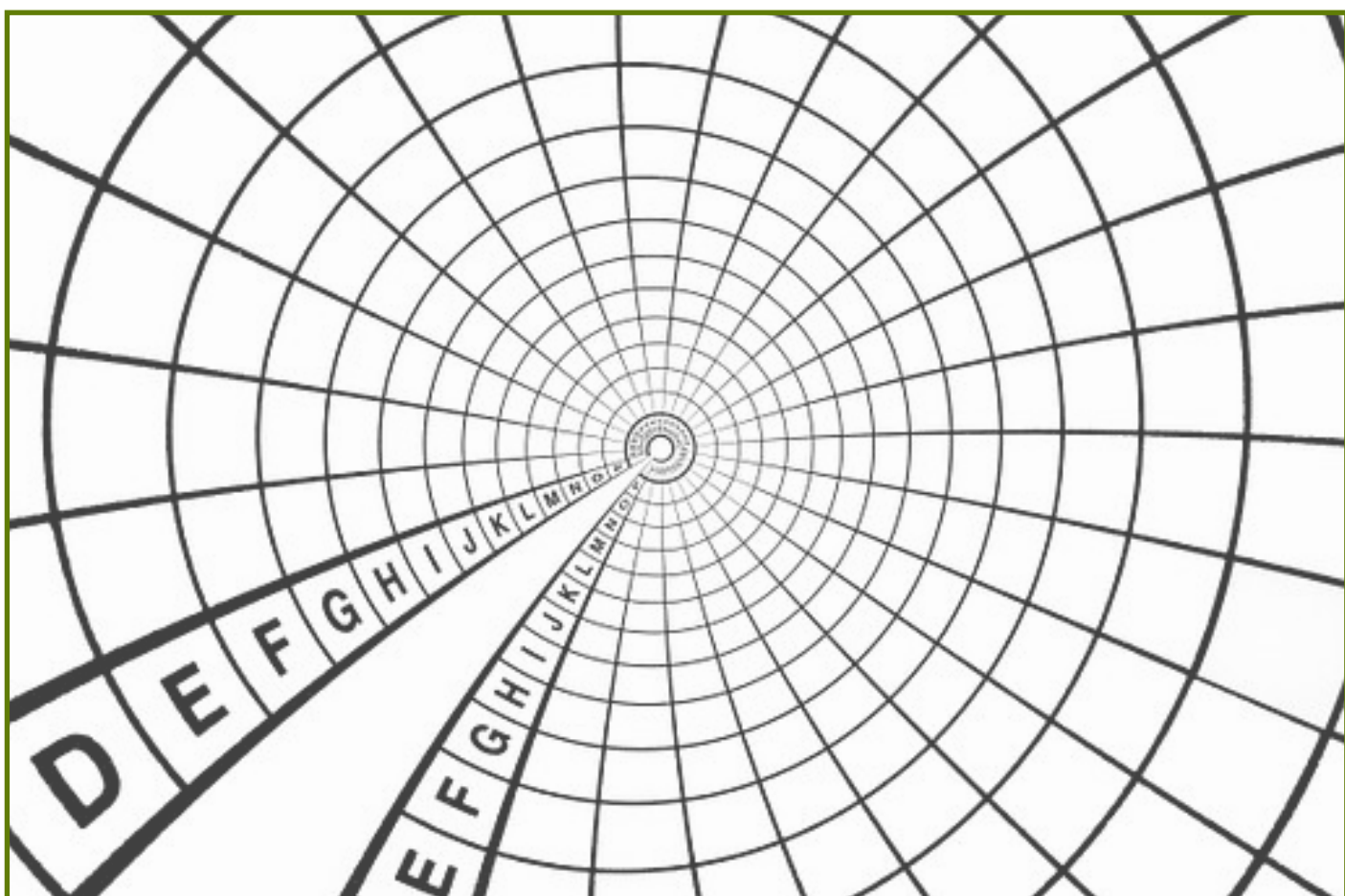




# *KŘÍŽOVKY PRO SPOTŘEBITELE*



## ***NEJEN PRO SENIORY***

*Tuto publikaci vydalo Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. v roce 2019 díky finančnímu příspěví ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky a Olomouckého kraje.*

**Dotisk. Neprodejné!**





Sdružení obrany spotřebitelů  
Moravy a Slezska

[www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz)



## ***Nevhodný dárek***

*Paní Magda patří k těm, kteří vánoční dárky řeší s dostatečným předstihem. Již od léta nenápadně zjišťuje, čím by komu v rodině udělala radost.*

*V prosinci ji tak zbýval pořídit poslední dárek a to pro svou jedinou vnučku Marušku. Ta si moc přála nový MP3 přehrávač, poslední měsíce nemluvila o ničem jiném, proto volba byla jasná.*

*Jelikož si paní Magda chtěla nechat poradit, zamířila do kamenné prodejny, kde ji prodavač ochotně pomohl s výběrem a přehrávač zde zakoupila.*

*Bohužel na Štědrý den ji čekalo nemilé překvapení.. Tento nápad neměla sama, proto se vnučce sešly přístroje hned dva.*

*Ihned po Vánocích tedy zamířila s paragonem a přístrojem zabaleným v originálním obalu zpět do prodejny a požadovala vrácení peněz. Jaké bylo její překvapení, když ji prodejce odmítl zboží vzít zpět, dokonce ji neumožnil ani výměnu za jiné vybrané zboží...*

## ***Rady právníka nejen pro leden***

Pokud spotřebitel uzavře kupní smlouvu v kamenné prodejně, má možnost si zboží před jeho nákupem prohlédnout a zpravidla také vyzkoušet. Kupující má právo pokud to povaha zboží umožňuje požadovat jeho rozbalení a předvedení.

Z těchto důvodů není ze zákona nárok na následné odstoupení od smlouvy bez udání důvodu nebo nárok na výměnu zboží za jiné zboží.



Uznatelným důvodem bohužel není nevhodně zakoupený dárek a obdarovaný bude muset s nevhodným dárkem naložit jinak.

Něco jiného pak samozřejmě budou důvody k reklamaci zboží, tedy případ, kdy by zakoupený přehrávač nefungoval, ale o tom až dále.

**TIP:** Někteří prodejci nad rámec zákona umožňují za stanovených podmínek vrácení nebo výměnu zboží v určité lhůtě. Pokud si nejste výběrem jisti, nemůžete si věc vyzkoušet nebo věc kupujete pro někoho jiného, raději volte prodejce, který právo na výměnu nebo vrácení garantuje.

**PAMATUJTE: OBCHODNÍKŮ, KTEŘÍ V KAMENNÉM OBCHODĚ NABÍZEJÍ VRÁCENÍ NEBO VÝMĚNU ZBOŽÍ SICE PŘIBÝVÁ, ALE.....**

*S jakým „ALE“ se při nákupu zboží v kamenném obchodě můžete setkat zjistíte, pokud vyluštíte tajenku na protější straně.*

|   |                 |  |                    |                              |  |   |  |                                      |                    |
|---|-----------------|--|--------------------|------------------------------|--|---|--|--------------------------------------|--------------------|
| POMŮČKA:<br>ERÁR, CHOES,<br>ILČI, PUMP,<br>SME, TIT, TR,<br>UJAE, UNS, YS           | TICHÝ<br>HOVOR  | VYMÍLÁNÍ                               | PYŠNÝ<br>PTÁK      | DRES                         |  | ÚŘEDNÍ<br>ZNAČKA NA<br>ŠPERKU           | SLOVEN.<br>STRÝČEK   | POTÍRATI<br>TUKEM                    | NÁŠ<br>MATEMATIK   |
| HOVOR<br>TICHÝ  |                 |  |                    |                              | TANEČNÍ<br>OBUV                            |   |  |                                      |                    |
| FISKUS  |                 |  |                    |                              | ATOL<br>V SOU-<br>OSTROVÍ<br>RALIK<br>ČILI |   |  |                                      |                    |
| Tajenka   |                 |  |                    |                              |  |   |  |                                      |                    |
| ZN. OSMIA   |                 |  | ŽVÁST              |                              |  |   | ROOSVEL-<br>TOVY INIC.<br>PLOCHÁ<br>LUPENITÁ<br>ČÁST LISTU |                                      |                    |
| ZN.<br>TELLURU  |                 |  | PŘED-<br>LOŽKA     |                              |  | ČÍN.<br>DĚLKOVÁ<br>MÍRA                 |  |                                      | AČKOLIV            |
|   | MPZ<br>SURINAMU | ALŽÍR.<br>SÍDLO                        | Tajenka<br>OBTOČIT |                              |  | ZNAČKA<br>VYSAVAČŮ<br>PROJEVITI<br>ÚCTU |  |                                      |                    |
| STOVKA  |                 |  |                    | BANDITA                      |  |   |  |                                      |                    |
| ŘÍMSKY<br>1004  |                 |  |                    | ANGL. LED<br>PŘED-<br>LOŽKA  |  |   |  | STARÁ<br>ŠVĚD.<br>VÁHOVÁ<br>JEDNOTKA | HLAS<br>KUKAČKY    |
| MRAVO-<br>KÁRCE   |                 |  |                    |                              | TLUKOT<br>(BÁSN)<br>OVŠEM                  |   |  |                                      |                    |
|  | SUKY            | Tajenka<br>DEN<br>ŘECKÝCH<br>SLAVNOSTÍ |                    |                              |  |   | POBÍDKA<br>ČÍN. OÁZA                                       |                                      |                    |
| BOLTEC  |                 |  |                    | VTIŠTĚNÁ<br>STOPA<br>TEMNOTA |  |   |  |                                      |                    |
| ŘEKA V JAR  |                 |  |                    |                              | ŘÍMSKY 49<br>OBCHODNÍ<br>AKADEMIE          |   |  | ŘÍMSKY 4                             | ALŠOVY<br>INICIÁLY |
| ZBĚŽNĚ  |                 |  |                    |                              |  | KŘIK<br>VRABCŮ                          |  |                                      |                    |
| OZNAČENÍ<br>LETADEL<br>SALVA-<br>DORU   |                 |  | SPISOVÁ<br>ZNAČKA  |                              |  | JMÉNO<br>HEREČ.<br>JANŽUROVÉ            |  |                                      |                    |



## Mám reklamaci

*S touto “zaklínací formulí“ nás nikde v obchodě samozřejmě nevitají rádi, to je asi každému jasné. Bohužel, nastanou situace, kdy jiné řešení nevidíme a vydáme se vyřizovat reklamaci, stejně jako pan Josef H.*

*Manželce zakoupil během jejich výletu v Brně krásné náušnice - byl to dárek k 30 výročí svatby. I při opatrném zacházení z nich vypadl kamínek, proto se je po pár dnech rozhodl reklamovat v jiné pobočce téže firmy doma v Ostravě, kde našel stejné zboží. Jaké bylo jeho překvapení, když mu prodavačka odmítla převzít reklamaci s tím, že vypadlý kamínek reklamovat nemůže. Vedoucí má dovolenou a tak má jít reklamovat tam, kde koupil.*

*S pomocí syna kontaktoval zahraničního výrobce s nímž lze komunikovat pouze v angličtině. Ti mu poslali email, že na zboží poskytují dvouletou záruku, bohužel další praktické doporučení jak postupovat, pokud prodávající reklamace nepřijme, mu nedali...*

## **Rady právníka - kde a jak můžete uplatnit reklamaci**




Partnerem kupujícího pro vyřizování případných reklamací je vždy prodávající. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba (typicky servis), je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Nelze se tedy v žádném případě vmlouvat na to, že je tento pracovník na dovolené, nebo na obědě.

**TIP:** Při každé reklamaci je prodávající **povinen vydat** Vám písemné potvrzení o tom, **kdy** jste reklamaci uplatnili, tzv. reklamační protokol. Do něj dále musí uvést **obsah** reklamace, jaký **způsob vyřízení reklamace** požadujete, potvrdit **datum a způsob vyřízení reklamace včetně doby jejího trvání**.

**PAMATUJTE: PRACOVNICE PRODEJNY REKLAMACI PANA JOSEFA ..... A ZÁROVEŇ MĚLA VYSTAVIT REKLAMAČNÍ PROTOKOL. POKUD TAK NEUČINILA, MŮŽE SE PAN JOSEF OBRÁTIT NA ČESKOU OBCHODNÍ INSPEKCI.**

*Jak se správně měla zachovat pracovnice prodejny zjistíte, pokud vyluštíte tajenku na protější straně.*

|   |                                       |                 |   |  |   |  |   |                              |   |
|---|---------------------------------------|-----------------|---|--|---|--|---|------------------------------|---|
| POMŮCKA:<br>AHO, AIN,<br>ARGONY,<br>OCHS,<br>STUPA, THAT                            |                                       | MLOCI           | DOPRAVNÍ<br>LINKY                               |  | KILOMETR  | VELKÁ<br>SOVA                            | NEPŘESNĚ<br>DEFINO-<br>VANY<br>NEROST       | LIDOVÉ<br>NOVINY             | NÁZEV<br>HLÁSKY T                           |
| NĚM.<br>VÝCHOD  |                                       |                 |   | RYCHLOST<br>(LID.)   |   |  |   |                              |   |
| BÝVALÝ<br>RUSKÝ<br>PANOVNÍK   |                                       |                 |   | POPLATEK<br>ZA UŽÍVÁNÍ<br>MOSTU<br>ANGL. SŮL                                     |   |  |   |                              |   |
| OZVUK   |                                       |                 |   |  | ZN. RHENIA<br>NEOBLE-<br>ČENÁ                                       |  |   | INICIÁLY<br>TOM<br>CRUISE    | ZN.<br>OERSTEDU                             |
| LUCIFER   |                                       |                 |   |  |   | ZKR.<br>LEHKÝCH<br>TOPNÝCH<br>OLEJŮ      |   |                              |   |
|    | Tajenka<br>BUDHIS-<br>TICKÁ<br>HROBKA |                 |   |  |   | ANGL. LED<br>POHOŘÍ<br>V SEV.<br>FRANCIÍ |   |                              |   |
| ZKR.<br>STÁTNÍ<br>ARBITRÁŽE   |                                       |                 | ANGL.<br>ONEN<br>ALKALOID<br>OBSAŽENÝ<br>V ČAJI |  |   |  |   | SLOVA<br>OPAČNÉHO<br>VÝZNAMU | ZN.<br>JEDNOTKY<br>HMOTY<br>(KILO-<br>GRAM) |
| VÝBUŠNINA   |                                       |                 |   | SLOVEN.<br>POLNÍ MÍRA<br>JEDNOTKA<br>PRÁCE<br>A ENERGIE<br>(ZNAČKA)              |   |  | ZKR.<br>ATLETIC-<br>KÉHO<br>KLUBU<br>ZÁMEŽÍ |                              |   |
| TYP<br>MEZINÁR.<br>OZNAČENÍ<br>NÁKLADNÍCH<br>VAGONŮ                                 |                                       |                 |   |  | ORGANIZO-<br>VANÁ<br>GANGSTER-<br>SKÁ TLUPA<br>POBÍDKA<br>K POCHODU |  |   |                              |   |
| Tajenka   |                                       |                 |   |  |   |  |   |                              | OTRA-<br>VOVAT                              |
| FRAN-<br>COUZSKÁ<br>ŘEKA  |                                       |                 |   | POLICEJNÍ<br>AUTOMOBIL<br>(ZAST.)<br>ČÁST ČESKÉ<br>REPUBLIKY                     |   |  |   |                              |   |
|  | SEVERSKÉ<br>ZVÍŘE                     | FINSKÉ<br>SÍDLO | HRÁTKY<br>LOTERNÍ<br>LÍSTEK                     |  |   |  | POBÍDKA<br>ČÁST<br>ČLUNU,<br>PLAVIDLA       |                              |   |
| DŘEVĚNÁ<br>STAVBA   |                                       |                 |   |  |   | KYDNUTÍ<br>SPZ<br>MÜHELHEIM<br>(NĚMECKO) |   |                              |   |
| PLETENEČ<br>VLASŮ   |                                       |                 |   |  | DÍTĚ  |  |   |                              |   |
| NEOBUTÁ   |                                       |                 |   |  | JEDEN ZE<br>SMYSLŮ  |  |   |                              |   |



