers, in respect of the use of a given means of payment, fees that exceed the cost borne by the trader for the use of such means.

Article 36

Communication by telephone

1. Parties shall ensure that in sales and service contracts, including contracts for the supply of digital content, where the trader operates a telephone line for the purpose of contacting him or her by telephone in relation to the contract concluded, the consumer, when contacting the trader is not bound to pay more than the basic rate.
2. The first subparagraph shall be without prejudice to the right of electronic communications service providers to charge for such calls.

Article 37

Additional payments

1. Parties shall provide that, before the consumer is bound by the contract or offer, the trader shall seek the express consent of the consumer to any extra payment in addition to the remuneration agreed upon for the trader's main contractual obligation. Parties shall ensure that if the trader has not obtained the consumer's express consent but has inferred it by using default options which the consumer is required to reject in order to avoid the additional payment, the consumer shall be entitled to reimbursement of this payment.

Article 38

Inertia selling

1. Parties shall provide that the consumer shall be exempted from the obligation to provide any consideration in cases of unsolicited supply of goods or digital content or unsolicited provision of services, prohibited as unfair commercial practices. In such cases, the absence of a response from the consumer following such an unsolicited supply or provision shall not constitute consent.

Chapter V

Harmonisation of certain aspects concerning contracts for sale of goods

Article 39

Harmonisation of objective and subjective requirements for conformity

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down certain contractual requirements of contracts for sale of goods, particularly by ensuring that the trader delivers goods to the consumer that meet the subjective and objective requirements for conformity, requirements for correct installation and, where applicable, without prejudice to third-party rights in line with the provisions of articles 5, 6, 7, 8 and 9 of Directive (EU) 2019/771 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC.
2. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraph 1 in three years after the adoption of this Decision.

Article 40

Harmonisation of liability of trader and remedies for non-conformity

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common

market by laying down rules to harmonise the liability of the trader for lack of conformity which exists at the time when the goods were delivered and which becomes apparent within two years of that time pursuant to the provisions of articles 10, 11 and 12 of Directive (EU) 2019/771 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods,.

2. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise the remedies for lack of conformity, particularly by providing that the consumer shall be entitled to have the goods brought into conformity or to receive a proportionate reduction in the price, or to terminate the contract, pursuant to the provisions of articles 13, 14, 15 and 16 of Directive (EU) 2019/771 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods.
3. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraphs 1 and 2 in three years after the adoption of this Decision.

Article 41

Harmonisation of commercial guarantees

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise the regime of commercial guarantees which are binding on the guarantor under the conditions laid down in the commercial guarantee statement and associated advertising available at the time, or before the conclusion, of the contract, pursuant to the provisions of article 17 of Directive (EU) 2019/771 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods.
2. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraph 1 in three years after the adoption of this Decision.

Article 42

Harmonisation of right of redress in the chain of transactions

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise the right to redress of the trader for lack of conformity resulting from an act or omission by a person in previous links of the chain of transactions, pursuant to the provisions of article 18 of Directive (EU) 2019/771 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods.
2. Parties shall determine in their laws, regulations and administrative provisions the person against whom the seller may pursue remedies and the relevant actions and conditions of exercise of the right of redress under paragraph 1.
3. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraph 1 in three years after the adoption of this Decision.

Chapter VI

Harmonisation of certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services

Article 43

Essential elements of the contract for supply of the digital content or digital service

1. Parties shall ensure that in contracts for the supply of digital content or digital service, the trader supplies digital content or a digital service to the consumer, without undue delay after the conclusion of the contract, unless agreed otherwise by the parties to the contract.
2. Parties shall provide that the trader has complied with the obligation to supply when:
    a. the digital content or any means suitable for accessing or downloading the digital content is made available or accessible to the consumer, or to a physical or virtual facility chosen by the consumer for that purpose;
    b. the digital service is made accessible to the consumer or to a physical or virtual facility chosen by the consumer for that purpose.

Article 44

Harmonisation of conformity requirements of the digital content or digital service

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise certain contractual requirements of contracts for supply of digital content or digital services, particularly by ensuring that the trader supplies to the consumer digital content or a digital service that meets the subjective and objective requirements for conformity, requirements for correct integration and, where applicable, without prejudice to third-party rights in line with the provisions of articles 6, 7, 8, 9 and 10 of Directive (EU) 2019/770 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services.
2. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraph 1 in three years after the adoption of this Decision.

