Prodávající (adresát):
sport-hracky.cz, Tomáš Kučera BTK
IČ: 47335157
Se sídlem: Dolní 106, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Zákazník (odesílatel):

Jméno a příjmení:

Bydliště:

(případně e-mail, tel. číslo):

Bankovní účet č.:

Reklamační list

Dne ……..…. jsem si ve Vašem internetovém obchodě sport-hracky.cz zakoupil zboží pod číslem objednávky (faktury) …….

Na základě ust. § 1921 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník; § 13, § 19 odst. 1 a § 24 odst. 7 písm. l) a v) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele uplatňuji právo z vad na níže uvedené zboží:

kód	název zboží	vada zboží

Požadavek vyřízení mé reklamace – oprava zboží / výměna zboží / sleva z kupní ceny / odstoupení od kupní smlouvy

V ……..……. dne ……..….

Jméno a příjmení spotřebitele

(podpis)

Přílohy (Doklad o koupi):

Obecné informace k postupu vyřizování reklamací

Reklamace zboží a služeb

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.

Reklamovat zboží z důvodu vady lze bez ohledu na způsob koupě zboží.

Práva spotřebitele se odvíjejí od toho, kdy spotřebitel zboží koupil:

- **práva z vad zboží koupeného od 1. 1. 2014** se řídí zákonem č. **89/2012 Sb.** (stávajícím občanským zákoníkem).

Způsob vyřízení reklamace (lhůty, potvrzení apod.) upravuje zákon č. **634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele.

Výklad o reklamacích v této publikaci vychází z občanského zákoníku platného od 1. 1. 2014 (zákon č. 89/2012 Sb.), zároveň je upozorněno na nejdůležitější rozdíly mezi dřívější a současnou právní úpravou.

Odpovědnost prodejce za jakost zboží při převzetí zákazníkem a lhůta pro uplatnění práv z vad zboží

Podle právní úpravy účinné od 1. 1. 2014 **prodávající odpovídá kupujícímu**, že v době, kdy kupující věc převzal,

1. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
2. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
3. věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
4. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
5. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nesplňuje-li zboží výše uvedené charakteristiky, lze ho považovat za vadné.

Projeví-li se vada v průběhu prvních šesti měsíců od převzetí, vychází se z toho, že zboží bylo vadné již při nákupu. Pokud by prodejce s tímto tvrzením nesouhlasil, musí prokázat opak, *tj. např. že vadu způsobil sám kupující neodborným zacházením s věcí.* Důkazní břemeno ve sporu nese tedy v těchto prvních šesti měsících prodávající (podnikatel).

Po uplynutí šesti měsíců naopak **přechází důkazní břemeno na spotřebitele**, který v případném sporu musí prokázat prodejci *(např. znaleckým posudkem)*, že za vadu odpovídá.

Většinu zboží je možné reklamovat z důvodu vady ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

Kupující je oprávněn reklamovat zboží v těchto lhůtách:

- **24 měsíců** – u vad, které se vyskytnou u nového spotřebního zboží,
- při prodeji použitého zboží se lze dohodnout na zkrácení lhůty 24 měsíců, a to až na **12 měsíců**
-

Uvedené lhůty pro reklamaci zboží nemohou být zkráceny, a to ani dohodou.
Vadu je třeba prodejci oznámit ihned poté, co byla zjištěna.
Zákonnou lhůtu pro uplatnění práv z vad zboží však nelze zaměňovat s životností zboží, za vadu zboží se nepovažuje jeho běžné opotřebení.

Vada věci není totéž jako opotřebení věci.

Namísto uvedené lhůty může být u některého zboží *(např. potraviny, krmiva, kosmetika)* v souladu se zvláštními právními předpisy uvedena *(např. na obalu zboží)* **doba nejkratší trvanlivosti** anebo u zboží, které se rychle kazí, **doba, po kterou lze věc použít** (např. datum spotřeby na víčku jogurtu).
U věci, která byla prodána již jako použitá, nelze reklamovat vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím.
U věcí, které jsou prodávány za nižší cenu, protože (ač nové) již při prodeji mají vadu, nelze reklamovat ty vady, pro něž byla kupní cena snížena. Prodávající je povinen u takovéto věci kupujícího upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Ostatní vady reklamovat lze.
Na žádost spotřebitele je **prodejce povinen vydat písemné potvrzení (záruční list)** o právech, která bude spotřebitel mít, pokud se na zboží vyskytne vada.
V **záručním listě** uvede prodejce své identifikační údaje, a je-li to potřebné, vysvětlí spotřebiteli srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí.
Nebrání-li tomu povaha věci, **lze uvedené potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci** (paragonem) obsahujícím uvedené údaje.
Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, jaký uvádí výrobce *(tj. např. uvádí-li výrobce, že na zboží je záruka 3 roky, musí ji zákazníkovi poskytnout i prodejce).*

Práva z vadného plnění

Výklady o tom, jaká práva z jakých vad může spotřebitel vůči prodejci uplatnit, se v současnosti v některých otázkách mírně liší. Obecně platí, že dojde-li mezi spotřebitelem a prodejcem ke

sporu, orgánem, který je v případném sporu oprávněn o právech stran s konečnou platností rozhodnout, je soud.

