

Projekt Smart logistik - moderní výuka logistiky, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0110

Příjemce: Střední odborná škola logistická a střední odborné učiliště Dalovice, Hlavní 114, 362 63 Dalovice

Autor materiálu: Ing. Dagmar Pecháčková

Název materiálu: VY_32_INOVACE_05.11_PP_Reklamace

Ročník: 4.

Vzdělávací oblast / téma: Právo/porušení smluvních vztahů - odpovědnost za vady, reklamace

Datum (období) tvorby: 11. 4. 2013

Anotace: materiál je určen žákům 4. roč. - k jejich motivaci osvojit si znalosti oblasti odpovědnosti za vady - reklamace. Pomocí IT zodpoví základní otázky.

Materiál je určen k bezplatnému používání pro potřeby výuky a vzdělávání na všech typech škol a školských zařízení. Jakékoliv další používání podléhá autorskému zákonu.

Tento výukový materiál vznikl v rámci Operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost.






INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Úvodní stránka

Klíčová slova

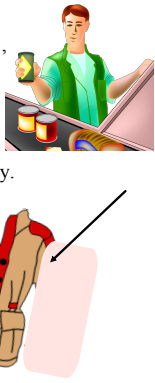
reklamace, odpovědnost za vady, vada věci, záruka, odstoupení od smlouvy

VI 12-20:22

Odpovědnost za vady - REKLAMACE

Prodávající je povinen upozornit kupujícího na vady, které věc má a o nichž ví.
Tuto povinnost má splnit při sjednání smlouvy.

Vada věci :
nežádoucí vlastnosti věci, vady kvantity nebo kvality.
Následkem vady je odpovědnost za vady



V 4-18:27

Druhy vad

Skryté vady - nemohou být při obvyklé pozornosti zjištěny při předání a převzetí věci

Zjevné vady - mohou při obvyklé pozornosti zjištěny

Neodstranitelné vady - nedají se odstranit

Odstranitelné vady - dají se odstranit - opravit

V 4-18:34

Ke vzniku odpovědnosti postačí, že v době plnění měla věc právní nebo faktické vady, tj. že neměla vlastnosti obvyklé, že ji nebylo možno použít podle povahy a účelu smlouvy nebo podle toho, co účastníci ujednali.

Zjevné vady
- nabyvatel je mohl zjistit při vynaložení obvyklé pozornosti při převzetí plnění.
Lze uplatnit nárok z odpovědnosti pouze tehdy, jestliže zcizitel ujistil nabyvatele, že věc nemá žádné vady, a toto ujištění se ukáže jako nepravdivé



V 4-18:40

Záruka
- rozšiřuje odpovědnost i za vady, které se na plnění vyskytnou do sjednané doby - **záruční doba**

Je to závazek prodávajícího, že na svůj náklad odstraní vady, které by se na předmětu plnění vyskytly.

Záruční doba na spotřební zboží je 2 roky.

Je to lhůta, po kterou prodávající odpovídá za vady věci, které se ve lhůtě na výrobku vyskytnou od chvíle koupení.

Má povahu prekluzivní - jejím uplynutím právo uplatnit odpovědnost za vady u soudu zaniká.

V 4-18:34

Záruka se nevztahuje :

- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
- při prodeji za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- při prodeji použitých věcí neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání, které měla věc při převzetí kupujícím.



Je-li na obalu vyznačena lhůta k použití, skončí ZD uplynutím této lhůty.

V 4-18:45

Záruční list -

musí mít písemnou formu - musí být poskytnut na žádost kupujícího. spotřebního zboží.

Když prodaná věc není ve shodě s kupní smlouvou, musí ji prodávající bezplatně uvést do stavu odpovídajícího kupní smlouvě.

Není-li to možné, má kupující právo na slevu nebo od smlouvy odstoupit.

Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví po převzetí věci v záruční době - 24 měsíců

V 4-18:45

Nákup spotřebního zboží např. lednice, myčka,

ze zákona máme právo požadovat ukázkou a popřípadě předvedení v chodu, pokud to povaha zboží připouští.

Prodávající musí umožnit porušení originálního obalu

- 1) Můžeme sami výrobek odzkoušet - doma do určité doby, potom následuje potvrzení záručního listu.
- 2) instalování - může být samotným prodávajícím nebo řemeslnou firmou-odborně.
Zprovoznění objednáme do 3 týdnů od převzetí věci



V 4-18:51

Reklamace - uplatnění nároků z odpovědnosti za vady.

Reklamační nároky se uplatňují u prodávajícího.

Je-li v záručním listě uveden jiný podnikatel provádějící opravy a opravná je v obci prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším, uplatňuje se právo v záruční opravě.
Doba trvání opravy se do záruční doby nepočítá.

Odstoupení od smlouvy:

vrácení peněz a výrobků v případě, že je vada neodstranitelná - prodávající musí na toto přistoupit, kupující nemusí brát jiný výrobek, může trvat na vrácení peněz.

V 4-19:08

Pro reklamaci platí reklamační řád a obě strany jej musí ovládat.

Nemůžeme reklamovat vady vzniklé opotřebením nebo špatným zacházením.

Při reklamaci musíme **konkrétně uvést, jaké závady reklamujete a co žádáte:** (ne prostě říci: něco teče.)

- a) bezplatně opravit b) vyměnit, c) sleva d) odstoupit od smlouvy

Do šesti měsíců se můžeme rozhodnout, jestli budeme požadovat nové zboží, nebo jen opravu původního.

Žádat o opravu můžeme opakovaně, při nespokojenosti máme nárok na výměnu nebo na vrácení peněz.

Záruka na zvířata je v trvání i šesti týdnů.

V 4-19:16

V 11-17:15

Máme právo reklamovat

- 1) i takové zboží, které bylo prodáváno jako zlevněné, kvůli nějaké vadě, v případě, že se objevila jiná vada, než ta pro kterou bylo zlevněno.
- 2) i použité zboží - bazary, pokud se vyskytla vada, která nesouvisí s běžným opotřebením
- 3) i ze slevou - při sezónním prodeji, při likvidaci

V 4-19:21

Vrácení zboží

Většina prodejců vychází svým zákazníkům vstříc.

Nákup můžeme vrátit většinou do 30 dnů, někdy je stanovena lhůta kratší.

Zboží musíme přenést nepoškozené, původní visačkou a v originálním obalu.

Je nutné předložit pokladniční doklad, na kterém je adresa prodejce, popis výrobku a datum nákupu. Stane-li se, že lístek nemůžeme najít, můžeme ho nahradit potvrzením o platbě kartou nebo záručním listem. Na vrácení zboží není nárok, záleží na dobré vůli prodejce. Proto je důležité zjistit si před nákupem podmínky daného obchodu.

V 11-16:52

Prodej zboží v obchodě

je to případ, kdy podnikatel prodává zboží zákazníkovi při své podnikatelské činnosti.

Je řešeno v občanském zákoníku.

Prodávající odpovídá za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména že je bez vad.



V 4-19:22

Shoda s kupní smlouvou:

- a) věc má jakost a užitné vlastnosti požadované, prodávajícím popisované, na základě reklamy očekávané
- b) má jakost a vlastnosti pro takovou věc obvyklou
- c) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů
- d) plnění smlouvy je ve správném množství a hmotnosti
- e) věc odpovídá účelu



Úkol: popište příklady shody s kupní smlouvou u zboží:

lednice

1 kg mouky

deštník



V 4-19:24

Potraviny - musí být u nich uvedeno **datum minimální trvanlivosti** (po její uplynutí může být zboží při správném skladování uloženo odděleně a prodáváno se slevou)



Potraviny podléhající rychlé zkáze - uveden **datum použitelnosti** nesmí se po uplynutí prodávat, reklamovat můžeme nejdéle následující den



V 4-19:28

Nákup zboží e-shopu.

Nejprve musíme důkladně prověřit věrohodnost zvoleného e-shopu.

Při nakupování na internetu si nemůžeme zboží předem prohlédnout, proto máme ze zákona možnost odstoupit od smlouvy bez udání důvodů, a to do 14 dnů včetně víkendů.

Jestliže poslední den připadne na víkend nebo svátek, nahradí ho ten následující, do té doby musíme smlouvu prodejci doručit, nestačí ji pouze odeslat.

Náklady na poštovné hradíme my.

V 11-17:19

Totéž platí, když nakoupíme zboží na internetu a vyzvedneme si ho v kamenném obchodě.

Podle zákona je rozhodující nikoli forma předání zboží, ale způsob uzavření kupní smlouvy.

Prodejce je povinen nám do 30 kalendářních dnů vrátit peníze.

Úkol: odpovězte:

ANO

NE

Mouku po datu minimální trvanlivosti mohou prodávat?

Smetanový krém po datu použitelnosti mohou prodávat?

V 11-17:25

V 4-19:29

Úkol: odpovězte:

1. Může být záruční lhůta delší než 24 měsíců?
2. Vysvětli, záruční doba má prekluzivní charakter
3. Musí být záruční list v českém jazyce?
4. Mohu reklamovat poškozený motor u pračky, která byla prodávána se slevou za poškozený lak?
5. Mohu reklamovat zboží, když mne prodávající upozornil na vadu?
6. Vysvětli - odstoupení od smlouvy
7. Proč nemohu reklamovat opotřebení u obuvi, která je označena jako módní zboží?

Děkuji za pozornost



V 4-19:34

I 23-20:29

Seznam použité literatury a pramenů:

RYSKA, Radovan. Právo pro střední školy. Praha: FORTUNA, 2003, ISBN 80-7168-832-0

Objekty, použité k vytvoření sešitu, jsou součástí SW Smart Notebook 11 - licence SOŠ logistická a SOU Dalovice, nebo pocházejí z veřejných knihoven obrázků (public domain) nebo jsou vlastní originální tvorbou autora.

Autor:
Ing. Dagmar Pecháčková
SOŠL a SOU Dalovice
pechackova@logistickaskola.cz
duben 2013