Article 45

Harmonisation of liability of trader

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations, and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise the liability of the trader for failure to supply the digital content or digital service pursuant to the provisions of article 11 and 12 of Directive (EU)

2019/770 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services.

2. Parties shall ensure that the burden of proof with regard to whether the digital content or digital service is supplied in conformity requirements, as may be stipulated by Party law, is on the trader.
3. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraph 1 in three years after the adoption of this Decision.

Article 46

Harmonisation of remedies for failure to supply and lack of conformity

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise the available remedies for failure to supply digital content or a digital service and for lack of conformity of digital content or a digital service pursuant to the provisions of article 13, 14, 15, 16 and 17 of Directive (EU) 2019/770 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services.
2. As a minimum, Parties shall ensure that in cases of lack of conformity, the consumer is entitled to have the digital content or digital service brought into conformity, to receive a proportionate reduction in the price, or to terminate the contract.
3. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraph 1 in three years after the adoption of this Decision.

Article 47

Harmonisation of modalities for modification of the digital content or digital service

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise the modalities for modification of digital content or a digital service that is to be supplied or made accessible to the consumer over a period of time, pursuant to the provisions of article 19 of Directive (EU) 2019/770 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services.

Article 48

Harmonisation of right of redress in the chain of transactions

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise the right to redress of the trader for failure to supply or lack of conformity resulting from an act or omission by a person in previous links of the chain

of transactions, pursuant to the provisions of article 20 of Directive (EU) 2019/770 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services.

2. Parties shall determine in their laws, regulations and administrative provisions the person against whom the seller may pursue remedies and the relevant actions and conditions of exercise of the right of redress under paragraph 1.
3. Parties shall seek to achieve maximum harmonisation under paragraph 1 in three years after the adoption of this Decision.

Chapter VII

Imperative nature of consumer rights

Article 49

Imperative nature

1. If the laws, regulations and administrative provisions applicable to the contract is the laws, regulations and administrative provisions of a Party, that Party shall provide consumers may not waive the rights conferred on them by Party measures adopted in line with this Decision.
2. Any contractual terms which directly or indirectly waive or restrict the rights resulting from this Decision shall not be binding on the consumer.

TITLE IV

ALTERNATIVE AND ONLINE DISPUTE RESOLUTION FOR CONSUMER DISPUTES

Article 50

Harmonisation of alternative dispute resolution mechanisms

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to harmonise alternative dispute resolution mechanisms so as to facilitate access by consumers to ADR procedures and to ensure that disputes which involve a trader established under their respective jurisdiction can be submitted to an ADR entity which complies with the requirements set out in Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes.
2. The action under paragraph 1 aims at harmonising aspects of consumer protection concerning the alternative resolution of consumer disputes by ensuring that consumers can, on a voluntary basis, submit complaints against traders to entities offering independent, impartial, transparent, effective, fast and fair alternative dispute resolution procedures. These aspects shall concern, as a minimum:

a. Requirements for ADR entities, such as maintaining an up-to-date website which provides the parties with easy access to information concerning the ADR procedure, and which enables consumers to submit a complaint and the requisite supporting documents online under article 5 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
b. Requirements for expertise, independence and impartiality so as to ensure that natural persons in charge of ADR possess the necessary expertise and are independent and impartial under article 6 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
c. Requirements for transparency by ensuring that ADR entities make publicly available on their websites, on a durable medium upon request, and by any other means they consider appropriate, clear and easily understandable information under article 7 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
d. Requirements of effectiveness such as ensuring that the ADR procedure is available and easily accessible online and offline to both parties irrespective of where they are, and others under article 8 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
e. Requirements of fairness under article 9 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
f. Requirements of liberty, particularly by ensuring that agreement between a consumer and a trader to submit complaints to an ADR entity is not binding on the consumer if it was concluded before the dispute has materialised and if it has the effect of depriving the consumer of his right to bring an action before the courts for the settlement of the dispute, under article 10 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
g. Requirements of legality article 11 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
h. Requirements for traders to inform consumers about the ADR entity or ADR entities by which those traders are covered, when those traders commit to or are obliged to use those entities to resolve disputes with consumers, pursuant to article 13 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
i. Measures to ensure that, with regard to disputes arising from inter-Party sales or service contracts, consumers can obtain assistance to access the ADR entity operating in another Party which is competent to deal with their inter-Party dispute, pursuant to article 14 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes;
j. Measures to facilitate cooperation between ADR entities, as well as between ADR entities and Party authorities, in the resolution of inter-Party disputes by conducting regular exchanges of mutual information and best practices as regards the settlement of both inter-Party and domestic disputes, pursuant to articles 16 and 17 of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes.