## Vyřízení reklamace

*Nákup nového nábytku bohužel nemusí být vždy pouze příjemnou záležitostí, o tom se přesvědčili i manželé Kovářovi. Po deseti letech se rozhodli vyměnit svou starou již prosezenou sedačku za novou. Pečlivě vybírali a nakonec se rozhodli pro její nákup v kamenné prodejně, kde jim nabídli také dovoz vybrané sedačky, odvoz a likvidaci té staré. Sedací souprava se skládala z rohové rozkládací sedačky a křesla se stejným čalouněním. Na dodání netrpělivě čekali čtyři týdny.*

*Po rozbalení ovšem zjistili, že odstín na čalounění křesla se oproti sedačce liší. Kontaktovali ihned prodejnu s reklamací. Obchodem byli požádáni o fotodokumentaci, kterou obratem zaslali.*

*Prodejce si sedačku opět odvezl a Kovářovi čekali na výsledek reklamace. Ani po měsíci se jim však nedostalo žádného vyjádření. Když se jim podařilo dovolat do prodejny slyšeli pouze, že tuto věc musí posoudit dodavatel, ten je z Polska, proto vyřízení trvá déle. Po 6 týdnech čekání a mnoha urgencích byli informováni o kladném vyřízení reklamace. Má to ale háček, na nově očalouněné křeslo si prý musí počkat ještě dva týdny...*

## **Rady právníka — lhůta k vyřízení reklamace**

Prodejce sice nakonec tuto reklamaci vyřídil kladně, ovšem ne v zákonem stanovené lhůtě.

Zákon o ochraně spotřebitele stanoví, že prodávající nebo jím pověřený pracovník musí o reklamaci rozhodnout 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 pak musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.** Při počítání dejte pozor na to, že prvním dnem lhůty je až den následující po uplatnění reklamace. Počítají se dny kalendářní! Posledním dnem musí být den pracovní.




Pokud prodávající výše uvedenou lhůtu nestihne, jedná se o podstatné porušení smlouvy a spotřebitel má právo od této smlouvy i odstoupit.

**TIP:** Strany se mohou dohodnout i na lhůtě delší. Pokud tedy manželé Kovářovi o sedací soupravu stojí, i za cenu delší reklamace, nic nebrání tomu, aby se s prodávajícím dohodli.

**PAMATUJTE: LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE JE TŘICETIDENNÍ. POKUD NENÍ ZE STRANY PRODEJCE DODRŽENA, MÁTE PRÁVO NA .....**

*Na co máte právo při nedodržení lhůty se dozvíte, pokud vyluštíte tajenku na protější straně.*



|  |                                  |  |  |   |                           |  |  |                    |                     |
|--|----------------------------------|--|--|---|---------------------------|--|--|--------------------|---------------------|
| POMŮCKA:<br>AAK, ILLER,<br>LAE, MUOR,<br>OREB, PRATER,<br>RDÍTI, RESL,<br>TDK, TON, TR | BARIÉRA                          | PRAVÝ PŘÍTOK<br>DUNAJE<br>V NĚ-<br>MECKU                                   | SÍDLO NA<br>NOVÉ<br>GUINEI                                 |  | Tajenka                   | ZKR.<br>SLEZSKÉ<br>DIVADLO                       | VÁHA   | ZHOTOVIT<br>TKANÍM | NÁSTROJ<br>K ŘEZÁNÍ |
| AFRICKÝ<br>VELETKO   |                                  |  |  | VCHOD   |                           |  |  |                    |                     |
| DOMÁCKY<br>ALENA   |                                  |  |  | ČERVENATI<br>VELMI<br>HLOUPÝ  |                           |  |  |                    |                     |
| NEVIDOMÁ   |                                  |  |  |   |                           | SPZ<br>HRADCE<br>KRÁLOVÉ                         |  |                    |                     |
| DĚTSKÉ<br>CITO-<br>SLOVCE  |                                  |  | OZNAČENÍ<br>DRUHU<br>VLAKŮ<br>ZKR.<br>ATLETICKÉHO<br>KLUBU |   |                           | RÝNSKÝ<br>ČLUN<br>ČESKÝ<br>ARCHITEKT             |  |                    |                     |
| VÍDEŇSKÝ<br>ZÁBAVNÍ<br>PARK  |                                  |  |  |   |                           |  | THERMAL<br>ANALYSIS-<br>TERMÁLNÍ<br>ANALÝZA<br>VTISKNUTÍ       |                    |                     |
|      | JINOVATKA<br>NA STROMĚ<br>(NĀŘ.) | NÁDOBA NA<br>ZALÉVÁNÍ<br>INDONES.<br>OSTROV<br>V SOU-<br>OSTROVÍ<br>MOLUKY |  |   |                           |  |  | ANGL.<br>INKOUST   | FR. ŘEKA            |
| OKRESNÍ<br>MUZEUM<br>(ZKR.)  |                                  |  | UMÍSTOVAT<br>ZDE   |   |                           |  |  |                    |                     |
| KOVANÝ   |                                  |  |  |   | PODLA-<br>HOVÁ<br>KRYTINA |  |  |                    |                     |
| ANGL. TY   |                                  |  |  | NÁZEV<br>HLÁSKY R   | Tajenka                   | INIC.<br>BÁSNÍKA<br>NEUMANNA<br>SLOVEN.<br>POUZE |  |                    |                     |
| ROOSVEL-<br>TOVY INIC.   |                                  |  | VYPRAVĚČ<br>DŘEVĚNÁ<br>NÁDOBA                              |   |                           |  |  | NOČNÍ<br>PTÁK      | MRHOLIT             |
|     | BULHAR-<br>SKY<br>JESTLIŽE       | EGYPT.<br>HORA<br>ČÁST TĚLA<br>VEL-<br>BLOUDA                              |  |   |                           |  | SPZ SEMILY<br>TYP MEZINĀR.<br>OZNAČENÍ<br>NĀKLADNÍCH<br>VAGONŮ |                    |                     |
| PRAŽSKÁ<br>SPZ   |                                  |  |  | TÍM SPÍŠE<br>ALŠOVY<br>INICIĀLY   |                           |  |  |                    |                     |
| MIMO   |                                  |  |  |   |                           | DVOJICE<br>(KNIŽ.)                               |  |                    |                     |
| FĀČ  |                                  |  |  |   |                           | POPRAVCE   |  |                    |                     |



## Způsoby řešení reklamace

*O reklamacích už leccos víme, ale jak probíhá takové řešení reklamace v praxi? Zkušenosti mohou být opravdu různé. Pan Petr má například tuto:*

*“Dne 24.1. jsem si v kamenné prodejně zakoupil novou pračku. Doma jsem zjistil závadu. Pračka nešla zapnout a tak jsem hned na druhý den zboží reklamoval. Sepsal jsem reklamační protokol a jako preferovaný způsob jsem uvedl výměnu za novou. Po 30 dnech byla reklamace uznána a pračka se vrátila opravená. Nechtěl jsem se dohadovat a pračku jsem převzal. Chvilí fungovala, ale po dvou měsících jsem znovu volal servis. Tentokrát po několika dnech přijel člověk, který pračku na místě opravil. Stejná situace se opakovala ještě jednou.*

*Včera pračka znovu vypověděla službu. Již k tomuto výrobku nemám důvěru a nejraději bych si koupil jinou. Včera se děti vrátily z tábora a manželka nemůže prát.“*

## Rady právníka — způsoby

### řešení reklamace

Prodávající odpovídá za to, že Vám předá věc, která nemá vady. Pokud tomu tak není můžete se rozhodnout, zda budete chtít výrobek **opravit nebo vyměnit za nový**. Výměnu za nový kus lze však požadovat pouze v případě, že to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se týká vada pouze některé součásti, můžete požadovat pouze výměnu této součásti nikoliv celého výrobku! Pokud není Vámi zvolený postup možný, máte právo od smlouvy odstoupit. Alternativně ke všem možnostem můžete žádat přiměřenou slevu s ceny věci.







**TIP: Pokud reklamujete do 6 měsíců od zakoupení zboží zákon předpokládá, že vada existovala již v době převzetí, přičemž prodávající může prokázat opak.**

Vyskytuje se Vám vada po opravě opětovně nebo má výrobek větší počet vad současně a nemůžete jej z tohoto důvodu řádně užívat, stejně jako pan Petr? Pak máte právo odstoupit od smlouvy. Jedná se o případy třetí oprávněné reklamace stejné vady nebo čtvrté vady různé. Stejně se posuzují tři vady projevené současně.

**Svou volbu způsobu řešení reklamace sdělte prodávajícímu co nejdříve, v ideálním případě již při uplatnění reklamace a trvejte na zaznamenání Vašeho požadavku v reklamačním protokolu!**

**PAMATUJTE: U SPOTŘEBNÍHO ZBOŽÍ JE MOŽNÉ REKLAMOVAT VADY, KTERÉ SE PROJEVÍ V PRŮBĚHU 24 MĚSÍCŮ OD PŘEVZETÍ ZBOŽÍ. S NĚKTERÝMI PRODEJCI LZE SJEDNAT I TZV. ZÁRUKU ZA JAKOST, KTERÁ MŮŽE BÝT I DELŠÍ.**

*Víte ale, co můžete po prodávajícím požadovat? ..... (viz. tajenka)*  
*Oprávněná reklamace má v zásadě tyto varianty řešení: opravu zboží, výměnu za nové, slevu nebo odstoupení od smlouvy (vrácení peněz).*

|   |  |   |  |   |                             |                                  |   |                                   |                              |
|---|--|---|--|---|-----------------------------|----------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------|
| POMŮČKA:<br>ABÚ, ACHIAŠ,<br>ÉOS, NEUTRA,<br>OTHÓ, PCN,<br>PROA, URUCH               | CITO-<br>SLOVCE<br>ÚDERU                 | MUŽSKÉ<br>JMÉNO<br>(26.4.)                          | BODLI-<br>NATCI                                  |    | MALAJSKÝ<br>DLUHÝ<br>ČLUN   | AURORA                           |  | BIBLICKÝ<br>PROROK                | CITO-<br>SLOVCE<br>VRČENÍ    |
| REVOLUČNÍ<br>ČINNOST  |  |   |  | BRAZIL.<br>DĚLKOVÁ<br>MÍRA  |                             |                                  | AKADEMIE<br>VĚD   |                                   |                              |
| NĚMECKÉ<br>ŽENSKÉ<br>JMÉNO  |  |   |  | PÍSMENO<br>ŘECKÉ<br>ABECEDY<br>MPZ<br>NIZOZEMSKA                                    |                             |                                  | CITOSLOVCE<br>CHRČENÍ<br>ODZNAK<br>KRÁLOVSKÉ<br>MOCI                                |                                   |                              |
| Tajenka   |  |   |  |   |                             |                                  |   |                                   | KÓD<br>NĚMECKA               |
|    | ZKR.<br>MILIMETRU                        | HRANIČNÍ<br>POPLATKY<br>PÍSMENO<br>ŘECKÉ<br>ABECEDY |  |   |                             | OCHOTEN<br>AMERICKÝ<br>ARCHITEKT |   |                                   |                              |
| ŘÍMSKY<br>1011  |  |   |  | NÁZEV<br>HLÁSKY S   | KROSNA<br>HAD               |                                  |   |                                   |                              |
| MOJI  |  |   | ČESKÝ TV<br>MODERÁ-<br>TOR<br>NÁSTROJE<br>K ŠITÍ |   |                             |                                  |   | MEZINÁ-<br>RODNÍ KÓD<br>PITCAIRNU | PRYČ                         |
|  | ZN.<br>UNIVER-<br>SÁLNÍHO<br>ORCHESTRU   | Tajenka<br>ČÁSTI<br>ELEKTRO-<br>MOTORŮ              |  |   |                             |                                  | BLAHO-<br>PŘEJNÁ<br>NOVORČNÍ<br>FORMULE<br>(ZKR.)                                   |                                   |                              |
| ODSEKAT   |  |   |  |   |                             |                                  | ZN. MĚDI<br>AČKOLIV   |                                   |                              |
| NĚM.<br>MATEMATIK<br>16.STOL  |  |   |  |   | USEDLOST<br>ZDRHOVA-<br>DLO |                                  |   |                                   |                              |
|  | SPZ PRAHY-<br>MĚSTA<br>KOUŘ SE<br>SAZEMI |   |  | ZA CO<br>ZVUK PŘI<br>PÁDU   |                             |                                  |   | ČASOVÝ<br>ÚSEK                    | PODE-<br>STÝLKA<br>(NÁREČNĚ) |
| Tajenka   |  |   |  |   |                             | ARABSKÉ<br>MUŽSKÉ<br>JMÉNO       | FEDERÁLNÍ<br>SHROMÁŽ-<br>DĚNÍ<br>HOVOR  |                                   |                              |
| ZN. MOUKY   |  |   | PŘÍSTROJ<br>ZKRATKA<br>VELKÉ<br>BRITÁNIE         |   |                             |                                  |   |                                   |                              |
| RUSKÁ<br>ŘEKA   |  |   |  |   | PŘED-<br>LOŽKA              |                                  |   |                                   |                              |
| NÁŠ<br>BÁSNÍK   |  |   |  |  | DŮVOD                       |                                  |   |                                   |                              |



## Zamítnutí reklamace? Nevzdávejte se!

*Pan Josef si letos v březnu zakoupil značkové dioptrické brýle. Dlouho se z nich ovšem neradoval. Po dvou měsících začaly měknout pogumované konce nožiček a dokonce se začaly trhat. A jelikož dioptrické brýle nebyly zrovna levné, rozhodl se je u prodejce reklamovat.*

*Reklamace ovšem byla zamítnuta. A odůvodnění? Podle prodejce si může pan Josef za poškození brýlí sám. Závada prý nebyla způsobena výrobní ani materiálovou vadou. A na opotřebením užíváním nebo nevhodným zacházením se reklamace nevztahuje. Výrobek byl údajně vystaven nepříznivým vnějším vlivům o čemž svědčí také změna barevnosti straníc a koroze kovových součástí jako šroubků - takto vysvětlil zamítnutí reklamace prodávající.*

*Takové zdůvodnění pana Josefa rozčílilo. Je přesvědčen, že se k brýlím choval zodpovědně a ohleduplně. Ptal se také svého známého právníka, zda nemá podat žalobu, ten jej však od soudního sporu odrazuje. Vzhledem k hodnotě brýlí se to prý nevyplatí. Soudní řízení je drahé, zdlouhavé a výsledek nejistý.*

**Opravdu panu Josefovi nezbyvá nic jiného než se s tím mířit a koupit si nové brýle?**



## Rady právníka — Řešení sporů v případě zamítnuté reklamace






V případě, že se prodávající rozhodne reklamaci zamítnout musí toto své rozhodnutí náležitě písemně odůvodnit.

