

# REKLAMACE



# REKLAMACE PODLE SOZ

§ 626

(1) Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

(2) Práva z odpovědnosti za vady u věcí, které se rychle kazí, musí být uplatněna nejdéle v den následující po koupi; jinak práva zaniknou.

(3) U věcí použitých práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Prodávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců; tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci.

Místo a způsob uplatnění práva z odpovědnosti za vady věci jsou shodné

SOZ rozlišuje vady odstranitelné, či neodstranitelné

U neodstranitelných vad dále rozlišuje, zda brání, či nebrání řádnému užívání věci

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit.

Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

## PŘI NÁKUPU

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (=reklamace), spolu s údaji, kde lze reklamaci uplatnit (§13 zák. 634/192 Sb.)

Reklamační řád

- nesmí zužovat práva spotřebitele
- podmínky se nesmí odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele, tak i informace podané spotřebiteli ohledně jeho práv nesmí ani v reklamačních řádech zužovat okruh jeho zákonných práv a tak jej uvádět v omyl.

Pokud s takovým reklamačním řádem vyjádříte souhlas (internetový prodej) ujednání je neplatné, vaše zákonná práva nesmějí být omezena, prodejce se na váš souhlas nemůže odvolávat.



## Záruka za jakost

§ 2113 – 2117 a 2172 – 2173 NOZ

záruka = závazek prodávajícího že věc bude po určitou dobu použitelná pro obvyklý účel nebo si zachová obvyklé vlastnosti

tyto účinky má i uvedení záruční doby na obalu nebo v reklamě

určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí z nich nejdelší

záruční doba běží - od odevzdání věci kupujícímu

- má-li věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží ode dne uvedení do provozu, nejpozději do tří týdnů od převzetí věci

kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost; to neplatí, způsobil-li vadu prodávající.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

## 2. V prodejně

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží.

V prodejně musí být po celou otevírací dobu přítomna osoba vyřizující reklamace.

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje – obvykle formou reklamačního protokolu.

Prodejcem pověřená osoba o reklamaci rozhodne hned, ve složitějších případech do 3 dnů

**Reklamace  
řešíme na místě**



### 3. Zamítnutá reklamace

Pokud reklamaci obchodník zamítne a my se přesto domníváme, že právo je na naší straně, máme ještě několik možností, jak celou záležitost řešit:

Sdružení obrany spotřebitelů.

<http://www.asociace-sos.cz/>

další fóra např.

<http://gle.cz/spotrebitel/>

Advokátní komora





**DĚKUJI ZA POZORNOST**