3. Parties shall seek to initiate the actions under paragraphs 1 and 2 not later than 18 months upon adoption of this Decision.

Article 51

Harmonisation of online dispute resolution mechanisms

1. The Joint Committee endeavours to promote the approximation of Party laws, regulations and administrative provisions with a view to contributing to the proper functioning of the common market by laying down rules to initiate steps towards the establishment of a ODR platform for CEFTA facilitating the independent, impartial, transparent, effective, fast and fair out-of-court resolution of disputes between consumers and traders online, pursuant to the provisions of Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR).
2. The action under paragraph 1 aims at harmonising aspects of consumer protection regarding the out-of-court resolution of disputes concerning contractual obligations stemming from online sales or service contracts between a consumer resident in a Party and a trader established in a Party through the intervention of an ADR entity which involves the use of an ODR platform. These aspects shall concern, as a minimum:
    a. Legal, technical and governance requirements for the establishment of a CEFTA ODR platform, incl. operation, translation functions, maintenance, funding and data security, pursuant to article 5 of Regulation on consumer ODR;
    b. Establishment of a network of ODR contact points pursuant to article 7 of Regulation on consumer ODR;
    c. Procedures for the submission, processing and transmission of a complaint, and resolution of a dispute pursuant to articles 8, 9 and 10 Regulation on consumer ODR;
    d. Requirements for processing of personal data, data confidentiality and security pursuant to article 12 and 13 Regulation on consumer ODR;
    e. Requirements to provide easily accessible information to consumers pursuant to article 14 of Regulation on consumer ODR.
3. Parties shall seek to the initiate the actions under paragraphs 1 and 2 not later than 18 months upon adoption of this Decision.

TITLE V

ADMINISTRATIVE COOPERATION

Article 52

Cooperation

1. Each Party shall ensure prompt response through the Contact Point for Services to all requests by another Party for specific information on any of its measures of general application in the field of consumer protection, including aspects harmonised by this Decision.
2. Parties shall ensure necessary resources for the application of this Decision, including sufficient budgetary and other resources, expertise, procedures and other arrangements.
3. Parties endeavour to observe the principles of cooperation stipulated by Regulation (EU) 2017/2394

TITLE VI

OTHER PROVISIONS

Article 53

Transposition

The parties shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Decision not later than 30 months upon adoption of this Decision.

Article 54

Final provisions

1. This Decision is subject to ratification, acceptance or approval in accordance with the requirements foreseen by the legislation and/or regulation of the Parties. The instruments of ratification, acceptance or approval shall be deposited with the Depositary.

2. This Decision shall enter into force on the thirtieth day upon depositing of the third instrument of ratification, acceptance or approval.

3. For each Party depositing its instrument of ratification, acceptance or approval after the date of the deposit of the third instrument of ratification, acceptance or approval, this Decision shall enter into force on the thirtieth day upon that Party depositing its instrument of ratification, acceptance or approval.

4. If its legal requirements allow, a Party may apply this Decision provisionally until that Party has deposited its instrument of ratification, acceptance or approval in accordance with paragraph 1. Any provisional application of this Decision shall be notified to the Depositary.

IN WITNESS WHEREOF, the Plenipotentiaries of all CEFTA Parties, being duly authorized thereto, have adopted this Decision.

Done in Belgrade, on 9 October 2024, in a single authentic copy in the English language, which shall be deposited with the Depositary of the CEFTA 2006, which shall transmit certified copies to all CEFTA Parties.

ANNEX I

Information concerning the exercise of the right of withdrawal

A. Model instructions on withdrawal

Right of withdrawal

You have the right to withdraw from this contract within 14 days without giving any reason.

The withdrawal period will expire after 14 days from the day.

...

To exercise the right of withdrawal, you must inform us of your decision to withdraw from this contract by an unequivocal statement (e.g., a letter sent by post or email). You may use the attached model withdrawal form, but it is not obligatory.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right of withdrawal before the withdrawal period has expired.