Proti zamítnuté reklamaci se spotřebitel může bránit v podstatě dvěma způsoby. Klasickou **soudní cestou**. V takovém případě jednoznačně doporučujeme vyhledat soudního znalce a nechat si zpracovat znalecký posudek. Často již tento krok stačí k tomu, aby byla reklamace uznána jako oprávněná. Náklady na znalecký posudek jsou pak náklady spojené s reklamací. Spotřebitel má nárok na jejich úhradu.

Vést soudní spor s prodávajícím je zpravidla finančně i časově nákladné, proto je v řadě případů vhodné nejdříve vyzkoušet některý ze systémů ADR. Pro každý ze spotřebitelských sporů je příslušný některý z orgánů pro mimosoudní řešení. O možnosti využít tohoto systému musí být spotřebitel v okamžiku vzniku sporu ze strany prodávajícího vždy informován.

TIP: Spotřebitelské spory (např. z kupních smluv) řeší pro spotřebitele zdarma ČOI, více na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

**PAMATUJTE: NE VŠECHNY SPORY JE NUTNÉ ŘEŠIT U SOUDU. EXISTUJÍ I JINÉ ZPŮSOBY, KTERÉ SOUHRNNĚ OZNAČUJEME ZKRATKOU ADR, NEBOLI ..... SPORŮ. Co se skrývá pod tajemnou zkratkou ADR se dozvíte, pokud vyluštíte tajenku vpravo.**

|   |   |                                      |   |   |   |  |                           |                  |                           |
|---|---|--------------------------------------|---|---|---|--|---------------------------|------------------|---------------------------|
| POMŮCKA:<br>ALEA, ANOA,<br>ASM, FLEA,<br>INIE,<br>OUTARDE,<br>TOAD                  | ZNAČKA<br>FOTOGRA-<br>FICKÉHO<br>OBJEKTIVU  | VIGVAMY                              | Tajenka   |  | ANGL. LYŽE                                    | LIDOVÉ<br>NOVINY                         | FRAN-<br>COUZSKY<br>DROP  | DĚLOHA<br>(LAT.) | KOHOUTEK<br>U SUDU        |
| KÓD<br>AMERICKÉ<br>SAMOY  |   |                                      |   | NOSNÝ<br>ČLÁNEK<br>VELKÁ<br>MNOŽSTVÍ  |   |  |                           |                  |                           |
| TISK  |   |                                      |   |   |   |  |                           |                  |                           |
| ONI   |   |                                      |   |   |   | PULS<br>SLOVEN.<br>JAKÁ,<br>KTERÁ        |                           |                  |                           |
| NEJMENŠÍ<br>BUVOL   |   |                                      |   |   | NEJDELŠÍ<br>ŘEKA VE<br>ŠVÝCAR-<br>SKU<br>ÚPRK |  |                           |                  |                           |
| KOČKOVITÁ<br>ŠELMA  |   |                                      |   | POLNÍ MÍRA<br>ŽERT  |   |  |                           | SVĚTADÍL         | ANGL.<br>ŽABA,<br>ROPUCHA |
|   | VOZKOVO<br>CITO-<br>SLOVCE  | ŘIDIT<br>POPĚVEK                     |   |   |   |  |                           |                  |                           |
| TRPASLIČÍ<br>PLANETA  |   |                                      |   |   |   | NEJVYŠŠÍ<br>KARTA<br>OPLATIT<br>(KNIŽNĚ) |                           |                  |                           |
| POLOMĚR   |   |                                      |   |   |   |  | OSLÍ<br>HYKÁNÍ<br>Tajenka |                  |                           |
|  |  | NÁRODNÍ<br>PARK<br>PRVEK<br>CHEMICKÝ |   |   | PŘED-<br>LOŽKA<br>SPZ ŽIÁRU<br>N. SÁZAVOU     |  |                           |                  |                           |
|  | PÍSMENO<br>ŘECK<br>ABECEDY<br>LETADLA   |                                      |   | ŠPATNĚ<br>ANGL.<br>BLECHA   |   |  |                           | TUHÉ<br>LEPIDLO  | LATINSKY<br>KOSTKY        |
| EINSTEI-<br>NOVY<br>INICIÁLY  |   |                                      | NEDŮ-<br>STOJNÉ<br>JEDNÁNÍ<br>PRKENNÉ<br>STROPY |   |   |  |                           |                  |                           |
| STEH  |   |                                      |   |   | ANGL. ŘÍCT                                    |  |                           |                  |                           |
| ÚLOHA   |   |                                      |   |   | DELFIN<br>Z POVODÍ<br>AMAZONKY                |  |                           |                  |                           |
| ATOL<br>V SOU-<br>OSTROVÍ<br>NIZKÉ<br>OSTROVY                                       |   |                                      |   |   | VÁHA  |  |                           |                  |                           |



## **Duben měsíc, kdy zjistíme, jak jsme šetřili**

*Do konce dubna musí každý nájemník, člen bytového družstva či vlastník bytové jednotky, obdržet od poskytovatele služeb vyúčtování služeb (tepla, teplé a studené vody, osvětlení společných prostor, výtahů a dalších služeb) za uplynulé období. Toto vyúčtování mnoha lidem každoročně připraví nemalé překvapení...*

*Své o tom ví například pan Jiří, který bydlí v nájemním domě v bytě 2+1. Ten jako každý rok dostal v dubnu své vyúčtování. Radost z něj ale neměl. Oproti předchozímu období mu nedoplatek za výše uvedené služby stoupl čtyřnásobně, přičemž výše záloh, které během roku zaplatil, se nezměnila. Nijak se nezměnilo ani jeho chování ani počet osob v bytě, topí přiměřeně, a proto se začal pít po příčině. Již vstupní údaje, ze kterých rozúčtovací firma vycházela mu přišly zavádějící, např. rozdíl mezi součtem poměrových vodoměrů nájemníků a vodoměrem na patě domu byl padesátiprocentní. Pojal podezření, že odečty vodoměrů nebyly udělány správně či dochází k chybnému měření.*

*Jak by měl tedy postupovat, člověk, který s vyúčtováním nesouhlasí a jaká jsou jeho další práva?*

### **Rady právníka— vyúčtování za služby spojené s bydlením**

Rozúčtování nákladů na služby spojené s bydlením se řídí tzv. Zákonem o službách a rozúčtování dodávky tepla a teplé užitkové vody se řídí vyhláškou č. 269/2015 Sb.

Vyúčtování, které musí přijít nejpozději do 4 měsíců od skončení předchozího období, musí obsahovat skutečnou výši nákladů na jednotlivé služby se všemi potřebnými náležitostmi, včetně výše přijatých záloh tak, aby výše případných rozdílů ve vyúčtování byla zřejmá a kontrolovatelná z hlediska způsobů a pravidel sjednaných pro rozúčtování.







Pokud o to pan Jiří písemně požádá, je mu poskytovatel služeb povinen nejpozději do pěti měsíců po skončení zúčtovacího období doložit náklady na jednotlivé služby, způsob jejich rozúčtování, způsob stanovení výše záloh za služby a provedení vyúčtování a umožnit mu pořízení kopie podkladů.

***Panu Jiřímu doporučujeme nejprve uplatnit námitky proti vyúčtování, odpověď by měl dostat do 30 dnů.***

Vyúčtování bohužel nepodléhá dohledu žádného ze správních úřadů, případné spory tedy přísluší projednat a rozhodnout pouze soudům.

**PAMATUJTE: PŘÍPADNÉ NÁMITKY K OBSAHU VYÚČTOVÁNÍ MUSÍTE PŘEDLOŽIT POSKYTOVATELI SLUŽEB NEPRODLENĚ, NEJPOZDĚJI VŠAK DO ..... ODE DNE DORUČENÍ VYÚČTOVÁNÍ.**

*V jaké lhůtě musí pan Jiří nejpozději uplatnit své námitky k vyúčtování zjistíte z tajeňky.*

|   |   |  |   |  |   |  |  |       |                                   |
|---|---|--|---|--|---|--|--|-------|-----------------------------------|
| POMŮČKA:<br>AMIS, ASER,<br>ISLE, KKE,<br>RITA, RYED,<br>TEAC, YA                    | ZKR.<br>KATEDRY<br>ZÁPADO-<br>ČESKÉ<br>UNIVERZITY                                 | ANGL.<br>BĚŽET                         | POVZDECH  | ZN.<br>VOLTAM-<br>PĚRMETRU                     |  |  | ZKR.<br>SVĚTOVÉ<br>STRANY                                  | MATKY | LEHKOAT-<br>LETICKÁ<br>DISCIPLÍNA |
| STŘECHA   |   |  |   |  | ZNAČKA<br>ELEKTRO-<br>NIKY  | OZNAČENÍ<br>KRÁTKÉ<br>ZPRÁVY NA<br>MOBILU  |  |       |                                   |
| ZBAVOVAT<br>VNITRNOSTÍ  |   |  |   |  |   | SACCUS<br>ČESKÝ<br>ARCHITEKT   |  |       |                                   |
| NÁZEV<br>NOSOVKY  |   |  | SPOR  | NÁZEV<br>HLÁSKY R<br>JEDNOTKA<br>OBJEMU        |   |  | UKAZOVACÍ<br>ZÁJMENO                                       |       |                                   |
|    |  | ANGL.<br>HRÁT<br>RUKA                  |   |  |   |  | ZKR.<br>ČERVENÉHO<br>KŘÍŽE<br>VZOREC<br>NITRIDU<br>TANTALU |       |                                   |
|    | Tajenka<br>ČÁST<br>SCHODIŠTĚ  |  |   |  |   |  |  |       | SLOVEN.<br>POLNÍ MÍRA             |
| SOKOLSKÁ<br>SLAVNOST  |   |  |   |  | STANO-<br>VENÁ<br>ŘÍM.<br>ČÍSLICEMI<br>550  |  |  |       |                                   |
| NÁZEV<br>PÍSMENE<br>CH  |   |  | RUDNÉ DOLY<br>(ZKR.)<br>IRSKÁ<br>OSVOBOZE-<br>NECKÁ<br>ARMÁDA |  |   | EVROPAN<br>SPZ<br>GALANTY  |  |       |                                   |
| PRIMÁTI   |   |  |   | VÝROBCE<br>ELEKTRO-<br>NIKY<br>AFRICKÝ<br>SLOV |   |  | ŘÍMSKÝCH<br>1500   | HMYZ  | SLANNÝ<br>NEROST                  |
| VĚNOVANÉ<br>VĚCI  |   |  |   |  | ANGL.<br>SPISOVATEL<br>(KINGSLEY,<br>1922-1995)<br>LYŽE                           |  |  |       |                                   |
|  | NÁZEV<br>HLÁSKY S   | SPZ<br>ALSFELD<br>(NĚMECKO)<br>OVLÁDAT |   |  |   | Tajenka<br>ROZHL.<br>SPOL.<br>SALVADOR   |  |       |                                   |
| INIC.<br>ZÁTOPKA  |   |  | SMYČKY<br>SRKNUTÍ   |  |   |  | SNĚMOVNA<br>LIDU<br>ŘÍMSKÝ 56                              |       |                                   |
| NÁSTUPCE<br>SSSR  |   |  |   | FR. ŘEKA<br>JEMENSKÁ<br>LET. SPOL.             |   |  |  |       | SPISOVÁ<br>ZNAČKA                 |
| STARÁ<br>AUTA   |   |  |   |  | DIVČÍ<br>JMÉNO  |  |  |       |                                   |
| POTŘEBA<br>ORÁČE  |   |  |   |  | ODRŮDA<br>BRAMBOR   |  |  |       |                                   |



## Pozor na zrádné telefonní hovory

*Kolikrát už Vám zazvonil telefon na jehož konci vás srdečně zdravil nadšený operátor a naučenými frázemi Vás přesvědčoval o výhodnosti nabízených služeb nebo produktů? Určitě mnohokrát, vidíte.*

*Prodej po telefonu využívají velké nadnárodní společnosti, mobilní operátoři, dodavatelé energií i malé neznámé firmy o nichž slyšíte poprvé. Telefonát se zdá být celkem neškodný. Ovšem pozor!*

**PAMATUJTE: STAČÍ POUHÉ JEDNO „ANO“, ABYSTE ZÁVAZNĚ**

.....  
(Co se v takovém případě stane, je ukryto v tajence křížovky na protější straně.

*A je třeba uznat, že na to jdou některé společnosti opravdu chytře. Jedna zkušenost za všechny.*

*Pana Miroslava, který je rozumný a sečtělý, prostě muž s přehledem, nejprve operátorka požádala o krátký rozhovor. Prý průzkum spokojenosti zákazníků. Neměl právě co dělat, tak proč si 15 minut nepopovídat? Nikdo mu nic nenabízel, neprodával, nevnucoval. Poděkovali mu za ochotu a slušně se rozloučili. Za pár dnů však volali znovu. Jako poděkování za čas, který věnoval průzkumu, mu nabídli zdarma vitamíny dle vlastního výběru. Uhradí pouze poštovné. Když se zeptali, zda s tím souhlasí, přisvědčil a sdělil volajícímu svou adresu.*

*V té chvíli mu to ještě nedošlo, protože to krásně na sebe navazovalo – nejdřív průzkum a posléze poděkování. Nikdo do ničeho nenutil, všechno vypadalo seriózně. Přišla první zásilka vitamínů, stále se to jevílo normálně. Po měsíci ale dorazil balíček, ve kterém, kromě dalších pilulek, našel také fakturu a složenkou. Pořádně jej to naštvalo, protože o druhou zásilku již nestál, o fakturu samozřejmě ještě méně.*

## Rady právníka—smlouvy uzavírané po telefonu

Souhlas vyslovený takto na dálku nemusí být brán jen jako předběžný souhlas se zasláním nabídky nebo vzorku, jak se mnoho lidí domnívá, ale přímo jako zcela závazný a vymahatelný souhlas s uzavřením smlouvy!







Písemná forma smlouvy ve většině případů není vůbec potřeba. Zpozorněte zejména, když vám volající předem oznámí, že je hovor nahráván.

**TIP: Od smlouvy uzavřené po telefonu tzv. na dálku lze odstoupit bez sankce a bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy, nebo v případě koupě do 14 dnů od převzetí zboží či převzetí první zásilky!** Podnikatel je povinen Vás o tomto právu řádně poučit.