Zjednodušeně lze shrnout, že vyskytne-li se ve stanovené lhůtě na zboží vada, za niž prodejce odpovídá, **může spotřebitel** (dle § 2169 občanského zákoníku) v návaznosti na povaze vady **požadovat** některé z těchto práv**:**

- **opravu zboží,**
- **výměnu zboží,**
- **slevu z ceny zboží,**
- **odstoupení od smlouvy** (vrácení kupní ceny).

Při vyřizování reklamace vady mohou nastat tato řešení: oprava věci, výměna věci, sleva z ceny či vrácení kupní ceny.

1. Dá-li se vada jednoduše odstranit, má zákazník právo na **opravu zboží**.
2. **Výměna je možná tehdy**, pokud to vzhledem k povaze vady není neúměrné. Za neúměrné lze např. považovat, pokud by spotřebitel požadoval výměnu zboží v případě, kdy lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu *(např. jednoduchou výměnou šroubu či jiné součástky u již opotřebeného jízdního kola, jeho seřízením, přišitím upadlého knoflíku u košile apod.)*.

Týká-li se vada pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti.

Zatímco pro zboží zakoupené do 31. 12. 2013 starý občanský zákoník stanovil, že v případě výměny zboží za nové začíná plynout nová záruční lhůta, občanský zákoník platný od 1. 1. 2014 již toto neurčuje.

3. Pokud by nebylo možné vadu zboží odstranit opravou či výměnou, může spotřebitel **od smlouvy odstoupit** a požadovat vrácení kupní ceny.
4. **Právo vybrat si dodání nové věci, výměnu její součásti nebo odstoupení od smlouvy** má spotřebitel i v případě, že:

- **prodejce neodstraní vadu v zákonem stanovené lhůtě** (viz kap. 5.4) anebo
- pokud spotřebitel nemůže věc řádně užívat pro **opakovaný výskyt vady** po opravě nebo pro **větší počet vad**.

Za opakující se vadu se zpravidla považuje, objeví-li se tatáž vada potřetí, za větší počet vad pak tři vady, které se současně projeví na věci a brání jejímu řádnému užívání.

5. **Kupující má u zboží** zakoupeného po 1. 1. 2014 **právo na přiměřenou slevu:**

- neodstoupí-li od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci,
- v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, popř. pokud prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo
- **pokud by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže**.

Nebyla-li ještě uhrazena kupní cena zboží, pak do odstranění oprávněně uplatněné vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

Příklad:

Je-li při reklamaci po posouzení vady zboží prokázáno, že prodejce za vadu odpovídá a že odstraňování vady ve třicetidenní lhůtě by spotřebiteli způsobilo značné obtíže (např. proto, že spotřebitel má jen jednu zimní obuv a zrovna napadl sníh), může požádat spotřebitel namísto opravy o přiměřenou slevu a zboží si např. opravit sám či nechat opravit jinde, kde to bude rychleji. V takovémto případě však vadu, na niž byla poskytnuta sleva, již nelze reklamovat, pokud se znovu objeví, prodejce pak neodpovídá ani za případné vady, které spotřebitel způsobil svou neodbornou opravou. Naopak reklamovat lze jinou nesouvisející vadu, pokud se na věci objeví.

6. U věcí prodávaných **již vadných za nižší cenu** nebo **u věcí prodávaných již použitých** má kupující **místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu**.
7. Vedle práv z vad zboží lze **uplatňovat také škodu**, pokud vznikla.

Záruka za jakost

Od dosud popsaných zákonných povinností prodejce vztahujících se k vadám plnění (pro něž už se v současnosti neužívá pojmu záruka) je třeba odlišovat tzv. **záruku za jakost, kterou dobrovolně poskytuje prodejce zákazníkovi nad rámec zákonných práv.**

Vedle zákonných práv z vad zboží může prodejce spotřebiteli poskytnout i záruku za jakost.