Effects of withdrawal

If you withdraw from this contract, we shall reimburse to you all payments received from you, including the costs of delivery (with the exception of the supplementary costs resulting from your choice of a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us), without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which we are informed about your decision to withdraw from this contract. We will carry out such reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of such reimbursement.

...

...

Instructions for completion:

1. Insert one of the following texts between inverted commas:

   a. in the case of a service contract or a contract for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or of digital content which is not supplied on a tangible medium: 'of the conclusion of the contract.';
   b. in the case of a sales contract: 'on which you acquire, or a third party other than the carrier and indicated by you acquires, physical possession of the goods.';
   c. in the case of a contract relating to multiple goods ordered by the consumer in one order and delivered separately: 'on which you acquire, or a third party other than the carrier and indicated by you acquires, physical possession of the last good.';

d. in the case of a contract relating to delivery of a good consisting of multiple lots or pieces: 'on which you acquire, or a third party other than the carrier and indicated by you acquires, physical possession of the last lot or piece.';
e. in the case of a contract for regular delivery of goods during a defined period of time: 'on which you acquire, or a third party other than the carrier and indicated by you acquires, physical possession of the first good.'.

2. Insert your name, geographical address, telephone number and email address.

3. If you give the option to the consumer to electronically fill in and submit information about his withdrawal from the contract on your website, insert the following: 'You can also electronically fill in and submit the model withdrawal form or any other unequivocal statement on our website [insert Internet address]. If you use this option, we will communicate to you an acknowledgement of receipt of such a withdrawal on a durable medium (e.g. by e-mail) without delay.'.

4. In the case of sales contracts in which you have not offered to collect the goods in the event of withdrawal insert the following: 'We may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.'.

5. If the consumer has received goods in connection with the contract:

a. insert:
   - 'We will collect the goods.'; or,
   - 'You shall send back the goods or hand them over to us or ... [insert the name and geographical address, where applicable, of the person authorised by you to receive the goods], without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which you communicate your withdrawal from this contract to us. The deadline is met if you send back the goods before the period of 14 days has expired.'
b. insert:
   - 'We will bear the cost of returning the goods.',
   - 'You will have to bear the direct cost of returning the goods.',
   - If, in a distance contract, you do not offer to bear the cost of returning the goods and the goods, by their nature, cannot normally be returned by post: 'You will have to bear the direct cost of returning the goods, ... EUR [insert the amount].'; or if the cost of returning the goods cannot reasonably be calculated in advance: 'You will have to bear the direct cost of returning the goods. The cost is estimated at a maximum of approximately ... EUR [insert the amount].'; or
   - If, in an off-premises contract, the goods, by their nature, cannot normally be returned by post and have been delivered to the consumer's home at the time of the conclusion of the contract: 'We will collect the goods at our own expense.'; and,
c. insert 'You are only liable for any diminished value of the goods resulting from the handling other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods.'

6. In the case of a contract for the provision of services or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, insert the following: 'If you requested to begin the performance of services or the supply of water/gas/electricity/district heating [delete where inapplicable] during the withdrawal period, you shall pay us an amount which is in proportion to what has been provided until you have communicated us your withdrawal from this contract, in comparison with the full coverage of the contract.'.

B. Model withdrawal form

(complete and return this form only if you wish to withdraw from the contract)

- To [here the trader's name, geographical address and email address are to be inserted by the trader]:
- I/We () hereby give notice that I/We () withdraw from my/our () contract of sale of the following goods () /for the provision of the following service (),
- Ordered on () /received on (),
- Name of consumer(s),
- Address of consumer(s),
- Signature of consumer(s) (only if this form is notified on paper),
- Date.