Vždy si důkladně prostudujte veškeré dokumenty, které Vám následně podnikatel zašle!

**Pokud smlouvu uzavřete a rozhodnete se odstoupit, vždy tak činite písemnou formou!**



|   |   |                              |                             |   |                             |  |   |                    |   |
|---|---|------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------------|--|---|--------------------|---|
| POMŮČKA:<br>ENAK, EON,<br>ERMITÁŽ, CHE,<br>MANO, NAN,<br>RETE, YI                   | ZKRATKA<br>PRO<br>MELANINE<br>FORMAL-<br>DEHYDE | OZNAČENÍ<br>LETADEL<br>IRÁKU | POŠKOZENÍ                   |  | ODLIŠNÍ<br>(SLOVEN-<br>SKY) | SPISOVÁ<br>ZNAČKA                          |  | SKRBLÍCI           | LIBERIJSKÁ<br>ŘEKA  |
| DROBNÝ<br>HLODAVEC  |   |                              |                             | OSLÍ<br>HYKÁNÍ  |                             |  | ZKR.<br>ŠEDOMODRÉ<br>JMENO<br>ASTRONAUTA<br>ARM-<br>STRONGA                         |                    |   |
| ŠMIK  |   |                              |                             | DOMÁCKY<br>NANETA   |                             |  |   |                    |   |
|    | CITO-<br>SLOVCE<br>SPĚCHU                       | OPIČÍ                        |                             |   |                             | JEDNOTKA<br>STÁŘÍ ZEMĚ                     |   |                    |   |
| ŘÍDKÝ<br>VANILKOVÝ<br>PUDINK  |   | OKLOVAT                      |                             |   |                             | ČLEN<br>REDAKCE                            |   |                    |   |
|   |   |                              |                             |   | DROŽKÁR-<br>SKÁ<br>ZAKÁZKA  |  |   |                    |   |
| Tajenka   |   |                              |                             |   |                             |  |   |                    |  |
| POŽÁRNÍ<br>OCHRANA  |   |                              | HARMONIE                    |   |                             |  | PNEUMA-<br>TIKA<br>(ZAST.)  | ZAKVIČENÍ<br>VEPŘE | ČESKÁ<br>REPUBLIKA  |
|  | SPZ<br>BŘECLAV<br>VÝCHODNÍ<br>ČECHY<br>(ZKR.)   |                              | INICIÁLY<br>MALÍŘE<br>ŠPÁLY |   | DOMÁCÍ<br>OBUV              |  |   |                    |   |
|   |   |                              |                             |   | OSAMĚLÁ<br>BUDOVA           |  |   |                    |   |
| PŘIVLAS-<br>NOVACÍ<br>ZÁJMENO   |   |                              |                             |   | VOUS POD<br>NOSEM           |  |   |                    |   |
|   |   |                              |                             |   | NĚMECKÁ<br>ŘEKA             |  |   |                    |   |
| ZKR. NAŠÍ<br>TELEVIZE   |   |                              | SÍŤ                         |   |                             |  |   | ZATČENÍ            | TENDR   |
|   |   |                              | SNĚMOVNA<br>LIDU            |   |                             |  |   |                    |   |
|  | ZIMA<br>(SLANG)                                 | Tajenka                      |                             |   |                             |  |   |                    |   |
|   |   | SPOJKA<br>PODRÁDÍCI          |                             |   |                             |  |   |                    |   |
| RÁŽE  |   |                              |                             |   |                             |  | CITO-<br>SLOVCE<br>ÚDIVU  |                    |   |
|   |   |                              |                             |   |                             |  | THAJSKÁ<br>ŘEKA   |                    |   |
| OSOBNÍ<br>ZÁJMENO   |   |                              | ZN.<br>TELLURU              |   |                             | KÓD NOVÉHO<br>ZÉLANDU                      |   |                    |   |
|   |   |                              | TU MÁŠ                      |   |                             | PREZDÍVKA<br>REVOLUCIO-<br>NÁŘE<br>GUEVARY |   |                    |   |
| HORA<br>NÍZKÝCH<br>TATER  |   |                              |                             |   |                             |  |   |                    |   |
|   |   |                              |                             |   |                             | SLABÁ                                      |   |                    |   |
| HODNĚ<br>(EXPR.)  |   |                              |                             |   |                             |  |   |                    |   |
|   |   |                              |                             |   |                             | BIBLICKÝ<br>OBR                            |   |                    |   |



## Cestujeme

*Léto je hlavně časem dovolených, na které se těšíme celý rok. Někdy se ovšem ta naše vysněná dovolená nakonec nevyvíjí tak, jak jsme si to představovali. Stejně jako u paní Jany.*

*Je to jen pár dní, co se vrátila z Řecka. Zájezd byl od renomované cestovní kanceláře. A jak to vlastně celé probíhalo? Již po přiletu ve 3 ráno jim bylo oznámeno, že objednaný hotel je plný a musí dostat náhradní ubytování. Byl to pro ně trochu šok a hned druhý den zjišťovali více informací. Výsledkem pátrání bylo, že se to samé stalo již několika rodinám před nimi. Vše probíhalo vždy naprosto identicky, všem říkali, že se to dozvěděli těsně před přiletem, a že náhradní hotel je samozřejmě lepší. Pohledem paní Jany to tak však rozhodně nebylo. Hotel neležel slibovaných 200m od pláže, ale bylo nutné se na ni dopravovat mikrobusey. Také stravování, které bylo nevalné kvality, nebylo poskytováno v místě ubytování. Vrcholem všeho byl vypuštěný bazén a okna pokoje na rušnou ulici. Paní Janě, která si připlatila za výhled na moře, zbyly jen oči pro pláč.*

*CK se rozhodla klientům vrátit pouze rozdíl v ceně, mezi zaplaceným hotelem a jimi nabízeným zájezdem do náhradního hotelu, který činil pouhých 2000,- Kč.*

## Rady právníka— reklamace zájezdu

**Co tedy dělat, když se z vysněné dovolené stane noční můra? Vady zájezdu může zákazník reklamovat. Musí tak učinit bez zbytečného odkladu, tj. tak rychle, jak je to za dané situace technicky a organizačně možné! Ideálně přímo na místě (např. u delegáta). Reklamovat může spotřebitel přímo u poradatele zájezdu (cestovní kanceláře), nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala (cestovní agentury). Zákazník má právo požadovat odstranění závady. Pokud vada nebyla odstraněna pak má právo po návratu požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu.**






**TIP:** Případné nedostatky zdokumentujte, např. vyfotografujte!

### Ztráta radosti z dovolené

Na zájezd obvykle jezdíme proto, abychom si dostatečně odpočinuli od celoroční práce. Šetříme a těšíme se na ni po zbytek roku. Mimo škody na majetku je proto pořadatel povinen v případě, že poruší některou ze svých povinností, uhradit také újmu za „narušení dovolené“, zejména tehdy, kdy byl zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

**PAMATUJTE: KDYŽ OD CESTOVKY DOSTANETE NĚCO JINÉHO, NEŽ VÁM SLIBOVALA A NEŽ JSTE SI ZAPLATILI – OZVĚTE SE! ZÁKAZNÍK MŮŽE V TAKOVÉM PŘÍPADĚ .....**

*Co může zákazník v takovém případě udělat se dozvíte, když vyluštíte tajenku na protější straně.*

|   |                           |                                    |                              |   |   |   |  |                 |   |
|---|---------------------------|------------------------------------|------------------------------|---|---|---|--|-----------------|---|
| POMŮCKA:<br>BDI, IATA,<br>IPA, KUNG   | PŘÍSLUŠ-<br>NÍK<br>SPOLKU | CITO-<br>SLOVCE<br>TROUBENÍ        | NÁŠ BÁJNÝ<br>KNÍŽE           | Tajenka   | ZK.<br>KREVNÍHO<br>TLAKU                                      |  | MODRÁ<br>BARVA                                 | BABY            | DRUH<br>LEPENKY   |
| ROZDĚLENÍ<br>CELKU NA<br>ČTYŘI DÍLY   |                           |                                    |                              |   |   | KÓD<br>BURUNDI  |  |                 |   |
| MENŠÍ<br>POLE   |                           |                                    |                              |   |   | VHODNĚJI<br>MODLA   |  |                 |   |
| MRAVO-<br>KÁRCE   |                           |                                    |                              |   | MEZINÁR.<br>SDRUŽENÍ<br>LETECKÉ<br>DOPRAVY<br>NÁZEV<br>HLÁSKY |   |  |                 |   |
| POTOM   |                           |                                    |                              |   |   |   |  |                 |  |
|    | VÝZVA<br>K TICHU          | PODBRA-<br>DEK<br>KÓD SRÍ<br>LANKY |                              |   |   |   |  | AFRICKÝ<br>PTÁK | EPOCHA  |
| PLAMEN  |                           |                                    |                              |   | HOLÉ<br>KRUTÝ<br>ČLOVĚK                                       |   |  |                 |   |
| DRUH<br>BROUKA  |                           |                                    |                              |   |   | PŘEŽVÝ-<br>KAVEC<br>EMBRYO  |  |                 |   |
| LET. SPOL-<br>TUNISKA   |                           |                                    | ZADNÍ<br>ČÁST KRKU<br>MINOUT |   |   |   | DĚTSKÝ<br>POZDRAV<br>ČÁSTICE<br>ZVOLACÍ        |                 |   |
|  | LUŠTĚNINA                 | PRŮCHOD<br>OVANOUTI                |                              |   |   |   |  | NÁŠ LYRIK       | ANGL.<br>MLADÝ  |
| OBEC<br>U TRUT-<br>NOVA   |                           |                                    |                              |   | ČÁSTI ÚSY<br>(BÁSN)<br>INIC.<br>ZEDNÍČKA                      |   |  |                 |   |
| BUĎ ZDÁV  |                           |                                    |                              | PŘED-<br>LOŽKA<br>NÁZEV<br>NOSOVKY  |   |   | ZN. MOUKY                                      |                 |   |
| Tajenka   |                           |                                    |                              |   |   |   | MASARY-<br>KOVA<br>UNIVERSITA<br>V BRNĚ<br>ZDE |                 |   |
| ČÁST<br>JINDŘI-<br>CHOVA<br>HRADCE  |                           |                                    |                              |   | NASYCENÝ<br>UHLOVODÍK   |   |  |                 |   |
| LITEVSKÁ<br>MINCE   |                           |                                    |                              |  | ČÍNSKÝ<br>PRINC   |   |  |                 |   |



## **Když nakonec nemůžete odjet**

*Přijít o peníze kvůli nákupu dovolené je snadné. Může to začít například banální bolestí v krku tři dny před odjezdem, ze které se rychle vyklube pořádná angína. Rozhodování zda odjet je potom hodně obtížné.*

*Přestože o tom před dovolenou nechceme ani uvažovat, může se stát, že do vysněné destinace nakonec nemůžeme odjet, jako např. paní Martina. Ta si počátkem června zakoupila dlouho plánovaný zájezd. Ještě ten měsíc jej ale musela zrušit kvůli vážné nemoci manžela.*

*Důvody pro storno zájezdu mohou být různé. Nejčastěji se jedná o nemoc či úraz Váš, či osoby blízké, ale může to být například i samotná situace v dané zemi, či lokalitě.*

*Paní Martina byla okolnostmi donucena od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení od smlouvy odesílala cestovní kanceláři 25.6. Odpověděli jí, že storno berou na vědomí. Ve smlouvě o zájezdu se dočetla, že v případě zrušení zájezdu tři dny před odjezdem má cestovní kancelář nárok na 80 % zaplacené ceny zájezdu. Paní Martina však s touto možností již při uzavírání smlouvy počítala, a proto pro ni finanční následky této nepříjemné situace nebyly tak hroživé.*

## **Rady právníka—storno zájezdu**

Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoliv, tedy i v případě, že poskytovatel nic neporušil. V takovém případě však musí počítat s tzv. **odstupným** ve výši, která byla sjednána ve smlouvě. Výše odstupného není stanovena zákonem, ale smluvně. Čtete proto pozorně veškerou smluvní dokumentaci, abyste nebyli nepříjemně překvapeni.





Pozor ! Odstupné CK náleží i v případě, že CK odstoupí od smlouvy pro porušení povinnosti ze strany zákazníka!

Zvažte proto možnost sjednání vhodného pojištění proti stornu zájezdu. Při jeho uzavírání se dobře seznáme s pojistnými podmínkami, přičemž se zaměřte zejména na část upravující výluky z pojištění. Ne všechny důvody odstoupení totiž pojištění kryjí. Vyberte si takové pojištění, které bude nejlépe krýt Vaše riziko.

Zákazník má **možnost postoupit zájezd**, tj. převést práva ze zájezdu na náhradníka, který splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změnu v osobě je potřeba pořadateli včas oznámit (alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu) a zaslat spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu.

**PAMATUJTE: ELIMINOVAT ŠKODY, KTERÉ VÁM ZRUŠENÍM ZÁJEZDU VZNIKNOU, JE MOŽNÉ PROSTŘEDNICTVÍM ..... ZÁJEZDU.**

*Co může Vaše peníze ochránit zjistíte, když vyluštíte tajenku na protější straně.*

|   |                            |   |  |  |   |   |  |   |                             |
|---|----------------------------|---|--|--|---|---|--|---|-----------------------------|
| POMŮCKA:<br>ACTH, AJU,<br>AON, ARAD,<br>CAMRDA, LKA,<br>MODI, ŠI, UO,<br>YS         | OZDOBNÉ<br>UZLÍKY          | MRAVNÍ<br>ZÁKLAD                            | REVOLUČNÍ<br>ČINNOST                                       | ROZNÍCENÁ                                      |  | POMOCNÝ<br>BOD PRO<br>CVIČENCE                  | TA I ONA   | ČÁST<br>TÝDNE   | ODLIŠNÍ<br>(SLOVEN-<br>SKY) |
| ČI  |                            |   |  |  | ŘECKÝ<br>OSTROV   |   |  |   |                             |
| TOPIVO  |                            |   |  |  | ČESKÝ TV<br>MODERÁ-<br>TOR<br>SKULINA   |   |  |   |                             |
| Tajenka   |                            |   |  |  |   |   |  |   |                             |
| OZNAČENÍ<br>LETADEL<br>SALVA-<br>DORU   |                            |   | KÓD SRÍ<br>LANKY<br>ZN.<br>JEDNOTKY<br>KMITOČTU<br>(HERTZ) |  |   |   | CITO-<br>SLOVCE<br>PŘEKVA-<br>PENÍ                               | RUMUN.<br>ŽUPA  | ČISTĚ                       |
|    | KÁZAZA                     | ŠAT<br>BOIÓŤAN                              |  |  |   | ODMAŠTO-<br>VACÍ<br>PŘÍPRAVEK<br>SPZ<br>VSETINA |  |   |                             |
| JEDNA<br>(POČÍTÁNÍ<br>PŘI<br>POCHODU)   |                            |   |  | SLOVENSKY<br>TRÍSKY<br>PNEUMA-<br>TIKA (ZAST.) |   |   |  |   |                             |
| ZN.<br>UNIVER-<br>SÁLNÍHO<br>ORCHESTRU  |                            |   | ŽLÁZNATÉ<br>LIDSKÉ<br>ÚSTROJÍ                              |  |   |   | INICIÁLY<br>MALÍŘE<br>ZÁBRAN-<br>SKÉHO<br>PŘEDLOŽKA<br>S 2.PÁDEM |   |                             |
| ZN.<br>MANGANU  |                            |   | Tajenka<br>TUČNÝ   |  |   | PŘED-<br>LOŽKA<br>ČESKÝ<br>CYKLISTA             |  |   |                             |
|  | ZN.<br>VOLTAM-<br>PÉRMETRU | ZN.<br>TELLURU<br>CITO-<br>SLOVCE<br>PODIVU |  |  | HUDEBNÍ<br>NOSIČ<br>DOMÁCKY<br>TEODOR   |   |  | BRIKETA<br>Z UHELNÉHO<br>PRACHU<br>A OBILNÝCH<br>PLEV | ŘÍMSKY 4                    |
| CIZÍ MĚNA   |                            |   |  |  |   |   | ČIN.<br>VÁHOVÁ<br>JEDNOTKA<br>(96,7 KG)                          |   |                             |
| INDONÉS.<br>ATOL  |                            |   |  | NÁZEV<br>HLÁSKY<br>TNOUT                       |   |   | MEGAVOLT<br>TMA  |   |                             |
|  | SPZ<br>BLANSKO             | Tajenka<br>EVROPAN                          |  |  |   |   |  |   | CITO-<br>SLOVCE<br>ÚDIVU    |
| MLÁCENÍ   |                            |   |  |  | ITALSKÁ<br>DÁMA   |   |  |   |                             |
| ZAKRÝVAT  |                            |   |  |  | ZKR. PRO<br>ADRENO-<br>KORTIKOT-<br>ROPNÍ<br>HORMON                               |   |  |   |                             |



