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 771 191 191

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
+420 771 191 191
Whatsapp poradenství
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

Sledujte nás

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
tábor
PROSTĚJOV
Vyškov
ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ JUDr. Ondřej Zelenka
SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM
K&P PARTNERS ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ

www.asociace-sos.cz

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH

Nejčastější problémy s REKLAMACÍ



Nejčastější problémy s REKLAMACÍ

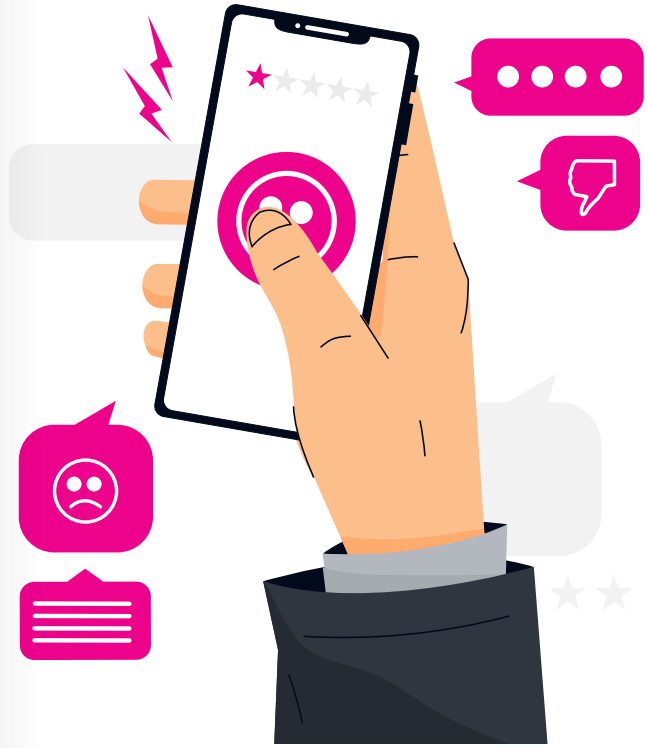
Nejčastější problémy s reklamacemi zahrnují zamítnutí reklamace nebo nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace ze strany prodejce. Spotřebitelé se také setkávají s klamavou reklamou, která obsahuje nepravdivé informace nebo neuvádí důležité informace.

NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY SPOTŘEBITELŮ PŘI REKLAMACI:

- **Zamítnutí reklamace:** Prodejce reklamaci zamítají s odůvodněním, že se vada neprojevila, nebo s tím, že vada vznikla nevhodným používáním na straně spotřebitele.
- **Nedodržení lhůty:** Prodejce nedodrží 30 ti denní zákonnou lhůtu. Po jejím uplynutí má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy anebo na slevu z kupní ceny.
- **Požadavek originálního balení:** I přesto, že to zákon nevyžaduje, někteří prodejci to vyžadují.
- **Klamavá reklama:** O klamavou reklamu se jedná, pokud prodejce neuvádí pravdivé informace o vlastnostech zboží, ceně nebo pokud zatajuje důležité informace.
- **Problémy s vrácením peněz:** Prodejci zdržují nebo odmítají vrátit peníze i v případě oprávněné reklamace.
- **Neuznání reklamace u použitých věcí:** Prodávající neodpovídá za opotřebení věci, které vzniklo používáním věci.
- **Poškození při dopravě:** Pokud k poškození zboží došlo při dopravě, reklamujte zboží u dopravce hned při převzetí zásilky.

JAK POSTUPOVAT PŘI REKLAMACI:

1. Uplatnění reklamace u prodejce: Reklamace se podává u prodejce, u kterého jste zboží zakoupili – ne u výrobce. Povinností prodejce je reklamaci přijmout a vyřídit.
2. Řádné sepsání reklamace: V reklamaci uveďte podrobný popis vady, jak a kdy k ní došlo, a jakým způsobem požadujete reklamaci vyřídit (opravu, výměnu, slevu, vrácení peněz).



3. Dodržení lhůty: Reklamaci lze uplatnit v zákonné lhůtě – nejčastěji dva roky od zakoupení zboží (v případě řešení reklamace formou opravy se záruka na zboží automaticky o rok (v 3 roky). Prodejce musí reklamaci vyřídit do 30 dnů, v opačném případě máte právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz.
4. Písemné potvrzení: Při podání reklamace požadujte reklamační protokol – doklad, že prodejce reklamaci převzal. V případě problémů bude sloužit jako důkazní materiál.
5. Neuznaná reklamace: Pokud prodejce reklamaci zamítne, trvejte na písemném odůvodnění zamítnutí.
6. Komunikujte písemně: pokud je to možné, vše řešte písemně, vyhnete se později tomu, že prodejce bude tvrdit něco jiného.
7. Zamítnutí reklamace: Pokud prodejce reklamaci neuzná, trvejte na písemném odůvodnění, jen s ním můžete reklamaci řešit dále.
8. Mimosoudní řešení: Pokud se s prodejcem nedohodnete, můžete zkusit mimosoudní řešení sporu (např. prostřednictvím ČOI).
9. Nechte si vyhotovit znalecký posudek: Oslovte více znalců a zeptejte se jich na předběžnou cenu za vyhotovení znaleckého posudku.
Znalce si vždy zkontrolujte na **www.justice.cz**.
10. Soudní řešení: Pokud selže i mimosoudní řešení, můžete podat žalobu k soudu.

RADY PRO ÚSPĚŠNOU REKLAMACI:

- **Uschovejte si doklady:**
Uchovávejte si doklad o koupi, reklamační protokol a veškerou komunikaci s prodejcem.
- **Prostudujte si práva:**
Seznamte se s vašimi právy v oblasti reklamací (např. 2letá reklamační lhůta, 30 dní na vyřízení).
- **Nenechte se odbýt:**
Pokud si myslíte, že je vaše reklamace oprávněná, trvejte na svých právech. Pošlete prodávajícímu nesouhlas se zamítnutou reklamací, ve kterém uvedete důvody, proč by měla být reklamace uznána.
- **Obraťte se na odborníky:**
V případě, že se spor nedaří vyřešit, obraťte se např na ČOI nebo spotřebitelskou organizaci.

Pro řešení problémů s reklamacemi je důležité postupovat systematicky a znát svá práva. V první řadě se pokuste vyřešit spor přímo s prodejcem. Pokud to selže, můžete se obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI), spotřebitelské organizace nebo využít mimosoudní řešení sporů.

Potřebuje poradit i s jiným problémem?