ANNEX II

Information requirements for distance contracts

A. Information requirements for distance contracts

a. Main characteristics of the goods or services, to the extent appropriate to the medium and to the goods or services;
b. Identity of the trader, such as his trading name;
c. Geographical address at which the trader is established as well as the trader's telephone number, email address and any other means of online communication, as may be provided by the trader, which guarantee that the consumer can keep any written correspondence, including the date and time of such correspondence;
d. If different from the address provided in accordance with point (c), the geographical address of the place of business of the trader, and, where applicable, that of the trader on whose behalf he is acting, where the consumer can address any complaints;
e. Total price of the goods or services inclusive of taxes, or where the nature of the goods or services is such that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated, as well as, where applicable, all additional freight, delivery or postal charges and any other costs or, where those charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable. In the case of a contract of indeterminate duration or a contract containing a subscription, the total price shall include the total costs per billing period. Where such contracts are charged at a fixed rate, the total price shall also mean the total monthly costs. Where the total costs cannot be reasonably calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated shall be provided;
f. Where applicable, that the price was personalised on the basis of automated decision-making;
g. Cost of using the means of distance communication for the conclusion of the contract where that cost is calculated other than at the basic rate;
h. Arrangements for payment, delivery, performance, the time by which the trader undertakes to deliver the goods or to perform the services and, where applicable, the trader's complaint handling policy;
i. Where a right of withdrawal exists, the conditions, time limit and procedures for exercising that right in accordance with article 27(1), as well as the model withdrawal form set out in Annex I(B);
j. Where applicable, that the consumer will have to bear the cost of returning the goods in case of withdrawal and, for distance contracts, if the goods, by their nature, cannot normally be returned by post, the cost of returning the goods;

k. That, if the consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with article 24(9), the consumer shall be liable to pay the trader reasonable costs in accordance with Annex III(B);
l. Where a right of withdrawal is not provided for in accordance with article 32 and Annex IV, the information that the consumer will not benefit from a right of withdrawal or, where applicable, the circumstances under which the consumer loses his or her right of withdrawal;
m. Reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods, digital content and digital services;
n. Where applicable, the existence and the conditions of after sale customer assistance, after-sales services and commercial guarantees;
o. Existence of relevant codes of conduct which define the behaviour of traders who undertake to be bound by the code in relation to one or more particular commercial practices or business sectors, and how copies of them can be obtained, where applicable;
p. Duration of the contract, where applicable, or, if the contract is of indeterminate duration or is to be extended automatically, the conditions for terminating the contract;
q. Where applicable, the minimum duration of the consumer's obligations under the contract;
r. Where applicable, the existence and the conditions of deposits or other financial guarantees to be paid or provided by the consumer at the request of the trader;
s. Where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of goods with digital elements, digital content and digital services;
t. Where applicable, any relevant compatibility and interoperability of goods with digital elements, digital content and digital services that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of;
u. Where applicable, the possibility of having recourse to an out-of-court complaint and redress mechanism, to which the trader is subject, and the methods for having access to it.

B. Additional information requirements for contracts concluded on online marketplaces

a. general information, made available in a specific section of the online interface that is directly and easily accessible from the page where the offers are presented, on the main parameters determining ranking of offers presented to the consumer as a result of the search query and the relative importance of those parameters as opposed to other parameters;
b. whether the third party offering the goods, services or digital content is a trader or not, on the basis of the declaration of that third party to the provider of the online marketplace;
c. where the third party offering the goods, services or digital content is not a trader, that the consumer rights stemming from Party consumer protection laws, regulations and administrative provisions do not apply to the contract;
d. where applicable, how the obligations related to the contract are shared between the third party offering the goods, services or digital content and the provider of the online marketplace, such information being without prejudice to any responsibility that the provider of the online marketplace or the third-party trader has in relation to the contract under other Party laws, regulations and administrative provisions.

ANNEX III

Contractual obligations of parties in the event of withdrawal

A. Obligations of the trader in the event of withdrawal

1. The trader shall reimburse all payments received from the consumer, including, if applicable, the costs of delivery without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which he or she is informed of the consumer's decision to withdraw from the contract in accordance with article 27 of this Decision. The trader shall carry out the reimbursement referred to in the first subparagraph using the same means of payment as the consumer used for the initial transaction, unless the consumer has expressly agreed otherwise and provided that the consumer does not incur any fees as a result of such reimbursement.
2. Notwithstanding paragraph 1, the trader shall not be required to reimburse the supplementary costs, if the consumer has expressly opted for a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by the trader.
3. Unless the trader has offered to collect the goods himself, with regard to sales contracts, the trader may withhold the reimbursement until he or she has received the goods back, or until the consumer has supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.
4. In respect of personal data of the consumer, the trader shall comply with the obligations applicable under Parties' data protection laws, regulations and administrative provisions.
5. The trader shall refrain from using any content, other than personal data, which was provided or created by the consumer when using the digital content or digital service supplied by the trader, except where such content:
    a. has no utility outside the context of the digital content or digital service supplied by the trader;
    b. only relates to the consumer's activity when using the digital content or digital service supplied by the trader;
    c. has been aggregated with other data by the trader and cannot be disaggregated or only with disproportionate efforts; or
    d. has been generated jointly by the consumer and others, and other consumers are able to continue to make use of the content.
6. Except in the situations referred to in point (a), (b) or (c) of paragraph 5, the trader shall, at the request of the consumer, make available to the consumer any content, other than personal data, which was provided or created by the consumer when using the digital content or digital service supplied by the trader.
7. The consumer shall be entitled to retrieve that digital content free of charge, without hindrance from the trader, within a reasonable time and in a commonly used and machine-readable format.
8. In the event of withdrawal from the contract, the trader may prevent any further use of the digital content or digital service by the consumer, in particular by making the digital content or