## Okapy Vám vyměníme za pár peněz

*„Okapy vám vyměníme za pár peněz“, slibují pokoutní řemeslníci. Konkrétně tento případ se stal také manželům Kopřivovým.*

*U jejich domu zastavila kolem desáté hodiny dopolední bílá dodávka. Z vozu vystoupili čtyři muži urostlejších postav. Ti seniorům nabídli své služby, a to výměnu dešťových okapů i svodů za ‘1600 peněz’. Použili přesně tuto formulaci, bez uvedení konkrétní měny.*

*Pan Kopřiva se s nimi dohodl hlavně proto, že měli okapy nachystány v autě a vše mělo být rychle hotovo. Řemeslníci svou práci rychle skončili, za dvě hodiny byli hotoví. Místo 16 stovek si ale najednou řekli o 48 tisíc. Přesně na takovou částku to spočítal jeden z nich, který celou transakci domlouval.*

*To seniora velmi zaskočilo a částku odmítal zaplatit s tím, že dohoda byla jiná a tolik peněz u sebe ani nemá. Řemeslníci začali být velmi nepříjemní. Po krátkém dohadování nakonec pak Kopřiva poslal manželku pro peníze. Ta přinesla třicet tisíc korun. “Řemeslníkům” se to zdálo stále málo a manželé částku ze strachu raději doplatili. Čtveřice mužů převzala peníze a bez vydání jakéhokoliv dokladu rychle odjela.*

### **Rady právníka— podomní prodej**

Spotřebitelé by měli být velmi obezřetní v okamžiku, kdy je prodejce navštíví doma bez jejich předchozí objednávky. Mohou se totiž setkat nejen s nekvalitním nebo předraženým zbožím a službami, ale také s různým podvodným jednáním a dokonce s agresivními obchodními praktikami.

Přestože i u smluv uzavřených při podomním prodeji existuje zákonné právo na odstoupení od smlouvy, podstupují spotřebitelé nemalé riziko, že jim zaplacené částky nebudou vráceny a budou je muset vymáhat soudní cestou! V tomto případě však situaci komplikuje i to, že není zřejmé s kým spotřebitelé smlouvu uzavřeli, jelikož neexistuje žádná písemná smlouva ani doklad o zaplacení.




Za smluvního partnera si vždy raději vybírejte firmu, o které máte dobré reference např. od přátel a známých, firmu o které víte, kde ji v budoucnu najdete, když se vyskytne problém.

Smlouvy je možno platně uzavírat i ústně. Na ceně zboží či služeb se vždy dohodněte dopředu a tuto dohodu si stvrďte písemně.

Nikdy nepředávejte finanční hotovost, aniž byste dostali odpovídající doklad o zaplacení.

**PAMATUJTE: PODOMNÍ PRODEJ JE VE VĚTŠINĚ OBCÍ V ČR ZAKÁZÁN. POKUD SE SETKÁTE S PORUŠENÍM ZÁKAZU NEVÁHEJTE .....**

*Jak se zachovat v případě, že u Vašeho domu zazvoní nezvaní obchodníci se dozvíte v tajence.*

|   |                  |                               |                                  |   |  |  |                    |                     |                         |
|---|------------------|-------------------------------|----------------------------------|---|--|--|--------------------|---------------------|-------------------------|
| POMŮCKA: ADY, AKA, ALKUM, ANI, AONI, DOIT, ENKI, CHAR, IŠTAR, MORIM, PROA, SAPA     | ŠANCE            | SPOJOVACÍ PŘIBLIŽOVACÍ ZÁKOP  | OBYČEJ                           |  | OZNAČENÍ ČESKÝCH LETADEL                     | PLAVIDLO PLACHETNÍ   | PLASTICKÁ TRHAVINA | MAĎ. BÁSNÍK (ENDRE) | ANATOL (DOMÁCKY)        |
| ZÁKLADNÍ ČÍSLOVKA   |                  |                               |                                  | OKOPIROVAT  |  |  |                    |                     |                         |
| VŮZ BOJOVÝ  |                  |                               |                                  | VYZNÁNÍ<br>BRITSKÉ PLATIDLO   |  |  |                    |                     |                         |
| OPADÁNÍ   |                  |                               |                                  |   | CHYBNÝ ČIN<br>POPĚVEK                        |  |                    |                     |                         |
| Tajenka   |                  |                               |                                  |   |  |  |                    | UKAZOVACÍ ZÁJMENO   | ZN. ASTATU              |
|    | SLOVEN. OJE      | BOL                           | OSLÍ HÝKÁNÍ<br>SLOVEN. IR        |   |  | BASKICKÁ TERORIST. SEPARATISTICKÁ ORGANIZACE<br><del>BABYLONSKÝ</del><br>BŮH VODY A PÁN ZEMĚ |                    |                     |                         |
| STÁT SE ŽIVĚJŠÍM  |                  |                               |                                  |   | ČLOVĚK ZE VZDÁLENÝCH KRAJIN<br>ŠPAŇ. POLĚVKA |  |                    |                     |                         |
| ODMAŠŤOVACÍ PŘÍPRAVEK   |                  |                               |                                  | OSOBNÍ ZÁJMENO<br>STAROŘEKOVÉ   |  |  | VZDÁT POCTU        | ŘÍMSKY 3            | DROBNÝ OZDOBNÝ PŘEDMĚT  |
| CIZÍ MUŽSKÉ JMÉNO   |                  |                               | FILOSOF SCHOLASTIKY<br>ČÁST PAŽE |   |  |  |                    |                     |                         |
|  | NEJLEPŠÍ MEDAILE | Tajenka<br>ČINIDLO ANALYTICKÉ |                                  |   |  |  |                    |                     |                         |
| NABYTÍ JINÉHO RÁZU  |                  |                               |                                  |   |  | ODHAD VÝSLEDKU<br>ZHOTOVIT ŠITÍM   |                    |                     |                         |
| SEVERŠTÍ PAROHÁČI   |                  |                               |                                  |   | ZAKVIČENÍ VEPŘE<br>DOMÁCKY ISABELA           |  |                    | HIMALÁJSKÁ KRAJINA  | DECHOVÝ HUDEBNÍ NÁSTROJ |
| FR. UMĚNÍ   |                  |                               |                                  | SEMITSKÁ BOHYNĚ PLODNOSTI<br>INIC. ZPĚVÁKA MUKA                                   |  |  |                    |                     |                         |
| TIHLE   |                  |                               | TÝKAJÍCÍ SE PSA                  |   |  |  | SLEPIČÍ SLABIKA    |                     |                         |
| INDICKÝ FILM  |                  |                               | OPAK LESKU                       |   |  |  | CITO-SLOVCE ÚDIVU  |                     |                         |



## **Rady právníka—smlouvy o dodávkách energií**

Každý spotřebitel má právo zvolit si a změnit svého dodavatele energií. Zpravidla tak učiní s cílem snížit své výdaje za energie. **Uzavření smlouvy při podomním prodeji má však svá rizika!** Nežádá se totiž spotřebitelé setkávají s nekalým jednáním obchodníků, kteří klamou o tom, za kterou společnost vystupují, nepravdivě tvrdí, že stávající dodavatel končí činnost či mění název, dožadují se předložení vyúčtování, nebo neinformují pravdivě o podmínkách nabídky. Pokud nejste spokojeni s tím, co jste podepsali nebo odsouhlasili po telefonu, nezaoufejte a jednejte rychle.

### **Právo odstoupit od smlouvy**

TIP: Pokud jde o smlouvu o dodávkách elektřiny nebo plynu uzavřenou na dálku (telefon) nebo mimo obchodní prostory (např. u Vás doma) máte právo od této smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce a to ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.

### **Právo smlouvu vypovědět**

Spotřebitel má právo takovou smlouvu také vypovědět bez sankce ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu. V takovém případě běží výpovědní doba, která činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

## **Levnější energie**

*Triků podomních prodejců energií je opravdu nepřehledné množství. Dokážou lidem pěkně zamotat hlavu. Paní Dana, bohužel, také nešla zázitku s podomním prodejcem elektřiny, který ji nedávno navštívil. Vracela se zrovna od lékaře, když ji na schodech zastavil sympatický mladý muž.*

*Vysvětil jí, že je pracovníkem její energetické společnosti a jen kontroluje lidem smlouvy. Muž vysvětloval, že by potřeboval zkontrolovat, zda má vše správně nastavené.*




*Pozvala jej tedy dál, našla mu faktury. Prodejce je vzal a začal něco sepisovat. Paní Dana se jej znovu dotázala, zda nedojde ke změně dodavatele. Na to muž odpověděl, že ne a ukázal jí ceník a tarify. Po sepsání svých papírů je muž dal k podepsání.*

*Žena se zarazila, že je na nich logo úplně jiné společnosti. Odpověď zněla, že to je jen název produktové řady. Podepsala tedy. Když muž odešel, důkladně si přečetla co podepsala. Jaké bylo její překvapení, když zjistila, že podepsala smlouvu se společností XYZ A.S. Přece nechtěla měnit dodavatele. Navíc datum přechodu nesedí s koncem její současné smlouvy na dobu určitou, a proto jí nyní hrozí sankce od jejího dodavatele několik tisíc korun. Rozplakala se. Jak z toho ven?*

**PAMATUJTE: ABY PANÍ DANA UVEDLA VŠE DO PŮVODNÍHO STAVU A MOHLA ZŮSTAT U SVÉHO DODAVATELE, MUSÍ SPOLEČNOSTI XYZ A. S. ZASLAT PÍSEMNĚ**

.....  
Co má paní Dana společnosti zaslat se dozvíte v tajence.



|   |                                      |   |  |  |  |  |                                      |                                    |                                |
|---|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| POMŮČKA:<br>ATT, AVONA,<br>ČU, DS, ĚR,<br>SAMUM,<br>SIPA, TOM                       | DRUH<br>IZOLAČNÍ<br>HMOTY            | ČÁST<br>SVÍČKY                            | Tajenka  | JAPON.<br>SÍDLO NA<br>OSTROVĚ<br>HONŠŮ |  | NEŽÁDOUCÍ<br>ROSTLINY  | KRÁTKÝ<br>KABÁT                      | SLOVEN.<br>POLNÍ MÍRA              | VIETNAM.<br>VÁHOVÁ<br>JEDNOTKA |
| SMRT<br>(BÁS.)  |                                      |   |  |  | POUŽÍVAT<br>PERO   |  |                                      |                                    |                                |
| SLOVEN-<br>SKÝ JINDE  |                                      |   |  |  | HRDINKA<br>POČITAČO-<br>VÝCH HER<br>ŠANCE  |  |                                      |                                    |                                |
| GESTO   |                                      |   |  |  |  |  |                                      | NENA-<br>SYTNÝ<br>ČLOVĚK<br>(ZAST) | VÝCHODNÍ<br>STARO-<br>SLOVAN   |
| PLATIDLO<br>THAJSKA   |                                      |   |  | ANGLICKÁ<br>ŘEKA<br>NÁRODNÍ<br>PARK    |  |  |                                      |                                    |                                |
|    | ŘÍMSKÁ<br>BOHYNĚ<br>ÚRODY            | NA ONOM<br>MÍSTĚ<br>599,1 MG<br>V BOLÍVII |  |  |  |  | NÁZEV<br>ZNAČKY<br>DUSÍKU<br>Tajenka |                                    |                                |
| NECITLI-<br>VOST  |                                      |   |  |  |  |  |                                      |                                    |                                |
| PRA-<br>VOSLAVNÝ<br>KNĚZ  |                                      |   |  | ARSENIKY<br>KAZAŽSKÉ<br>MĚSTO          |  |  |                                      |                                    | JUDŮV SYN                      |
| PRUDCE<br>SRAŽENÉ<br>MÍČE   |                                      |   |  |  |  | ŘADOVÁ<br>ČÍSLOVKA<br>ZA CO                                      |                                      |                                    |                                |
|  | PÍSEČNÁ<br>SMRŠT<br>V SEV.<br>AFRICE | TEDY<br>NEHORKÝ                           |  |  | ZKÁZA<br>ČÁST<br>SLONÍ<br>HLAVY  |  |                                      |                                    |                                |
| NEZÁVISLÍ   |                                      |   |  | STRUP<br>SLABOST                       |  |  |                                      | VZDĚLÁVAT                          | NEOBLE-<br>ČENÁ                |
| ZN. HLINÍKU   |                                      |   | MOŘSKÁ<br>RYBA   |  |  |  |                                      |                                    |                                |
| ALŠOVY<br>INICIÁLY  |                                      |   | KÓD LET.<br>SPOL. DELTA<br>AIR LINES<br>LATINSKÁ<br>SPOJKA A |  |  | KANTORKA<br>(SLANG.)<br>NORMALI-<br>ZAČNÍ<br>INSTITUCE<br>DÁNSKA |                                      |                                    |                                |
| NEDOKO-<br>NALE<br>SPÁLENÉ<br>DŘEVO   |                                      |   |  |  | LEHKÁ<br>DOBA<br>V TAKTU   |  |                                      |                                    |                                |
| POPLATEK<br>ZA MOST   |                                      |   |  |  | NAJEZENÁ   |  |                                      |                                    |                                |



## Účet za telefon

Účet za telefonní a internetové služby nám dokáže způsobit pěkné bolení hlavy. Jako první nás praští do očí vysoká částka, když přijde faktura nebo se nám strhne kredit, který zjevně neodpovídá tomu, co jsme provolali.

