

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Při každé reklamaci má prodávající případně osoba určená k opravě (servis) **povinnost vydat** spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

Uvedou se také spotřebitelovy kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Následně se vydá i potvrzení o vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a o době jejího trvání!

Někteří prodávající používají předtisklý formulář. Obecně lze předtisklý reklamační protokol považovat za vhodný způsob přijetí reklamace pro spotřebitele i prodávajícího. Někdy však bývá na předtiskném protokolu velmi drobným písmem řada ustanovení nebo odkaz na Reklamační řád, jehož obsah spotřebitel nezná. Vyjádřením „souhlasu“, které potvrdí svým podpisem, tak může např. nevědomky prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace, která je jinak 30 dnů. **Proto čtěte co podepisujete!**

POZOR NA ZNEUŽÍVAJÍCÍ UJEDNÁNÍ

V reklamačních protokolech, obchodních podmínkách a reklamačních řádech některých firem můžeme nalézt i zakázaná smluvní ujednání, která vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy.

K takovýmto ujednáním se nepřihlíží a setkali se spotřebitel s takovou podmínkou v reklamačním protokolu, není tímto ustanovením nijak vázán, ledaže by se sám rozhodl a platnosti takového ustanovení se dovolal!



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, Moravskoslezského a Olomouckého kraje.



Zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

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**



**Jak
reklamovat
vadné zboží?**



JAK REKLAMOVAT VADNÉ ZBOŽÍ ?

Porouchala se Vám zakoupená věc? Ukázalo se, že věc nemá vlastnosti, které Vám prodávající nebo reklama slibovali, nebo které jste od věci takového druhu oprávněně očekávali? Nemá smlouvenou hmotnost nebo množství, či neodpovídá jakostí nebo provedením vzorku, podle kterého jste ji vybírali?

MÁTE PRÁVO ZBOŽÍ REKLAMOVAT.



REKLAMOVAT MŮŽETE VADY, KTERÉ SE PROJEVÍ U SPOTŘEBNÍHO ZBOŽÍ V DOBĚ DVOU LET OD JEHO PŘEVZETÍ.

Tuto dobu nelze zkrátit!

Prodávající Vám může navíc poskytnout na prodávané zboží **smluvní záruku, tzv. záruku za jakost**. Může tak učinit výslovně ve smlouvě, dokladu o koupi, uvedení záruční doby na obalu nebo prohlášením učiněným v reklamě.

TIP: V situaci, kdy prodávající odmítá reklamaci přijmout nebo odmítá vystavit reklamační protokol, se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci.

KDE REKLAMOVAT VADNÉ ZBOŽÍ ?

Partnerem pro vyřizování reklamace je pro spotřebitele prodávající, který za vyřízení reklamace také odpovídá. Reklamovat tak můžete v provozovně, kde jste výrobek zakoupili, v sídle podnikání nebo v jiné provozovně téže firmy s podobným sortimentem. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

Výjimku tvoří případy, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším (typicky autorizovaný servis), pak by měl kupující vytknout vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.



JAKÁ MÁTE PRÁVA?

Prodávající odpovídá za to, že Vám předá věc, která nemá vady. Pokud tomu tak není **může spotřebitel v první řadě podle své volby požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci**, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Prodávající však může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Kupující může požadovat **přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy**, pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil ve lhůtě popsané výše,
- se vada projevila opakovaně,
- je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo
- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Je-li vada věci nevýznamná, kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy. Zákon primárně předpokládá, že vada je nevýznamná („má se za to, že vada věci není nevýznamná“). Pokud tedy chceme odstoupit od smlouvy bude se prokazovat, že je vada věci takového významu, že odstoupení umožňuje.

Důležité: Svou volbu způsobu řešení reklamace sdělte prodávajícímu co nejdříve, v ideálním případě již při uplatnění reklamace a trvejte na zaznamenání Vašeho požadavku v reklamačním protokolu!

DŮKAZNÍ BŘEMENO

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, předpokládá se, že vada existovala již v době převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Prodávající může prokázat opak.

LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Prodávající by měl vadu odstranit v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil.

PAMATUJTE: Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je třicetidenní a pokud není ze strany prodejce dodržena, máte právo na odstoupení od smlouvy.

Posledním dnem musí být den pracovní.

S prodávajícím se spotřebitel může domluvit i na lhůtě delší. Nelze jej však k tomuto prodloužení nutit.



Prodávající Vás musí o vyřízení reklamace informovat! Za tímto účelem se do reklamačního protokolu povinně uvádějí Vaše kontaktní údaje.

ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE

V případě, že se prodávající rozhodne reklamaci zamítnout, musí toto své rozhodnutí náležitě **písemně odůvodnit**.

Reklamovat totiž nelze veškeré vady. Např. za vady způsobené běžným opotřebením a za vady, které si kupující způsobil sám prodávající neodpovídá.

Proti zamítnuté reklamaci se spotřebitel může bránit soudně. vést soudní spor s prodávajícím je však zpravidla finančně i časově nákladné, proto je v některých případech určitě vhodné nejdříve vyzkoušet mimosoudní způsob řešení spotřebitelských sporů, tzv. **ADR**. O možnosti využít tohoto systému musí být spotřebitel v okamžiku vzniku sporu ze strany prodávajícího informován.