

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:



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 neutrácet zbytečně pracně vydělané peníze? Následující rady vám pomohou, aby se draze zaplacená věc nestala spíše příteží 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 nenechte 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 překontrolovat 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. Zákonem 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.
- Reklamace 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.