Stát se to může, například po dovolené, stejně jako panu Petrovi. Před odjezdem na zahraniční dovolenou si pořídil nový, chytrý telefon. Během dovolené poslal pouze pás SMS a dvakrát zavolal dětem. Na vyúčtování po návratu jej ovšem nemile překvapila částka 18 000 Kč. Pan Petr se rozhodl účet reklamovat.

Pokud máme kredit, tak vyúčtování nedostáváme, tam je potřeba si hlídat každou strhnutou platbu.

Reklamovat můžete poskytované služby (v případě závady technického nebo provozního charakteru). Poskytovatel je v takovém případě nejen povinen zajistit odstranění závady ale také přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

Pozor! Zákon stanoví, že pokud podnikatel splní výše uvedené povinnosti není Vám povinen uhrazovat případnou náhradu škody, která Vám vznikne v důsledku přerušování služby.

## Rady právníka - reklamace vyúčtování za telefon

Reklamaci doporučujeme uplatnit písemně, nejlépe doporučeným dopisem s dodejkou. Předejdete tím případným sporům o to, zda a kdy byla reklamace uplatněna! Z reklamace by mělo být zřejmé, v čem spatřujete neoprávněnost daného vyúčtování. Svá tvrzení byste měli nějakým způsobem doložit. Mělo by být zřejmé i to, čeho se domáháte.




**POZOR:** Podání reklamace nemá **odkladný účinek** vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu! Případný přeplatek Vám bude vrácen až zpětně (nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace).

**Vaše reklamace** na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu **musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.**

V případě **zamítavého rozhodnutí** nebo v případě, že Vaši reklamaci poskytovatel služby ve lhůtě nevyřídí, můžete podat námitku proti vyřízení reklamace Českému telekomunikačnímu úřadu a to ve lhůtě do jednoho měsíce od zamítnutí reklamace nebo od marného uplynutí lhůty k vyřízení reklamace. Více na [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

**PAMATUJTE: POKUD SE VÁM NELÍBÍ ČÁSTKA NA VYÚČTOVÁNÍ, NEBO STRŽENÝ KREDIT, MŮŽETE JEJ SAMOZŘEJMĚ REKLAMOVAT. MÁME OVŠEM ČAS POUZE ..... OD CHVÍLE, KDY VÁM VYÚČTOVÁNÍ DORAZÍ DO SCHRÁNKY, NEBO SE STRHNE KREDIT.**

*Jaká je doba ve které musíte vyúčtování či služby reklamovat se dozvíte z tajenky.*

|   |                           |                                      |   |   |   |  |  |                              |                                       |
|---|---------------------------|--------------------------------------|---|---|---|--|--|------------------------------|---------------------------------------|
| POMŮCKA:<br>BEDJA,<br>EKRY, SAIB,<br>TODL, YUG                                      | TENKÉ<br>ŠTÍPANÉ<br>DŘEVO | VŠECHNO                              | OSLABENÍ<br>ORGANISMU<br>ZPŮSOBENÉ<br>VIREM HIV |  | Tajenka                                     | OBCHODNÍ<br>AKADEMIE                   | KUSY LEDU  | CHOVÁNÍ                      | BÁJNÝ<br>LÉTAJÍCÍ<br>OKŘIDLENÝ<br>KŮŇ |
| LEDNICKO -<br>VALTICKÝ<br>AREÁL<br>(ZKRATKA)  |                           |                                      |   | DOTAŽEK<br>(V<br>LIHOVAR-<br>NICTVÍ)  |   |  |  |                              |                                       |
| SÍDLA<br>SLUCHU   |                           |                                      |   | MUŽSKÁ<br>POHLAVNÍ<br>ŽLÁZA   |   |  |  |                              |                                       |
| EGYPTSKÉ<br>ÚZEMÍ   |                           |                                      |   | ÚKAZ  |   | MEZINÁ-<br>RODNÍ KÓD<br>JUGOSLÁVIE     |  |                              |                                       |
|    | OBEC<br>U BE-<br>ROUNA    | NA TOTO<br>MÍSTO                     |   |   |   | JEDNOTKA<br>EL. ODPORU                 | ZNAČKA<br>POLÁRNÍ<br>ZÁŘE VE<br>TVARU<br>OBLUKU<br>S PAPERKO-<br>VITOU<br>LEŽÍCÍ<br>STRUKTUROU |                              |                                       |
| OSOBNÍ<br>ZÁJMENO   |                           | OVIDIOVO<br>JMÉNO                    | SLÁVA   |   |   |  |  |                              |                                       |
|   |                           |                                      | DOPŮLKY   |   |   |  |  |                              |                                       |
| SPZ<br>SCHWAN-<br>DORF<br>(NĚMECKO)   |                           |                                      |   | OZNACENÍ<br>KRÁTKÉ<br>ZPRÁVY NA<br>MORII II<br>PODLÓHLE<br>PEČIVO (MN.<br>Č.)     |   |  |  | SLOVEN.<br>OTÁZKA<br>U SÁZKY | PŘED-<br>LOŽKA                        |
| SOUVISE-<br>JÍCÍ S ESY  |                           |                                      |   |   |   | NEJLEPŠÍ<br>UMÍSTĚNÍ                   |  |                              |                                       |
| PAHOR   |                           |                                      |   |   |   | IDENTIFI-<br>KAČNÍ ČÍSLO<br>ORGANIZACE |  |                              |                                       |
|   |                           |                                      |   |   |   | KRUTÝ<br>ČLOVĚK                        |  |                              |                                       |
|  | ČEPELKA                   | ŽLUTOHNĚDÉ<br>BARVIVO<br>(SLOVENSKY) |   |   |   |  | PŘED-<br>LOŽKA S 2.<br>PÁDEM   |                              |                                       |
|   |                           | EVROPSKÝ<br>STÁT<br>(SLOVENSKY)      |   |   |   |  | AMER. FILM<br>(R. MEYER)   |                              |                                       |
| CÉVY  |                           |                                      |   |   | CIZÍ<br>MUŽSKÉ<br>JMÉNO                     |  |  | PŘEDMĚTY<br>(SLOVEN-<br>SKY) | HORA<br>ORLICKÉHO<br>PODHŮŘÍ          |
|   |                           |                                      |   |   | PRIMÁT                                      |  |  |                              |                                       |
| IRSKÁ<br>OSVOBO-<br>ZENECKÁ<br>ARMÁDA   |                           |                                      |   | SEMENA<br>HOSP. PLODIN<br>URČENÁ<br>K SETI  |   |  |  |                              |                                       |
|   |                           |                                      |   | OKVĚTNÍ<br>PRAŠEK   |   |  |  |                              |                                       |
| INIC.<br>HERCE<br>SOBOTY  |                           |                                      | INICIÁLY<br>PICASSA                             |   |   | TMA<br>ČÁSTEČNÁ                        |  |                              |                                       |
|   |                           |                                      | RUDNÉ<br>DOLY (ZKR.)                            |   |   | ZKR.<br>AMPÉR-<br>SEKUNDY              |  |                              |                                       |
| BARVA<br>PŘÍROD-<br>NÍHO<br>HEDVÁBÍ   |                           |                                      |   |   | AKCE<br>SMĚRO-<br>VANÁ<br>K JISTÉMU<br>CÍLI |  |  |                              |                                       |
| ČESKÝ<br>ARCHITEKT  |                           |                                      |   |   | ÁZERBÁ-<br>JDŽÁNSKÝ<br>SPISOVA-<br>TEL      |  |  |                              |                                       |



## ***Kolik stojí hovor***

*Voláte zpět na neznámá čísla, která nestačíte zvednout? Tak si raději dejte pozor na jejich předvolbu. Mohlo by vás to totiž přijít pěkně draho. Podvodníci, kteří své podvody realizují s pomocí telefonů, přicházejí s novými fintami, jejichž účelem není nic jiného než vymámit z lidí peníze.*

*Poslední dobou se u nás množí například případy prozvánění. Lidé jsou v dnešní době neomezených tarifů často zvyklí na zmeškané hovory okamžitě odpovídat. V rychlosti si pak nevšimnou zahraniční předvolby, zaplatí drahý propojovací poplatek a s nikým na druhém konci linky si nepopovídají.*

*Nevolejte rovněž ani na žádné **podezřelé číslo**, nevěřte, když vám zavolají, že jste vyhráli a podobně. S tímto případem se setkal i pan Josef, který dostal oznámení o výhře 400 000 od společnosti Monte Carlo. Zvědavost mu nedala a na telefon začínající číslem 906 podle pokynů zavolal. Slibovaná výhra samozřejmě nakonec nepřišla, ovšem tento telefonní hovor jej přišel na 1800 Kč.*

*O dost peněz však můžete přijít také prostřednictvím různých SMS soutěží či hlasování.*

## ***Rady právníka— volání na čísla s vyjádřenou cenou***

Firmy nesmějí pro komunikaci se spotřebiteli v souvislosti s uzavřenou smlouvou používat telefonní linky, za které by klienti museli platit vyšší než běžnou cenu hovoru.

Výjimkou jsou samozřejmě služby poskytované přímo prostřednictvím telefonu. Sem patří různé soutěže, v televizi populární služby věstců a léčitelů, či erotické služby. Spotřebitel musí počítat s tím, že minuta takového hovoru bude zpravidla velmi drahá.

Pokud se chystáte volat na nestandardní telefonní linku začínající trojčíslím 90X, zpozorněte a raději se přesvědčte, jestli vám tento hovor nevyprázdní peněženku.




Proč se tato čísla nazývají čísly s vyjádřenou cenou? Protože cenu hovoru můžete vyčíst přímo z telefonního čísla.

**Příklad:** Voláte na číslo 900 AB0 111, pak písmena AB (tj. vždy 4. a 5. pozice tel. čísla) jsou poskytovatelem služby nahrazena konkrétními čísly vyjadřujícími cenu, která je volajícímu účtována za každou i započatou minutu volání. V praxi jsou účtovány ceny od 6 do 95 Kč, ale i několikanásobně vyšší.

Takže při volání na číslo 900950111 zaplatíte 95,- Kč za minutu hovoru.

**PAMATUJTE: NA NEZNÁMÁ ČÍSLA DOPORUČUJEME RADĚJI .....**

*Jak se proti takovým útokům bránit se dozvíte v tajence.*

|   |                              |                                  |   |                                 |   |   |  |                            |                |
|---|------------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------|---|---|--|----------------------------|----------------|
| POMŮCKA:<br>ANAA, DCI,<br>KALE, LAB,<br>MYRON, NUS,<br>TTO                          | ENZYM                        | KYSLIČNÍK<br>HLINATÝ             | ZÁTKA                                     | KLOUDNĚ                         |  | SNĚMOVNA<br>LIDU                                | NEHEZKÝ<br>OBRAZ                             | POLY-<br>NĚSKÝ<br>OSTROV   | PRUDCE<br>VÁT  |
| LAŠKOVÁNÍ   |                              |                                  |   |                                 | SPADNUTÍ  |   |  |                            |                |
| FRAN-<br>COVKA  |                              |                                  |   |                                 | ČÁST<br>HOROLE-<br>ZECKÉ<br>VÝZBROJE<br>DÍVČÍ JMÉNO                               |   |  |                            |                |
| OPUHLINA  |                              |                                  |   |                                 |   | POHÁD-<br>KOVÁ<br>BYTOST<br>OLYMPIJ-<br>SKÉ HRY |  |                            |                |
|    | KÓD NĚM.<br>MARKY            | Tajenka<br>DCERA<br>(ZAST.)      |   |                                 |   |   |  |                            |                |
| INSEKTICID<br>(ZN.)   |                              |                                  |   | SPZ KUTNÉ<br>HORY<br>SILNÝ VÍTR |   |   |  | NĚMECKÉ<br>ŽENSKÉ<br>JMÉNO | PŘÍBUZNÝ       |
| INIC.<br>HERCE<br>CUPÁKA  |                              |                                  | ZN.<br>VOLTAM-<br>PĚRU<br>ZTRÁCET<br>LESK |                                 |   | ITAL. SÍDLO<br>ŘEČ                              |  |                            |                |
| DÍTĚ  |                              |                                  |   |                                 | ŠLÁGRY  |   |  |                            |                |
|  | VYBÍDNOUT<br>K NĀ-<br>VŠTĚVĚ | CITO-<br>SLOVCE<br>ÚDIVU<br>MDLE |   |                                 | UKAZOVACÍ<br>ZÁJMENO<br>AKADEMIE<br>VĚD   |   |  |                            |                |
| KRMIVO  |                              |                                  |   |                                 |   |   |  | OPAK<br>BOSA               | NÁŠ<br>REŽISÉR |
| ZKR.<br>SVĚTOVÉ<br>ORGANI-<br>ZACE  |                              |                                  |   | SLOVEN.<br>VE<br>RYCHLÝ<br>BĚH  |   |   | OKRESNÍ<br>MUZEUM<br>(ZKR.)<br>SNĚŽNÝ<br>MUŽ |                            |                |
| Tajenka   |                              |                                  |   |                                 | VODNÍ<br>ZVÍRATA<br>ANGLICKÁ<br>ROCKOVÁ<br>KAPELA<br>Z BIRMI-<br>GHAMU            |   |  |                            |                |
| VELKÉ<br>OHNĚ   |                              |                                  |   |                                 |   | ZKRATKA<br>EVROPSKÉ<br>MĚNY                     |  |                            |                |
| SPZ<br>PRAHY-<br>MĚSTA  |                              |                                  | EINSTEI-<br>NOVY<br>INICIÁLY              |                                 |   | TELEFONNÍ<br>ZKRATKA                            |  |                            |                |
| ZN.<br>TELLURU  |                              |                                  | PST                                       |                                 |   | EL. NABITÁ<br>ČÁSTICE                           |  |                            |                |



## ***Vyhráli jste! Lze jim věřit?***

*„Vyhráváte dárek v hodnotě 2 000 Kč, vyzvedněte si jej osobně. Kde a kdy se dozvíte z dopisu, který Vám brzy zašleme, těšíme se na Vás.“ Takovým, nebo obdobným telefonátem zvou na předváděcí akci firmy, které se tak snaží vnutit především seniorům nepotřebné a předražené zboží.*

*Podobný telefonát měl i sedmdesátiletý pan Milan. Měl vyhrát hodnotný dar od jisté nejmenované společnosti. Vše se odehrávalo v prostředí luxusního hotelu. K poslechu hrála hudba z 80. let, většina účastníků byli senioři. Nejdříve mladý muž v obleku oznámil, že se jedná o představení nové cestovky a nabízel přítomným výhodný zájezd do Vídně. Vzápětí přichází s neodolatelnou nabídkou zdravotního křesla za téměř osmdesát tisíc korun, které se snaží seniorům vnutit. Následuje zázračná biolampa výjimečně v akční ceně za téměř dvacet tisíc. Je to tahání peněz z lidí, měl naštěstí jasno pan Milan.*

*Ale pouze do té doby, než byl vyzván, aby si vylosoval z nabídnutých obálek. Vyhrál, jak jinak. Vyhrál onu biolampu, podmínkou však je, že si k tomu zakoupí zdravotní křeslo. Aby měl rozhodování lehčí poskytne mu prodejce navíc slevu 20 %, a speciální masážní gel zdarma. Pan Milan neodolal...*

## ***Rady právníka— Nekalé obchodní praktiky používané na předváděcích akcích***

I přes neustálá varování, aby lidé byli obezřetní pokud jde o různé předváděcí akce, stále dochází k případům, kdy někdo uvěří slibům těchto prodejců a nakoupí od nich předražené zboží.

