INFORMACE O ČLENSTVÍ

Máte-li pocit, že činnost Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. je prospěšná, staňte se naším členem.
O výši svého členského příspěvku si rozhodnete sami.

VÝHODY ČLENSTVÍ

- získáte pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském prostředí,
- budeme Vás zvát na naše akce, besedy a veřejná vystoupení,
- budete přednostně odbaveni v naší elektronické poradně (možno podávat dotazy přes elektronický formulář),
- budete si moci objednat konkrétní čas v našich 10 osobních poradnách, které v takto velké šíři poskytujeme jako jediní v ČR
- přednostně odbaveni v našich 10 osobních poradnách
- budeme Vám zasílat náš magazín SOSák a pravidelné NEWSlettery,
- poskytneme Vám nadstandardní poradenství, poskytneme Vám vzorové dopisy a pomůžeme Vám při jejich sepsání,
- dostanete členskou kartu, se kterou u nás můžete čerpat veškeré výhody,
- podpoříte naši činnost do budoucna.

JAK SE STÁT ČLENEM

Možnost přispívat občasně i pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností

1) OSOBNĚ
– na kterékoliv naší poradně nebo v našem centru na adrese Česká 141/31, 602 00 Brno
2) ELEKTRONICKY
- www.asociace-sos.cz/clenstvi/
3) BANKOVNÍM PŘEVODEM
- členský příspěvek můžete zaslat také převodem na číslo účtu 2600115708/2010, jako variabilní číslo uveďte datum narození v úpravě podle tohoto vzoru
– např. pro datum narození 6. 4. 1951 je variabilní symbol 510406
- informujte nás prosím emailem clenove@asociace-sos.cz o úhradě členského příspěvku, ať můžeme ještě před obdržením platby připravit Vaši členskou kartičku. Do předmětu zprávy uveďte „členský příspěvek"

Máte-li zájem o členství v naší organizaci, kontaktujte nás prosím na e-mail: clenove@asociace-sos.cz nebo telefonicky 542 210 549

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

KDE NÁS NAJDETE:
SOS – Asociace, z. s.
Česká 141/31, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ
po – pá 9.00 - 16.00
tel.: 542 210 549
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

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

Děkujeme...

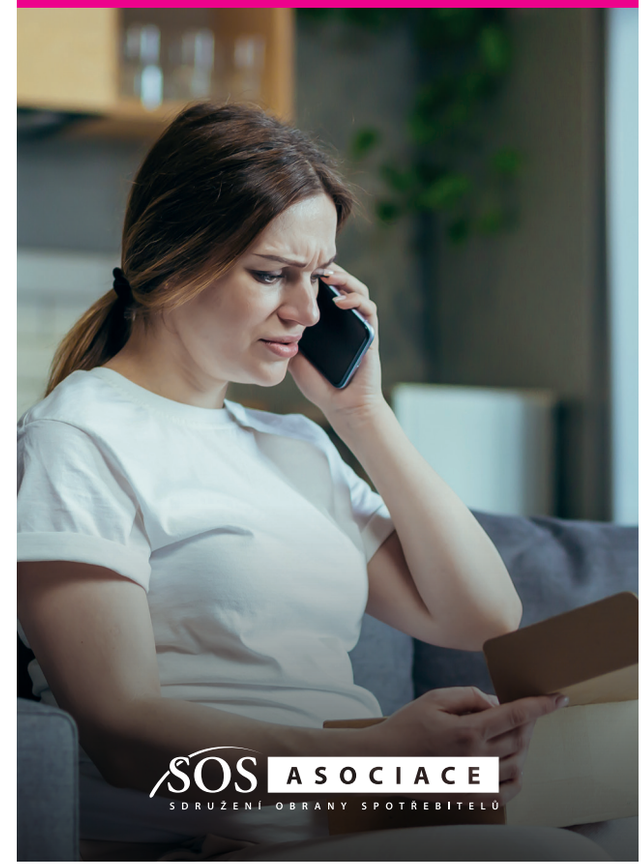
Pomáhají nám:

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU
BRNO
PRAHA PRAGUE PRAGA PRAG
Jihočeský kraj
Moravskoslezský kraj
Vyškov
tábor
PROSTĚJOV
SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM

www.asociace-sos.cz

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

REKLAMACE



REKLAMACE

Reklamace je uplatnění práva z vadného plnění. Jinými slovy je to tedy proces uplatnění práv kupujícího, když se na výrobku vyskytne vada. Právo koupenou věc nebo službu reklamovat je jedním z typických projevů ochrany spotřebitele.

Problematiku reklamace zboží a služeb upravuje **zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.**

KDY MOHU REKLAMOVAT A KDE MOHU REKLAMOVAT?