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Prodejce však neodpovídá za vady, které si zákazník způsobil sám.
Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost *(např. zákazník si zakoupí plynový kotel, který mu následně v bytě zapojí plynař)*.
Určují-li smlouva a prohlášení o záruce **různé záruční doby** anebo jsou-li vzájemně odlišně uvedeny doby v záručním listě a na obalu, platí z nich ta doba, která je delší. Naopak ujednají-li si strany ve smlouvě jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.

Uplatnění a vyřizování reklamací

Práva z vad zboží se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení o právech z vad nebo v záručním listu uvedena **jiná osoba určená k opravě**, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.

Příklad:
Spotřebitel si zakoupil v obchodu v Praze mobilní telefon, u kterého se po několika měsících vyskytla vada, za niž prodejce odpovídá. V přehledu záručních servisů, který byl k telefonu připojen, je uveden také servis v Hradci Králové, kde spotřebitel bydlí. Spotřebitel se tak, jde-li o opravu zboží, může obrátit i na uvedený servis, který vadu posoudí, a pokud to bude možné, tak ji odstraní. Pokud by se např. ukázalo, že je vada neodstranitelná a je třeba zboží, které záruční servis nemá k dispozici, vyměnit, anebo pokud by servis nevyřídil reklamaci řádně, může se zákazník i nadále obracet na prodejce, který vždy za výsledné vyřízení reklamace zákazníkovi odpovídá.
Spotřebitel musí prodejci zboží předložit, sdělit mu, jakou vadu zboží má nebo jak se vada projevuje a v případě, že v daném případě zákon dává spotřebiteli na výběr z vícera práv *(např. oprava nebo výměna zboží)*, také určit, jakým způsobem požaduje reklamaci vyřídit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. To však neplatí, žádal-li kupující opravu věci, která se ukáže jako neopravitelná nebo není opravena včas.
Kupující může doložit koupi zboží (tj. že dané zboží zakoupil u uvedeného obchodníka a kdy ke koupi došlo) jakýmkoli prokazatelným způsobem *(např. paragonem, záručním listem, dokladem o zaplacení internetové objednávky apod.)*.

Koupě zboží bez dokladu se nemusí spotřebiteli vyplatit, protože při výskytu vady na zboží je pak obtížné prodejci prokázat, že zboží u něj bylo zakoupeno.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, **je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. V provozovně musí být **po celou provozní dobu** přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
Příklad:
Má-li obchodní řetězec pobočky obchodů se sportovními potřebami a dále restaurace v různých městech České republiky a spotřebitel si zakoupí např. plavky v jeho obchodě na dovolené v Třeboni, může zboží reklamovat i po návratu domů do Brna, a to v prodejně se sportovními potřebami, naopak v restauraci téhož majitele by pravděpodobně neuspěl.
Od uvedeného případu je třeba odlišit tzv. ***franchising****, kdy obchody téže značky provozují různí podnikatelé, pak lze zboží zpravidla reklamovat jen v pobočkách patřících témuž vlastníkovi.*
Prodávající (popř. záruční servis) jsou povinni při převzetí zboží do reklamačního řízení spotřebiteli **vydat písemné potvrzení**, které musí obsahovat:

- kdy spotřebitel reklamaci uplatnil,
- co je jejím obsahem,
- jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

Při reklamaci má spotřebitel nárok dostat písemné potvrzení o přijetí reklamace a o jejím vyřízení.

Po skončení reklamačního řízení pak vzniká povinnost vydat spotřebiteli **potvrzení, které musí obsahovat:**

- datum a způsob vyřízení reklamace,
- potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání.

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.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník je **povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů**. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. **Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě.

Dojde-li k porušení uvedených povinností, lze se obrátit s podnětem k prošetření na **Českou obchodní inspekci**.

Vytkl-li zákazník vadu oprávněně, **neběží zákonná lhůta** pro uplatnění práv z vad (ani záruční doba) po dobu, po kterou zákazník nemohl vadnou věc užívat.

Je-li reklamace oprávněná, má zákazník také **nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených** při jejím uplatnění, pokud je uplatní nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba zboží reklamovat.

Příklad:

Lze-li vadné zboží prodejci zaslat poštou, je účelně vynaloženým nákladem poštovné, popř. náklady na zabalení. Pokud je třeba zboží dovézt osobně, považuje se za účelné použít přiměřený dopravní prostředek (např. veřejná doprava, osobní automobil, nikoliv však třeba taxi). Nelze-li zboží odvézt (např. připojený plynový kotel), přijede prodejce k zákazníkovi na vlastní náklady.