Obětí bývají téměř vždy senioři, kteří do rukou zástupců podezřelých společností, využívajících různé formy nátlaku, odevzdají své, mnohdy dlouholeté úspory.





Na našem trhu se vyskytuje řada neférových firem prodávající zboží tímto způsobem.

Pokud např. prodávající vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, popřípadě že vyhraje cenu nebo jinou výhru, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková cena ani obdobná výhra neexistuje nebo pro získání ceny nebo jiné obdobné výhry musí spotřebitel vynaložit finanční prostředky nebo mu vznikají výdaje používá tzv. nekalou obchodní praktiku, která je zakázaná.

Používání nekalých praktik je bohužel na předváděcích akcích poměrně časté, proto je lepší se takových akcí raději vyvarovat!

**PAMATUJTE: POUŽÍVÁNÍ NEKALÝCH OBCHODNÍCH PRAKTIK JE ZAKÁZÁNO. NAD DODRŽOVÁNÍM TOHOTO ZÁKAZU BDÍ ČESKÁ .....**

*Na kterou instituci se můžete obrátit s podnětem se dozvíte v tajence.*

|   |                                |                   |  |                        |   |   |  |                                |                    |
|---|--------------------------------|-------------------|--|------------------------|---|---|--|--------------------------------|--------------------|
| POMŮCKA:<br>ANEC, ERA,<br>EVENK,<br>GELD, RIEN,<br>WELCZ                            | SPOJKA                         | ČI                | ČESKÝ<br>MEDAILÉR<br>A ZLATNÍK               | SPZ<br>PRAHY-<br>MĚSTA |  | PRŮVOD-<br>KYNÉ<br>DÍVKY DO<br>SPOLEČ-<br>NOSTI | OBYVATEL<br>SIBIŘE   | VLASTNÍ<br>LOSŮM               | ČÁSTI<br>TÝDNE     |
| MOTOCYKL  |                                |                   |  |                        | PENÍZE<br>(NĚM.)  |   |  |                                |                    |
| JEZERO<br>V AUSTRÁ-<br>LII  |                                |                   |  |                        | ZNAČKA<br>KOSMETIKY   |   |  |                                |                    |
|   |                                |                   |  |                        | POSYPÁNÍ  |   |  |                                |                    |
| SLONÍ ZUB   |                                |                   |  | LISY<br>(OBECNĚ)       |   |   |  |                                |                    |
|   |                                |                   |  | ŠAT                    |   |   |  |                                |                    |
| Tajenka   |                                |                   |  |                        |   |   |  |                                |                    |
|    | PAHOREK<br>(NÁŘEČ)             | ZÁTARAS           |  |                        |   |   |  | DRUH<br>VEPŘ.<br>MASA          | POSTUP             |
|   |                                | DRUH<br>KOŘENÍ    |  |                        |   |   |  |                                |                    |
| CHEM. ZN.<br>BERKELIA   |                                |                   | SPOJKA<br>PODŘADÍČÍ                          |                        |   | ČISTÍCI<br>PROSTŘE-<br>DEK                      | DĚTSKÝ<br>POZDRAV<br>INIC.<br>NOSITELE NC<br>MÍRU Z ROKU<br>1964 |                                |                    |
|   |                                |                   | DRUH   |                        |   |   |  |                                |                    |
| SLOVEN-<br>SKY ŽITO   |                                |                   |  | PŘE-<br>STÁVKA         |   |   |  |                                |                    |
|   |                                |                   |  | DOMÁČÍ<br>HLIDAČI      |   |   |  |                                |                    |
| DLOUHÝ<br>NEHET   |                                |                   |  |                        | PTAČÍ<br>VĚZENÍ   |   |  |                                |                    |
|   |                                |                   |  |                        | DOUPATA   |   |  |                                |                    |
|  | Tajenka                        |                   |  |                        |   |   |  |                                |                    |
|  | ZN.<br>MRAŽE-<br>NĚHO<br>KRĚMU | RAKOUSKÉ<br>SÍDLO |  |                        |   |   | CIZOPASNÝ<br>HMYZ  | SOUČÁST<br>NERVOVÉ<br>SOUSTAVY | NAŘÍKAT<br>(ŘIDČ.) |
|   |                                | ZÁVAZEK           |  |                        |   |   |  |                                |                    |
| INIC.<br>SMOLJAKA   |                                |                   |  | HLADOVÁ                |   |   |  |                                |                    |
|   |                                |                   |  | VODIČ<br>ELEKTRINY     |   |   |  |                                |                    |
| NÁZEV<br>HLÁSKY   |                                |                   | PŘED-<br>LOŽKA<br>ZN.<br>VOLTAM-<br>PÉRMETRU |                        |   | LESNÍ<br>POROST                                 |  |                                |                    |
| DIVOKÝ<br>ČLOVĚK  |                                |                   |  |                        |   | ITAL. ŘEKA                                      |  |                                |                    |
| STRACHY   |                                |                   |  |                        |   | LIBERECKÉ<br>VÝSTAVNÍ<br>TRHY (ZKR.)            |  |                                |                    |



## ***Rady právníka— předváděcí akce***

Prodávající, který v rámci organizované akce hodlá prodávat výrobky nebo poskytovat služby, případně je propagovat nebo nabízet, je povinen oznámit České obchodní inspekci místo a čas konání takové akce, včetně popisu konkrétních výrobků, které se budou prodávat, včetně jejich ceny.

Jedno z hlavních ustanovení, které má chránit účastníky takových akcí, je ustanovení, které zakazuje prodejcem inkasovat platbu za výrobek nebo službu během této akce, nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od podpisu smlouvy. Zákaz se vztahuje také na zálohu na uhrazení ceny nebo jakýkoliv jiný poplatek.

Porušení tohoto zákazu může být ze strany České obchodní inspekce sankcionováno nemalou pokutou. Pokud se s takovým jednáním setkáte informujte co nejdříve ČOI. Pořadatel takové akce, během které jsou inkasovány platby či zálohy od spotřebitelů, může přijít o živnostenské oprávnění.

TIP: Další právo, které účastníky chrání je právo od smlouvy uzavřené na předváděcí akci odstoupit bez udání důvodu během 14 dnů od podpisu smlouvy či od převzetí zboží.

## ***Na předváděčce za zboží na místě neplatte!***

*Obchodníci z předváděcích akcí používají nejrůznější praktiky. Spotřebiteli také mnohdy vůbec tají, že se jedná o předváděcí akci. Jak tedy lákají potenciální účastníky na akci?*




*Například takto: Na ulici, před obchodním domem nebo jinde Vás osloví příjemně vystupující člověk s nevinně vypadající anketní otázkou. Témata anket mohou být velice různorodá, důležité však pro ně nejsou ani tak Vaše odpovědi, jako možnost získat Vaše iniciály, adresu, telefon... Vybírají si záměrně seniory, kterým po nějaké době zavolají, že se díky odpovědi v anketě dostali do soutěže o hodnotné ceny. Stejně jako se to stalo paní Marii.*

*Výhru si měla paní Marie vyzvednout 22. září v restauraci v jejich městě. Na její přímou otázku, zda se náhodou nejedná o předváděcí akci, jí telefonistka odpověděla, že rozhodně ne. Na akci se pak nechala přesvědčit ke koupi předraženého zboží, zaplatila na místě v hotovosti. Na smlouvě bylo uvedeno dokonce budoucí datum převzetí hotovosti. “ Ze strachu, že by své peníze stejně zpět nedostala, ani nevyužila svého práva a od smlouvy v zákonné lhůtě neodstoupila.*

**PAMATUJTE: ..... MAJÍ POSKYTNOUT SPOTŘEBITELI DOSTATEK ČASU NA TO, ABY SI MOHL KOUPI V KLIDU A BEZ MOŽNÉHO NÁTĹAKU PRODEJCE ROZMYSLET PŘÍPADNĚ I ZBOŽÍ VRÁTIT, BEZ OBAV Z TOHO, ŽE JIM PRODÁVAJÍCÍ ZAPLACENOU ČÁSTKU NEVRÁTÍ.**

*Co účastníky předváděcích akcí chrání zjistíte, pokud vyluštíte tajenku naší křížovky.*



|   |                                 |   |  |  |   |                                |  |                             |   |
|---|---------------------------------|---|--|--|---|--------------------------------|--|-----------------------------|---|
| POMŮCKA:<br>CY, FINI,<br>KATEB, MOR,<br>TAT   | ODPAD                           | ZVUK<br>HASIČSKÉ<br>TRUBKY                      | STEH                                       | KÓD LET.<br>SPOL.<br>CYPRUS<br>AIRWAYS             |  | PLÁTEK<br>JAKOST-<br>NÍHO MASA | POSTAVA<br>OPERY:<br>PROKOFJEV<br>- VOJNA<br>A MIR | NEOBLE-<br>ČENÉ             | SLOV. JINÝ                              |
| JEDEN<br>Z RODIČŮ   |                                 |   |  |  | MASOLINO  |                                |  |                             |   |
| DRNÍ  |                                 |   |  |  | RUSKÉ<br>MUŽSKÉ<br>JMÉNO<br>(25.6.)<br>OBVYKLÝ                                    |                                |  |                             |   |
| NĚM. ČIN  |                                 |   |  | NEHORKÝ<br>TOPENÍ                                  |   |                                |  |                             |   |
| Tajenka   |                                 |   |  |  |   |                                |  |                             |   |
| NÁZEV<br>HLÁSKY K   |                                 |   | UKAZOVACÍ<br>ZÁJMENO<br>DEKAGRAM<br>(HOV.) |  |   |                                |  | ALŽÍRSKÝ<br>SPISOVA-<br>TEL | ŠEVCOV-<br>SKÉ<br>HŘEBÍČKY              |
|   | HADÍ<br>CITO-<br>SLOVCE         | ÚDOLÍ<br>(BÁSN)<br>MĚSÍC                        |  |  |   | SPZ VELKÝ<br>KRTIŠ             |  |                             |   |
| NEVIDOMÝ  |                                 |   |  |  |   | OPAK<br>ZBLÍZKA                | AKADEMIE<br>VĚD<br>ITAL.<br>VINÁŘSKÉ<br>MĚSTO      |                             |   |
| KAZY VE<br>DŘEVĚ  |                                 |   |  |  | MÍSTO<br>TOHO<br>POLEPIT<br>KOLEM<br>DOKOLA                                       |                                |  |                             |   |
| VZOREC<br>OXIDU<br>CINATÉHO   |                                 |   |  | ODVETNÝ<br>ÚDER<br>V ŠERMU<br>ZKRATKA<br>COMPUTERU |   |                                |  |                             |   |
| ZKR.<br>STÁTNÍ<br>ARBITRÁŽE   |                                 |   | Tajenka<br>ODĚV                            |  |   |                                |  |                             |   |
|  | POLSKÝ<br>FILM (A. R.<br>TRZOS) | ZUŠLECH-<br>TĚNÁ<br>ŽELEZA<br>ODLIŠNÁ<br>(SLOV) |  |  |   |                                |  | ČÁSTICE                     | DRUH<br>KOMU-<br>NIKACE NA<br>INTERNETU |
| KMIT  |                                 |   |  | SPZ<br>PELHŘI-<br>MOVA                             |   |                                | CITO-<br>SLOVCE<br>ÚDIVU<br>ČÁST VOZŮ              |                             |   |
| OSOBNÍ<br>ZÁJMÉNO   |                                 |   |  | SYMBOL<br>V POČÍTA-<br>ČOVÝCH<br>PROGRA-<br>MECH   |   |                                |  |                             |   |
| ÚDER  |                                 |   |  | UKRÝVAT  |   |                                |  |                             |   |



## ***Nákup na internetu***

*Popularita on-line nákupu na internetu v poslední době neuvěřitelně vzrůstá a to napříč všemi věkovými skupinami.*

*Hlavními výhodami jsou nízké ceny, pohodlný nákup a velký výběr zboží! Nemusíte běhat po celém městě, zboží si můžete jednoduše nechat doručit až domů. Máte čas si vše v klidu prohlédnout, porovnat alternativy, pročíst zkušenosti ostatních kupujících a prostudovat detailně parametry, což je velké plus hlavně u zboží, na které máte specifické požadavky, jako je například elektronika. Nezanedbatelnou výhodou nákupu přes internet jsou v mnoha případech i nižší ceny, než v kamenném obchodě. Některé firmy při nákupu nad určitou částku, nabízí dokonce poštovné zdarma.*

*Také paní Lenka si nákupy on-line pochvaluje, přes internet si dnes pořizuje snad všechno. Naposledy to byly kuchyňské potřeby. Hodně nakupuje kosmetiku, oblečení, doplňky, dokonce i boty. Když pořizuje něco dražšího, vybere si zboží na internetu, jde se na něj podívat do kamenného obchodu a nakonec jej z internetu za nejvýhodnější cenu objedná. Takto objednává hlavně elektroniku a domácí spotřebiče.*

### ***Rady právníka—***

### ***Uzavření smlouvy na dálku***

Získat věc, po které toužíme, je v dnešní době jednodušší než kdy dřív. Nakupovat zboží můžeme také na dálku bez toho, abychom se fyzicky setkali s prodávajícím. Takto můžeme k nákupu využít např. telefon nebo internet. Nemáme sice možnost si zboží prohlédnout a vyzkoušet, můžeme však získat zboží, které v kamenném obchodě neseženeme, zboží za zajímavější cenu a z pohodlí svého domova.

A když zboží, které dorazí vypadá jinak, než jste si podle obrázku na internetu představovali? I tuto situaci lze řešit.

Spotřebitelé mají při nákupu přes internet právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce a to do 14 dnů od převzetí zboží.




Pozor existují výjimky, kdy tak učinit nelze a je potřeba si koupit přes internet dobře rozmyslet:

- zboží upravené na přání zákazníka,
- audio a video nahrávky a software jestliže spotřebitel poruší originální obal,
- knihy
- zboží, které nelze vrátit z hygienických důvodů atd.

