



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název školy: ***SŠ spojů a informatiky Tábor***

Autor: ***Ing. Milena Cibulková***

Název: ***VY_62_INOVACE_FGA_18***

Číslo projektu: ***CZ.1.07/1.5.00/34.1021***

Název projektu: ***Moderní škola – inovace výuky na SŠSI Tábor***

Reklamační řízení

Základní informace

- standardní délka záruční doby je u spotřebního zboží Občanským zákoníkem stanovena na **24 měsíců**
- prodávající může poskytnout záruku delší, přičemž může stanovit podmínky uplatnění reklamace a její rozsah
- reklamace se uplatňuje **u prodejce**, kde bylo zboží koupeno nebo **v servisní opravě**, která je pro záruční opravy uvedena v záručním listě
- o převzetí zboží k reklamaci je nutné vyžadovat **písemný záznam**
- reklamace musí být vyřízena ode dne podání **do 30 dnů**
- pokud není reklamace vyřízena v zákonné lhůtě 30 dnů, je reklamovaná vada posuzována za objektivně neodstranitelnou a kupující má právo odstoupit od smlouvy, požadovat dodání nového zboží nebo přiměřenou slevu z ceny zboží
- jestliže je reklamace zboží vyřešena výměnou věci za novou, začíná běžet nová záruční lhůta
- záruční lhůta se při oprávněné reklamaci prodlužuje o dobu, kdy bylo zboží v oprávněné reklamaci

Reklamační desatero

1. Odstoupit bez uvedení důvodu od kupní smlouvy lze pouze po dohodě s prodejcem. Pokud prodejce vyhoví, jedná se o tzv. smluvní odstoupení a prodejce má právo požadovat vrácení zboží v originálním dokladu (nevhodný dárek, nevyhovující velikost oblečení).
2. Vadné zboží lze reklamovat do 24 měsíců a to také tehdy, když zboží nemá vlastnosti slibované výrobcem nebo prodejcem.

3. Po zjištění vady je nutné reklamovat zboží okamžitě. Prodejce by mohl tvrdit, že opravitelná vada se dalším užíváním změnila na vadu neopravitelnou a reklamaci zamítnout.
4. Zboží musíme reklamovat u prodejce, u kterého bylo zboží koupeno. Ten musí reklamaci přijmout v kterékoliv své provozovně, kde musí být přítomen po celou otevírací dobu pracovník pověřený přijímáním reklamací. Reklamované zboží nemusí být v původním obalu.
5. Záruční list a kupní doklad (paragon, faktura) s datem prodeje je pro uplatnění reklamace rychlejší a jednodušší. Ale podstatné pro reklamaci je prokázat, že zboží bylo koupeno právě u daného prodejce například dokladem o platbě kartou, svědectvím jiné osoby, čestným prohlášením apod. Reklamovat lze i výrobek ve slevě, pokud se nejedná o vadu, kvůli které byla cena snížena.
6. Prodejce má reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Na vyřízení reklamace má maximálně 30 kalendářních dnů. V této lhůtě musí písemně vyrozumět kupujícího o vyřízení reklamce. V případě zamítnutí reklamace musí také sdělit odůvodnění.
7. Vada, která se projeví do 6 měsíců od koupě, se považuje za vadu, která tam byla v okamžiku koupě a v takovém případě má kupující právo si vybrat, zda chce zboží opravit nebo vyměnit.
8. Při výměně zboží má kupující právo požadovat stejnou značku, typ a provedení. Nemá-li ho již prodejce k dispozici nebo při výskytu opakovaných vad po opravě nebo několika vad najednou má kupující právo odstoupit od kupní smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny zboží.
9. Reklamace se požaduje za vyřízenou v okamžiku, kdy prokazatelným způsobem prodejce informoval kupujícího o vyřízení reklamace.
10. Kupující je povinen si své reklamované zboží po vyřízení reklamace vyzvednout. V opačném případě je prodejce oprávněn účtovat si skladné.

Test

1. **Záruční doba na spotřební zboží je**
 - a) 6 měsíců
 - b) 12 měsíců
 - c) 24 měsíců

2. **Písemně dostupné reklamační podmínky internetové obchody mít**
 - a) nemusí
 - b) musí kupujícímu poskytnout při převzetí zboží
 - c) musí mít již v momentě objednání zboží kupujícím

3. **Finanční instituce reklamační řád mít**
 - a) nemusí - reklamační řád je nahrazen etickými pravidly
 - b) musí, ale pro transakce nad 50 000 Eur
 - c) musí, stejně jako prodejci zboží

Řešení

1 - c

2 - c

3 - c

Zdroje:

- KLÍNSKÝ, Petr. *Finanční gramotnost: obsah a příklady z praxe škol*. Praha: Národní ústav odborného vzdělávání, 2008, 96 s. ISBN 978-80-87063-13-2.
- Česká republika. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. In: *Sbírka zákonů*. 1992.
- Česká republika. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů*. 1992.
- *Občanské sdružení spotřebitelů TEST* [online]. 2012 [cit. 2013-07-21]. Dostupné z: www.dtest.cz
- *Česká obchodní inspekce* [online]. 2012 [cit. 2013-07-21]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/>
- *Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace* [online]. 2012 [cit. 2013-07-21]. Dostupné z: <http://www.asociace-sos.cz/>

