

LHŮTA NA ROZMYŠLENOU

Spotřebitel má právo od smlouvy uzavřené distančním způsobem bez udání důvodu odstoupit ve lhůtě 14 dnů. Odstoupit může jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči podnikateli. Obecně však doporučujeme prokazatelnou cestu. Oznamení o odstoupení musí být ve lhůtě odesláno, postačí tedy, když podáte zásilku čtrnáctý den na poštu! Pokud jste již obdrželi zboží, je potřeba jej prodávajícímu vrátit. Proávající je povinen Vám vrátit zaplacené finanční částky nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Po telefonu Vás však mohou oslovit také subjekty, které zákon nedodrží, proto si uzavření smlouvy raději vždy dobře rozmyslete!

VZOR ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY DO 14 DNŮ

Adresát:

Obchodník s.r.o., Ulice, Město

IČO:

Věc: Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží / o poskytnutí těchto služeb (*)

.....
Datum uzavření smlouvy/Datum převzetí zboží (*)
.....

Jméno a příjmení spotřebitele

Adresa spotřebitele

Podpis spotřebitele

Datum sepsání odstoupení od smlouvy

(*) Nehodící se škrtněte.

TIP: V případě, že spotřebitel není o svém právu na odstoupení náležitě ze strany prodávajícího poučen, činí lhůta pro odstoupení 1 rok a 14 dnů od převzetí zboží.

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na www.sos-msk.cz.

Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva.

Česká obchodní inspekce

Dozorovým orgánem v oblasti prodeje spotřebního zboží spotřebitelům je ČOI. V případě sporu s prodávajícím (podnikatelem) ohledně vyřízení reklamace může spotřebitel využít bezplatného systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR. Více na www.coi.cz.



Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění účinném k 6. 1. 2023.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění účinném k 6. 1. 2023.

Použité fotografie: www.pixabay.com

**SOS MaS, z. s.
U Tiskárny 1
702 00 Ostrava**



Poradenská linka: + 420 608 722 582
E-mail: poradna@sos-msk.cz

**SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA**



**Pozor na to,
kdo Vám volá!**



POZOR NA TO, KDO VÁM VOLÁ!

Telefony již dávno neslouží pouze k volání s rodinou či přáteli. Telefony jsme si zvykli využívat k různým účelům. Posíláme textovky, fotíme, posloucháme hudbu a „brouzdáme“ po internetu. Přes telefon můžeme nakupovat, jednat s prodejci či poskytovateli služeb, i platit účty. Telefony však mohou být také prostředkem různých podvodů či nekalých jednání.

📞 UZAVÍRÁNÍ SMLUV PO TELEFONU

Kontakuje-li podnikatel spotřebitele ústně prostřednictvím telefonu nebo obdobného zařízení musí na začátku každého hovoru sdělit spotřebiteli:

- 1 obchodní účel hovoru,
- 2 údaje o své totožnosti, a
- 3 pokud telefonuje v zastoupení jiné osoby, také údaje o její totožnosti.

Od 6. 1. 2023 platí, že SMLOUVU NELZE ZÁVAZNĚ PRO SPOTŘEBITELE UZAVŘÍT VÝHRADNĚ PO TELEFONU!!!

Nabídku učiněnou během hovoru podnikatel bez zbytečného odkladu potvrdí spotřebiteli v textové podobě a **spotřebitel je nabídkou vázán až poté, co projeví svůj souhlas elektronicky nebo podpisem potvrzení nabídky na listině!**

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY UZAVŘENÉ PO TELEFONU

Od smlouvy uzavřené na dálku lze odstoupit bez sankce a bez uvedení důvodu do 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy, nebo v případě koupě do 14 dnů od převzetí zboží či převzetí první zásilky!

Přestože jste smlouvu uzavřeli po telefonu, k odstoupení doporučujeme použít formu písemnou.

TIP: Vzor odstoupení naleznete na druhé straně.



RADY PRO BEZPEČNÉ POUŽÍVÁNÍ TELEFONU

- 1 **Pokud Vám volá neznámé číslo, buďte vždy obezřetní!**
- 2 Pozor obchodní hovory bývají nahrávány a vše může být použito proti Vám. **Važte proto slova, která do telefonu vyřknete!**
- 3 Pozor na podezřele “výhodné nabídky”.
- 4 Pozor na nabídky, kdy je jedinným kontaktem na prodávajícího telefonní číslo.
- 5 Pokud smlouvu uzavřete na dálku a rozhodnete se do 14 dnů odstoupit, raději tak činite písemně!
- 6 Za žádných okolností nesdělujte třetím osobám autorizační kódy, které Vám přijdou formou SMS!
- 7 Nereagujte na výzvu, abyste zavolali na cizí telefonní číslo zpět. Při volání na neznámé číslo, si vždy dopředu ověřte cenu takového hovoru.
- 8 Stále mějte na paměti, že ve skutečnosti nemáte nikdy sto procentní jistotu, že hovoříte s tím, za koho se volající vydává. Po telefonu je totiž snadné volaného uvést v omyl.
- 9 Žádosti o finanční hotovost od rodiny, přátel a známých učiněných přes telefon si nejdříve ověřte a v žádném případě peníze nepředávejte cizím lidem. Může se jednat o podvod.
- 10 **Není Vaší povinností telefonní hovor vést. Pokud je Vám hovor nepříjemný, můžete jej bez jakýchkoliv výčitek kdykoliv ukončit.**

ABY NÁS VOLÁNÍ NESTÁLO PŘÍLIŠ MNOHO

VOLÁNÍ NA BAREVNÉ LINKY

Firmy běžně nesmějí pro komunikaci se spotřebiteli v souvislosti s uzavřenou smlouvou používat telefonní linky, za které by klienti museli platit vyšší než běžnou cenu hovoru.

Výjimkou jsou ale služby poskytované přímo prostřednictvím telefonu. Sem patří různé soutěže, v televizi populární služby věstců a léčitelů či erotické služby. Při volání na taková čísla musíte počítat s tím, že minuta takového hovoru bude zpravidla velmi drahá.

Pokud se chystáte volat na nestandardní telefonní linku zpozorněte a raději se přesvědčte, jestli vám tento hovor nevyprázdní peněženku.

Tzv. **zelenou linkou**, jsou pouze čísla, která začínají trojčíslím 800 ... Při volání na tato čísla nezaplatíte nic.

Volání na tzv. **žluté a duhové linky**.

Jde o čísla začínajících číslicí 9, pro která jsou uplatněny vyšší než běžné ceny! (Ne všechna čísla začínající 9 ovšem nutně znamenají vysoké účty.) Pozor je potřeba si dát zejména na tato předčíslí:

- 1 **900 a 906** – zejména obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby,
- 2 **908** – služby s jednorázovou cenou využívané např. pro hlasování,
- 3 **909** – zábavné služby pro dospělé.

📞 Proč se tato čísla nazývají také **čísla s vyjádřenou cenou**? Protože cenu hovoru můžete vyčíst přímo z telefonního čísla.

Příklad: Voláte-li na číslo 900 AB0 111, pak písmena AB (tzn. vždy 4. a 5. pozice tel. čísla) jsou poskytovatelem služby nahrazena konkrétními čísly vyjadřujícími cenu, která je volajícímu účtována za každou i započatou minutu volání. V praxi jsou účtovány ceny od 6 do 95 Kč, ale i několikanásobně vyšší. Takže při volání na číslo 900950111 zaplatíte 95,- Kč za minutu hovoru.