Reklamace zboží je možná ve lhůtě **do dvou let** od nákupu v obchodě nebo od převzetí v případě nákupu na internetu. Při koupi použité věci může být doba zkrácena až na jeden rok. Spotřebitel může **zboží reklamovat v kterékoli provozovně prodávajícího**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, **případně i v sídle nebo místě podnikání**. Právo na opravu je možno uplatnit též **v záručním servisu**, byli takový prodávajícím určen. Pracovník pověřený reklamacemi musí být vždy přítomen. V případě zakoupení zboží distančním způsobem doporučujeme reklamaci uplatnit způsobem upraveným **v obchodních podmínkách** (v reklamačním řádu) prodávajícího.

CO MUSÍM MÍT U REKLAMACE S SEBOU?

U reklamace je nutné mít s sebou reklamovaný **výrobek a doklad** o jeho koupi (účtenka nemusí být originální). Dokladem o prodeji může také být výpis z účtu (pokud bylo placeno platební či kreditní kartou), nebo v krajních mezích i svědecká výpověď. Obaly jako krabice, ve které Vám bylo zboží doručeno, k reklamaci vůbec potřeba nejsou, takže nepřijetí nebo zamítnutí reklamace z důvodu, že nemáte originální obal, není možné.

Prodávající má vždy **povinnost vydat vám reklamační potvrzení o reklamaci** (reklamační protokol). To musí obsahovat informace, jako jsou identifikační údaje o prodávajícím či servisu, který od vás reklamaci přebírá, vaše jméno a příjmení a kontaktní údaj na vás. V potvrzení nesmí chybět přesné označení zboží a popis vady, se kterou se potýkáte. Povinnou náležitostí potvrzení je také údaj, kdy jste reklamaci uplatnili, datum zakoupení zboží a datum a způsob vyřízení reklamace i dobu jejího trvání.



POZOR! Občanský zákoník ukládá prodávajícímu povinnost převzít zboží k odstranění vady na vlastní náklady.“

PRÁVA Z VAD ZBOŽÍ PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACE

V prvé řadě máte **právo na opravu nebo právo na dodání zcela nového zboží**, mezi těmito způsoby nápravy si volíte. Možnost volby je omezena pouze tím, že by zvolený způsob nápravy nebyl možný, nebo by ve srovnání s druhým (možným) způsobem byl pro prodávajícího nepřiměřeně nákladný. Z těchto dvou důvodů může prodávající odmítnout vadu odstranit. Jinak ji musí odstranit v přiměřené době tak, aby vám tím nezpůsobil značné obtíže.

Právo na odstoupení od smlouvy nebo právo na přiměřenou slevu přichází v úvahu teprve, není-li možné reklamaci vyřídit ani jedním z výše uvedených způsobů a prodávající to proto odmítl, nebo vadu neodstranil v přiměřené době a bez značných obtíží pro vás, příp. je zřejmé, že ji za těchto podmínek neodstraní. Finanční nároky máte i u vady, která se projeví opakovaně, což podle dosavadních rozhodnutí českých soudů znamená poté, co byla alespoň dvakrát opravována.

REKLAMAČNÍ LHŮTY

Reklamace včetně odstranění vady musí být **vyřízena** bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet den po uplatnění reklamace a týká se kalendářních dní, takže běží i přes víkendy, či státní svátky. Pokud poslední den reklamační lhůty připadá na sobotu, neděli či svátek, je jeho posledním dnem nejbližší, následující pracovní den. Reklamační lhůta však **může být dohodou stran prodloužena**.

POZOR! Jestliže bude reklamační lhůta překročena, může spotřebitel od smlouvy odstoupit anebo požadovat přiměřenou slevu.

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamace může být vyřízena uznáním, či zamítnutím. Vyřízení reklamace je okamžik, kdy **prodávající kupujícího informuje o vyřízení reklamace** (např. telefonicky, SMS, mailem apod.) a zboží může být vyzvednuto kupujícím. Tento okamžik se nemusí shodovat se skutečným vyzvednutím zboží kupujícím.

V případě **neuznání (zamítnutí) reklamace** vlastně prodávající tvrdí, že kupující práva z odpovědnosti za vady nemá. V takovém případě musí uvést důvod, proč reklamaci neuznává a kupující se může proti takovému postupu bránit. Pro posouzení vady (např. zda se jedná o vadu nebo o obvyklé opotřebení) se může spotřebitel obrátit na **soudního znalce**, jejichž seznam nalezne na www.justice.cz. V případě, že výsledek znaleckého posudku bude ve prospěch spotřebitele, a přesto nebude chtít prodejce reklamaci uznat, je možné se pokusit řešit vzniklý spor v rámci **mimosoudního řešení spotřebitelských sporů** před Českou obchodní inspekcí, nebo se obrátit na soud.

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?