

## Trvejte na svých právech!

### Státní dozorové orgány:

**Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

**Státní veterinární správa** (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

**Živnostenské úřady** – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

**Český telekomunikační úřad** (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

**Energetický regulační úřad** (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

## SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetyt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz  
Znojmo: 97,3 MHz  
Zlín: 97,5 MHz  
Hodonín: 93,6 MHz  
Uherský Brod: 107,3 MHz  
Uherské Hradiště: 99,1 MHz  
Brno-město: 93,1 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno – „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!

## Užitečné odkazy

### www.asociace-sos.cz

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.  
Mečová 5  
602 00 Brno

#### Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: poradna@asociace-sos.cz
- osobní poradna

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu **2600115708/2010**

Partneři:



**SIEMENS**  
Ingenuity for life



**e-on**



**B | R | N | O**



**tábor**



**PROSTĚJOV**  
STATUTÁRNÍ MĚSTO



**BYSTRICE**  
nad Pernštejnem



# Kupní smlouva



Znáte svá práva?  
...poradíme Vám!

## Jak nakoupit a nelitovat?

Šetříte poctivě na nový telefon, dovolenou či automobil? Snažíte se nakupovat s rozvahou a neutráčet zbytečně pracně vydělané peníze? Následující rady vám pomohou, aby se draze zaplacená věc nestala spíše přítěží či příčinou mnohdy zbytečného stresu.

- Vždy si vyžádejte doklad o koupi (účtenku), popř. také záruční list. Obojí si pečlivě uschovejte pro případnou reklamaci.
- Nebojte se prodejce ptát na informace o kupovaném zboží, např. na složení, ale také na záruční dobu a způsob uplatňování reklamace.

**TIP! Nikdy nevybírejte pod tlakem a nechte se znervóznit např. frontou za vámi! Než podepíšete kupní smlouvu, vždy si ji důkladně přečtěte, včetně textu, který je vyhotoven drobným písmem.**

**PAMATUJTE! Smlouva není jen stránka papíru! I v případě koupě rohlíku v pekárně uzavíráte kupní smlouvu v ústní formě, a i tato je závazná!**

## Povinnosti prodávajícího

Prodejce je povinen:

- Prodávát zboží ve správné hmotnosti, míře i jakosti.
- Správně účtovat cenu zboží.

- Na požádání výrobek přezkontrolovat nebo předvést.
- Poskytnout informace o vlastnostech výrobku, charakteru služby, údržbě a způsobu užití.
- Zajistit, aby písemné informace o výrobku byly v českém jazyce.

## Záruční doba

Jedná se o dobu, po kterou můžete zboží reklamovat, tj. uplatňovat vady koupené věci. Zákonou záruční dobu upravuje Občanský zákoník takto:

- 24 měsíců ode dne, kdy bylo zboží převzato od prodejce.
- U použitého spotřebního zboží může být záruční doba ujednáním zkrácena, maximálně však na 12 měsíců.

**POZOR! DO ZÁRUČNÍ DOBY SE NEPOČÍTÁ DOBA, PO KTEROU JE VYŘIZOVÁNA REKLAMACE.**

**Pokud je zboží v záruční době vyměněno, nezačíná již běžet nová záruční doba, naopak, pokračuje záruční doba původní věci! (Příklad: po 14 měsících od koupě je vám vyměněna vadná pračka za úplně novou kus. Po obdržení této nové pračky máte zákonnou záruční dobu ještě 10 měsíců.)**

Nad rámec zákonné záruční doby může prodejce poskytnout též záruku smluvní (typicky u osobních automobilů je poskytována záruka až 7 let, což zahrnuje zákonnou dvouletou záruku a pětiletou smluvní). V rámci smluvní záruky jsou konkrétní práva kupujícího upravena smlouvou (smluvní záruka se tak nemusí vztahovat na některé součástky, kupující v rámci smluvní záruky nemusí mít právo na odstoupení od smlouvy apod.).

## Na co pamatovat při reklamaci?

- Když zjistíte vadu, ihned zboží reklamujte! Další používání vadného zboží by mohlo být důvodem pro zamítnutí reklamace.

- Reklamovat můžete v kterékoliv provozovně daného prodejce, v níž prodejce prodává stejný sortiment zboží, nemusíte tedy jezdit do vzdáleného města, pokud má prodejce pobočku v místě vašeho bydliště.
- K reklamaci nepotřebujete původní obal od koupeného zboží ani originální visačku.
- Reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace, ledaže souhlasíte s lhůtou delší.
- Zamítnutí reklamace musí být řádně odůvodněno v reklamačním protokolu.

## Na způsobu koupě záleží!

Může se stát, že si doma rozmyslíte, že již o zakoupené zboží nemáte zájem. Zde je nutné uvědomit si, kdy můžete od kupní smlouvy odstoupit a zboží vrátit.

Pokud jste zboží zakoupili v kamenném obchodě, na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodů ze zákona právo nemáte, záleží tedy jen na prodejci, zda vám vyjde vstříc. Naopak na odstoupení máte právo, a to ve lhůtě 14 dnů, pokud jste zboží zakoupili mimo provozovnu (pouliční či podomní prodej) nebo pomocí prostředků komunikace na dálku (z e-shopu či přes telefon).

## Pozor na slevy!

- Vždy si zjistěte, zda je sleva opravdu výhodná.
- U výrazné slevy se nebojte zeptat na důvod slevy (mohlo by se jednat o vadu).
- V případě nákupů na slevových portálech se snažte najít recenze jak na poskytovatele služby, tak na samotný portál.
- V případě akce 1+1 zdarma není možné reklamovat ten produkt, který je zdarma.