digital service inaccessible to the consumer or disabling the user account of the consumer, without prejudice to paragraph 6.

B. Obligations of the consumer in the event of withdrawal

1. Unless the trader has offered to collect the goods himself, the consumer shall send back the goods or hand them over to the trader or to a person authorised by the trader to receive the goods, without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which he has communicated his decision to withdraw from the contract to the trader in accordance with article 27 of this Decision. The deadline shall be met if the consumer sends back the goods before the period of 14 days has expired.
2. The consumer shall only bear the direct cost of returning the goods unless the trader has agreed to bear them or the trader failed to inform the consumer that the consumer has to bear them.
3. The consumer shall only be liable for any diminished value of the goods resulting from the handling of the goods other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods. The consumer shall in any event not be liable for diminished value of the goods where the trader has failed to provide notice of the right of withdrawal in accordance with point (i) of Annex III(A).
4. In the event of withdrawal from the contract, the consumer shall refrain from using the digital content or digital service and from making it available to third parties.
5. Where a consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with article 24(9) of this Decision, the consumer shall pay to the trader an amount which is in proportion to what has been provided until the time the consumer has informed the trader of the exercise of the right of withdrawal, in comparison with the full coverage of the contract. The proportionate amount to be paid by the consumer to the trader shall be calculated on the basis of the total price agreed in the contract. If the total price is excessive, the proportionate amount shall be calculated on the basis of the market value of what has been provided.
6. The consumer shall bear no cost for the supply, in full or in part, of digital content which is not supplied on a tangible medium where:
    a. the consumer has not given prior express consent to the beginning of the performance before the end of the 14-day referred to in article 25;
    b. the consumer has not acknowledged that he loses his right of withdrawal when giving his consent; or
    c. the trader has failed to provide confirmation in accordance with article 24(8).
7. Except as provided for in this Annex, the consumer shall not incur any liability as a consequence of the exercise of the right of withdrawal.

ANNEX IV

Exceptions from the right of withdrawal

a. Service contracts after the service has been fully performed but, if the contract places the consumer under an obligation to pay, only if the performance has begun with the consumer's prior express consent and acknowledgement that he will lose his right of withdrawal once the contract has been fully performed by the trader;
b. Supply of goods or services for which the price is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the trader and which may occur within the withdrawal period;
c. Supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised;
d. Supply of goods which are liable to deteriorate or expire rapidly;
e. Supply of sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery;
f. Supply of goods which are, after delivery, according to their nature, inseparably mixed with other items;
g. Supply of alcoholic beverages, the price of which has been agreed upon at the time of the conclusion of the sales contract, the delivery of which can only take place after 30 days and the actual value of which is dependent on fluctuations in the market which cannot be controlled by the trader;
h. Contracts where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out urgent repairs or maintenance. If, on the occasion of such visit, the trader provides services in addition to those specifically requested by the consumer or goods other than replacement parts necessarily used in carrying out the maintenance or in making the repairs, the right of withdrawal shall apply to those additional services or goods;
i. Supply of sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software which were unsealed after delivery;
j. Supply of a newspaper, periodical or magazine with the exception of subscription contracts for the supply of such publications;
k. Contracts concluded at a public auction;
l. Provision of accommodation other than for residential purpose, transport of goods, car rental services, catering or services related to leisure activities if the contract provides for a specific date or period of performance;
m. Contracts for the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium if the performance has begun and, if the contract places the consumer under an obligation to pay, where:
    i. the consumer has provided prior express consent to begin the performance during the right of withdrawal period;
    ii. the consumer has provided acknowledgement that he or she thereby loses his or her right of withdrawal; and
    iii. the trader has provided confirmation in accordance with article 24(8).