

1. Nákup v prodejně

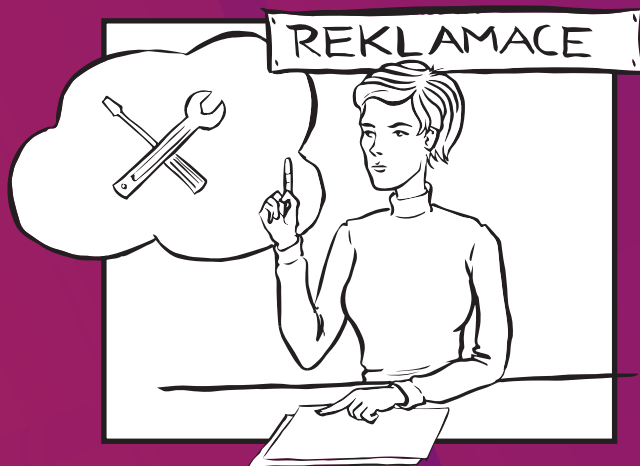


Nákup zboží v kamenné prodejně vám automaticky nezakládá právo na vrácení peněz nebo výměnu zboží, je na benevolenci prodejce pokud vám v tomto ohledu vyjde vstříc (například výměna oblečení za jinou velikost).

Máte právo:

- dostat od prodejce podrobné informace o právech z vadného plnění, případné reklamaci a jejím uplatnění,
- zboží v rámci lhůty k uplatnění reklamace (24 měsíců) reklamovat,
- reklamovat zboží v libovolné pobočce prodejce.

2. Reklamace vady



Objeví-li se na zakoupeném zboží vada, má právo jej spotřebitel reklamovat bez ohledu na to, zda zboží bylo zakoupeno na dálku, mimo obvyklé prodejní prostory anebo v běžné prodejně.

Máte právo:

- větší zboží reklamovat po dobu 24 měsíců,
- požadovat reklamaci bez dokladu o koupi, pokud můžete prokázat, že jste zboží zakoupili u daného prodejce,
- na vyřízení reklamace do 30 dnů od jejího uplatnění.



3. Uznaná reklamace

V případě, že je zboží vadné, má spotřebitel právo na odstranění vady. Dále, pokud věc nemůžete řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, máte možnost od smlouvy odstoupit.

Máte právo:

- na vrácení peněz pouze v případě, že zboží nelze opravit ani vyměnit,
- požadovat vrácení peněz pro opakovaný výskyt vady po opravě, nebo pro větší počet vad, které brání používání zboží,
- na vrácení peněz, pokud prodejce není schopen opravit nebo vyměnit zboží v zákonem stanovené lhůtě (do 30 dnů).



GLE

ŠKOLA SPOTŘEBITELE

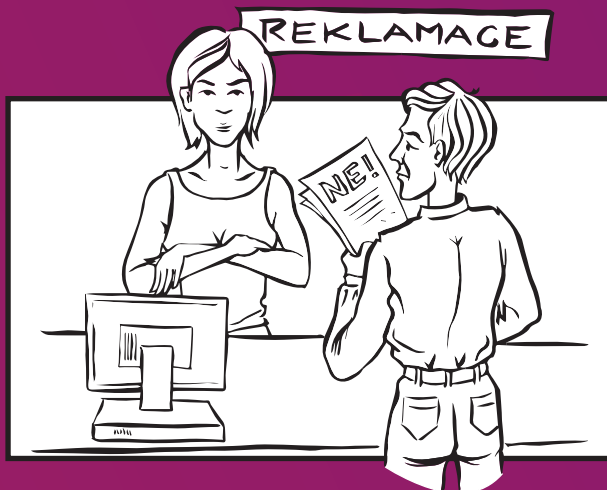


POMŮŽEME VÁM PŘEŽÍT V NÁKUPNÍ DŽUNGLI



skolaspotrebitele.cz

4. Zamítnutí reklamace



Byla-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, má zákazník nárok na vydání písemného odůvodnění zamítnutí reklamace, které zákazník může použít jako podklad pro případný soudní spor, nesouhlasí-li se způsobem vyřízení reklamace.

Máte právo:

- na bezplatné reklamační řízení i v případě, že je vaše reklamace vyhodnocena jako neoprávněná,
- na vrácení peněz pokud po zamítnuté reklamaci dodáte prodejci nezávislý znalecký posudek hovořící ve váš prospěch, pokud bude na jeho základě reklamace uznána.

5. Nákup na internetu



V případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obvyklé prostory k podnikání má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a bez postihu ve lhůtě 14 dnů, náklady na vrácení zboží hradí kupující.

Máte právo:

- vrátit objednané zboží do 14 dnů bez udání důvodu,
- obdržet zpátky peněžní prostředky za vrácené zboží včetně poštovního a balného stejným způsobem, jakým jste je prodejci zaplatili,
- odstoupit od smlouvy uzavřené po internetu i před převzetím zboží. Je to však třeba podnikateli oznámit. Nestočí pouze zboží neprevzít či nevyzvednout na poště.

Projekt "Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele"

Cílem projektu Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele je informovat o právech širokou spotřebitelskou veřejnost v souvislosti s právy vyplývajícími z občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Spotřebitelé mohou v rámci projektu využít bezplatného telefonického poradenství **v pondělí a středu od 9:00 – 17:00**, nebo položit dotaz kdykoliv v rámci online poradny.

BEZPLATNÉ TELEFONICKÉ PORADENSTVÍ



+420 272 047 707

* každé pondělí a středu od 9:00 do 17:00 *



GLE o.p.s. poskytuje služby kariérového poradenství a osobnostního rozvoje v programech **PRO KARIÉRU** a **PRO FIRMY**.

Leták vznikl v rámci programu **ŠKOLA SPOTŘEBITELE**. Široké veřejnosti nabízíme spotřebitelské poradenství na telefonické a online poradně. Organizujeme přednášky na středních školách a semináře pro podnikatele. Škola spotřebitele je finančně podporována Ministerstvem průmyslu a obchodu.



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Dej někomu rybu a nasytíš ho na den. Nauč ho rybařit a nasytíš ho na celý život.

WWW.GLE.CZ