**PAMATUJTE: HLAVNÍMI VÝHODAMI NÁKUPU NA INTERNETU JSOU NÍZKÉ CENY, POHODLNÝ NÁKUP A VELKÝ VÝBĚR ZBOŽÍ!**

**UŠETŘÍTE TAKÉ .....**

*Jakou další výhodou Vám nakupování na internetu může přinést se dozvíte z naší tajenky.*

|   |                                      |   |  |                                     |   |  |  |                         |  |
|---|--------------------------------------|---|--|-------------------------------------|---|--|--|-------------------------|--|
| POMŮCKA:<br>AON, EAZ,<br>GELD, HAKKI,<br>KARS, NEU,<br>RALSKO,<br>RSDR, TAH         | HORA<br>V RALSKÉ<br>PAHORKA-<br>TINĚ | STĚT PO<br>KAPKÁCH                                      | LENOST   | DĚLKA<br>KRUHO-<br>VÉHO<br>OBLOUKU  |  | INIC.<br>SMOLJAKA  | VELKÉ<br>MNOŽSTVÍ                                  | ČÁST<br>JEVIŠTĚ         | ETIOP.<br>SÍDLO                        |
| ROLETY  |                                      |   |  |                                     | LĚČKY   |  |  |                         |  |
| SLOVEN-<br>SKY AKR  |                                      |   |  |                                     | SPADNUTÍ<br>ZN. OSMIA   |  |  |                         |  |
| MALÉ LANO   |                                      |   |  |                                     |   | CITOSLOVCE<br>PODIVU<br>ROZLUČNÍK<br>(DIAKRITICKÉ<br>ZNAMENKO) |  |                         |  |
| Tajenka   |                                      |   |  |                                     |   |  |  | SPZ DOLNÝ<br>KUBÍN      | ZN. RADIA                              |
| NÁŠ<br>GRAFIK   |                                      |   |  |                                     | DOKTOR<br>SOCIÁLNĚ<br>POLITIC-<br>KÝCH VĚD<br>TAKY                                |  |  |                         |  |
| JMÉNO<br>PROZAIKA<br>PAVLA  |                                      |   |  | SOUSEDKA<br>PENÍZE<br>(NĚM.)        |   |  |  |                         |  |
|  | DÁNSKÁ<br>TISK.<br>AGENTRA           | EDWARD  | PÍSMENO<br>ŘECKÉ<br>ABECEDY<br>BROUK<br>ŠKŮDCE |                                     |   |  |  | OPAK<br>ŠPINA-<br>VOSTI | POHÁD-<br>KOVÁ<br>BYTOST               |
| ŽIDOV.<br>ŽENSKÉ<br>JMÉNO   |                                      |   |  |                                     |   |  | ZKR. NAŠÍ<br>TELEVIZE<br>LATIN.<br>VZÁCNÁ          |                         |  |
| POZORNÉ   |                                      |   |  |                                     |   |  | CIZÍ ŽENSKÉ<br>JMÉNO<br>ZKR.<br>ČERVENÉHO<br>KŘÍŽE |                         |  |
|  | ČESKÝ<br>DRAMATIK                    | LINKA<br>DŮVERY<br>(ZKRATKA)<br>PROGRAMO-<br>VACÍ JAZYK |  |                                     | Tajenka<br>ŠÍRKA  |  |  |                         |  |
| SLOVEN.<br>STRÝČEK  |                                      |   |  | POHYB<br>PERA<br>SLEPIČÍ<br>SLABIKA |   |  |  |                         | JAPON.<br>SÍDLO NA<br>OSTROVĚ<br>HONŠŮ |
| EGYPTSKÝ<br>SPISOVA-<br>TEL   |                                      |   |  |                                     |   | STAROREK<br>ANGL.<br>PŘED-<br>LOŽKA                            |  |                         |  |
| PÁR KONÍ  |                                      |   |  |                                     |   |  | ZN.<br>TELLURU                                     |                         |  |
| MPZ<br>ZANZIBARU  |                                      |   |  | NÁZEV<br>NOSOVKY                    |   |  | CITO-<br>SLOVCE<br>BOLESTI                         |                         |  |



## ***Rady právníka — Zásady bezpečného nakupování na internetu***

- **Zajímejte se o reference**

Zejména jde-li o méně známý obchod nebo neznámého prodávajícího. Vložte název do vyhledávače a zajímejte se o názory ostatních spotřebitelů. Využívejte internetových srovnávačů.

- **Pozor na podezřele levné zboží nebo jiné nezvykle výhodné nabídky!**

Pozor! Ne všechny informace na internetu jsou pravdivé.

- **Ověřte si totožnost prodávajícího**

Každý internetový obchod by měl mít na sebe uveden kontakt - název firmy nebo jméno podnikatele, adresu. Identitu prodávajícího si můžete zkontrolovat v příslušném rejstříku podle IČO.

- **Předcházejte nepříjemným překvapením**

Před nákupem si přečtěte obchodní a reklamační podmínky.

- **Platba předem**

U neověřeného prodejce nedoporučujeme posílat platbu předem. Nechávejte si zboží raději zaslat na dobírku.

## ***Pozor na podvody***




*Malé drama se z on-line nakupování přes internet může snadno stát ve chvíli, kdy narazíte na neseriózního obchodníka či přímo podvodníka. Třeba takového, který vám za předem zaslané peníze pošle jiné či vadné zboží nebo dokonce nepošle vůbec nic.*

*Stejně tomu bylo u paní Petry, která pravidelně nakupuje na internetu. Na aukčním portálu narazila na velmi výhodný nákup 10 palcového tabletu, který chtěla pořídit pro dceru. Pečlivě prostudovala stránku prodejce, která se jevila velmi věrohodně. Tablet zakoupila, platbu odeslala předem spolu i s poštovným a netrpělivě čekala na zásilku.*

*Po týdnu, kdy balíček stále nepřicházel, se snažila kontaktovat prodejce. Ten bohužel na email nereagoval a jeho tel. číslo bylo nedostupné. Na stránce tohoto obchodníka se objevily komentáře od lidí se stejnou zkušeností a paní Petře bylo jasné, že žádný tablet už zřejmě .....*

Jak pravděpodobně dopadne případ paní Petry se dozvíte pokud vyluštíte naši tajenku.

***PAMATUJTE: POKUD SE STANE, ŽE PO ZASLÁNÍ PENĚZ NEOBDRŽÍTE ZAPLACENÉ ZBOŽÍ MŮŽE SE JEDNAT O PODVODNÉ JEDNÁNÍ. MŮŽETE KONTAKTOVAT POLICII, KTERÁ ZÁLEŽITOST PROŠETRÍ.***

|   |                                    |                    |                                      |   |   |                                       |  |                 |  |
|---|------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|---|---|---------------------------------------|--|-----------------|--|
| POMŮCKA:<br>ANET, COROT,<br>LISP, NZEM,<br>PITS, POPA,<br>RL, STOIK,<br>THESE       | OSLOVENÍ<br>MUŽE                   | UMÍNĚNÝ<br>ZÁPOR   | ZATEMŇO-<br>VAT                      | DUŠEVNĚ<br>VYROV-<br>NANÝ<br>ČLOVĚK       |  | FERTILITA                             | OHLODAT                                      | VLÁDCE          | BOHYNĚ<br>ZASLEPE-<br>NOSTI<br>A VÁŠNĚ |
| HADRY NA<br>VÝROBU<br>VLNY  |                                    |                    |                                      |   | OBOJŽI-<br>VELNÍK   |                                       |  |                 |  |
| BAALOVA<br>DRUŽKA   |                                    |                    |                                      |   | NEMLUVIT<br>PRAVDU<br>KÓD<br>TOKELAU  |                                       |  |                 |  |
| NEŠIKOVNÉ   |                                    |                    |                                      |   |   |                                       |  |                 |  |
|    | FR. MALÍŘ<br>REALISMU<br>(CAMILLE) | Tajenka<br>SOPEČNÉ |                                      |   |   |                                       |  | NÁZEV<br>HLÁSKY | ALŠOVY<br>INICIÁLY                     |
| TĚLESNÝ<br>POHYB  |                                    |                    |                                      |   | KAMERUN-<br>SKÉ ÚZEMÍ<br>NÁDOBA NA<br>ZALÉVÁNÍ                                    |                                       |  |                 |  |
| V ZÁMEZÍ  |                                    |                    |                                      | SAVEC<br>FRMOL                            |   |                                       |  |                 |  |
| MPZ<br>LIBANONU   |                                    |                    | ČÁST<br>KOSTRY<br>DOGMA              |   |   |                                       |  | ZTLUMIT         | INIC.<br>REŽISÉRA<br>KLOSE             |
| ASTRONO-<br>MICKÝ<br>PŘÍSTROJ<br>PRO<br>NAVIGACI                                    |                                    |                    |                                      |   |   |                                       | PŘED-<br>LOŽKA<br>MUŽSKÉ<br>JMÉNO<br>(17.6.) |                 |  |
| TATO  |                                    |                    |                                      |   |   | AUTOMO-<br>TOKLUB<br>(ZKRATKA)<br>BLB |  |                 |  |
|  | Tajenka<br>PSANÍ                   |                    |                                      |   |   |                                       |  |                 | PLÁTY NA<br>PLOTNĚ                     |
| PROGRA-<br>MOVACÍ<br>JAZYK  |                                    |                    |                                      |   | CUKRÁŘ-<br>SKÝ<br>VÝROBEK<br>PŘEDTÍM<br>(ZAST)                                    |                                       |  |                 |  |
| KÓD<br>JAZYKA<br>ISLAND-<br>ŠTINY   |                                    |                    |                                      | PRACOVITÁ<br>ZKR. PRO<br>POHONNÉ<br>HMOTY |   |                                       |  |                 |  |
| CELNÍ KÓD<br>SLOVEN-<br>SKA   |                                    |                    | OBRYS<br>VZNIKLÝ<br>PŘÍČNÝM<br>ŘEZEM |   |   |                                       |  |                 |  |
| NÁZEV<br>HLÁSKY T   |                                    |                    | LIBERECKÉ<br>VÝSTAVNÍ<br>TRHY (ZKR.) |   |   |                                       | OSOBNÍ<br>ZÁJMENO                            |                 |  |



## Vrácení zboží

*Když si vybíráme zboží v kamenné prodejně, můžeme si jej prohlédnout, osahat, vyzkoušet, nechat si od prodávajícího vysvětlit jeho vlastnosti. Jestliže ovšem nakupujeme přes internet, reagujeme telefonicky na inzerát, vybíráme zboží pouze z katalogu, pak si zboží předem nemáme možnost prohlédnout. Může se tak stát, že v reálu nakonec zboží nesplňuje naše představy. Co potom dál?*

*Paní Milada si objednala z katalogu krásné šaty. Nesmírně se na ně těšila. Když však balík rozbalila zjistila, že jí šaty svým střihem vůbec nesedí, ani barva neodpovídala obrázku, materiál nebyl příjemný na dotek, tak jak si představovala. Kontaktovala proto prodejce s tím, že odstupuje od smlouvy. Šaty opět zabalila a odeslala na uvedenou adresu. Prodejce ji do týdne vrátil zpět částku, kterou zaplatila.*

*Její kamarádka paní Božena se o tom doslechla a řekla si, že by se toho dalo využít. V katalogu si vybrala drahé plesové šaty s tím, že se bude moci vytáhnout na místním plese a nebude ji to přitom stát ani korunu. Jaké však bylo její překvapení, když po ní prodávající požadoval náhradu škody za šaty polité vínem.*

### **Rady právníka— Podmínky vrácení zboží**

Zboží, které jako zákazník při odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku (přes internet, telefon, katalog...) vracíte, může být samozřejmě **rozbalené** a přiměřeně **vyzkoušené** (zpravidla tak, jak byste jej mohli vyzkoušet při nákupu v kamenné prodejně). Pamatujte však, že pokud bude vrácené zboží poničeno, může po Vás prodejce požadovat náhradu způsobené škody. Rozmyslete si tak, zda např. bez udání důvodu vrátíte sekačku, se kterou jste již posekali zahradu.

Jako kupující jste povinni v případě odstoupení od smlouvy vrátit prodávajícímu zboží jako první. Pozor podnikatel vám není povinen vrátit peníze dříve, než mu vy vrátíte zboží nebo alespoň prokážete, že jste zboží odeslali!

Prodávající je povinen Vám vrátit zaplacené finanční částky nejpozději **do 14 dnů** od odstoupení, přičemž **máte nárok také na vrácení poštovného a balného, které jste zaplatili při nákupu** (ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží). Náklady na odeslání zboží zpět prodávajícímu hradí zpravidla kupující.

**PAMATUJTE: OD KUPNÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ NA DÁLKU NEBO MIMO OBCHODNÍ PROSTORY LZE Odstoupit bez uvedení důvodů a jakékoli sankce do ..... OD PŘEVZETÍ ZBOŽÍ.**

*V jaké lhůtě můžete vrátit zboží zakoupené na dálku, při podomním prodeji nebo na předváděcí akci se dozvíte z naší tajenky.*

|  |   |  |  |                         |  |                          |  |                              |                                     |
|--|---|--|--|-------------------------|--|--------------------------|--|------------------------------|-------------------------------------|
| POMŮCKA:<br>BLISS, DEAN,<br>DITO, CHERO,<br>ISA, KKK, LP,<br>UE, UTE | PRYČ  | ČESKÝ<br>PRÁVNÍK<br>19.STOL  | ITAL. ŘEKA   |                         |  | DÍTĚ                     | PÍSEM-<br>NOSTI  | ŘÍMSKY<br>1501               | SPZ<br>UELZENU<br>(NĚMECKO)         |
| OBOR   |   |  |  |                         | DIVADELNÍ<br>AKADEMIE<br>PŘÍDAVEK<br>JÍDLA |                          |  |                              |                                     |
| NĚMECKÉ<br>ŽENSKÉ<br>JMÉNO   |   |  |  | KDESI                   |  |                          |  |                              |                                     |
| Tajenka  |   |  |  | FÁDNÍ                   |  |                          |  |                              |                                     |
|  | KOSTRA<br>HLAVY                             | UŠI<br>ZDROB-<br>NĚLE<br>PRÁVNÍ<br>KAUZA                                       |  |                         |  |                          |  | CITO-<br>SLOVCE<br>OPOVRŽENÍ | ZN.<br>VÁPNIKU                      |
| SPZ<br>LIPPSTADT<br>(NĚMECKO)  |   |  | DVOJITÁ<br>VÁLCOVACÍ<br>STOLICE  |                         |  |                          | INIC. HERCE<br>CUPÁKA<br>INIC.<br>NOSITELE NC<br>LÉK. Z ROKU<br>1932 |                              |                                     |
| NÁZEV<br>PÍSMENE Ř   |   |  | NÁRODNÍ<br>PARK<br>POPĚVEK   |                         |  | OZVĚNY<br>MŘENKA<br>RYBA |  |                              |                                     |
| MAJÍCÍ<br>BARVU<br>SNĚHU   |   |  |  |                         | ŘÍMSKÝCH<br>1500<br>ÚTĚK                   |                          |  | ANGL.<br>CÍRKEVNÍ<br>HODNOST | SNĚŽNÝ<br>MUŽ                       |
|  | DĚTSKÝ<br>POZDRAV<br>PŘED-<br>LOŽKA         |  |  | AMTY<br>PRÁVĚ TAK       |  |                          |  |                              |                                     |
| ZKR.<br>STÁTNÍ<br>ARBITRÁŽE  |   |  | Tajenka<br>NEJMLADŠÍ<br>Z MONOTEIS-<br>TICKÝCH<br>SVĚTOVÝCH<br>NÁBOŽENSTVