

## REKLAMACE

Prodávající samozřejmě odpovídá za to, že Vám předá věc, která nemá vady. Pokud tomu tak není, můžete se rozhodnout, zda budete chtít výrobek **opravit (vzor podání 1) nebo vyměnit za nový (vzor podání 2)**. Pozor, výměnu za nový kus lze požadovat pouze v případě, že to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené a pokud se týká vada pouze některé součásti, můžete požadovat pouze výměnu této součásti nikoliv celého výrobku. Není-li výše uvedený postup možný, máte právo od smlouvy **odstoupit (vzor podání 3)**. Alternativně ke všem možnostem můžete žádat také přiměřenou **slevu** s ceny věci (**vzor podání 4**). Pokud reklamujete do 6 měsíců od zakoupení zboží, zákon předpokládá, že vada existovala již v době převzetí, přičemž prodávající může prokázat opak.

Táž práva přísluší spotřebiteli také v případě, jde-li sice o vady odstranitelné, ale pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže reklamovanou věc řádně užívat. Z ustálené judikatury vyplývá, že se jedná o případy třetí oprávněné reklamace stejné vady nebo čtvrté vady různé. Stejně se posuzují tři vady projevené současně (**vzor podání 5**).

Nový občanský zákoník již v případě koupě zboží nerozděluje případné vady na opravitelné a neopravitelné, ale je podstatné, zda vada znamená podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy. Podstatným porušením smlouvy je takové porušení, že kdyby o něm zákazník věděl předem, smlouvu by neuzavřel, jiná porušení smlouvy jsou nepodstatná. Při podstatném porušení smlouvy si můžete vybrat mezi opravou, výměnou za nové bezvadné zboží, slevou, či dokonce odstoupit od smlouvy (**vzor podání 6**).

!Svou volbu způsobu řešení reklamace sdělte prodávajícímu co nejdříve, v ideálním případě již při uplatnění reklamace. Pokud tak neučiníte včas, bude se porušení smlouvy považovat za nepodstatné a můžete ztratit nárok na odstoupení od smlouvy nebo výměnu!

Reklamovat lze i zlevněné zboží, je-li však sleva poskytnuta na určitou vadu, pak tuto vadu nelze reklamovat. Reklamovat samozřejmě nejde vady způsobené běžným opotřebením.

Reklamace včetně případné opravy musí být vyřízena bez zbytečného odkladu maximálně do 30 dnů, jinak má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy (**vzor podání 7**). S prodávajícím se spotřebitel může domluvit i na lhůtě delší.

## Vzor: Odstoupení od smlouvy pro podstatné porušení smlouvy

Prodejce, s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

(zde spotřebitel vloží jméno a příjmení/obchodní firmu, adresu sídla a případně faxové číslo a e-mailovou adresu podnikatele):

### Věc: Odstoupení od kupní smlouvy pro podstatné porušení smlouvy<sup>1</sup>

Dne ..... jsem ve Vaší prodejně .....  
v.....(adresa provozovny) zakoupil/a .....  
(zboží), výrobní číslo..... za ..... Kč (kupní cena).

Vzhledem k rozměrům jsme si zboží nechali od Vás doručit domů. Po rozbalení jsem zjistil, že..... Tato vada činí výrobek nepoužitelným k danému účelu.

Vada se současně jeví jako neopravitelná. Proto ji považuji za porušení kupní smlouvy podstatným způsobem a v souladu s ust. § 2106 odst. 1 písm. d) ve spojení s ust. § 2165 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, uplatňuji svoje právo odstoupit od smlouvy.

Částku ..... Kč vraťte na mou níže uvedenou adresu/alternativně na účet č..... do ..... Dnů.

Za kladné vyřízení děkuji

V ..... dne .....

.....  
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie kupního dokladu/daňového dokladu

Kopie: reklamačního protokolu ze dne .....

---

<sup>1</sup> Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení povinnosti, tj. v našem případě prodej věci s tak závažnou vadou, o němž prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že kupující by kupní smlouvu neuzavřel, pokud by takové porušení (vadu) předvídal.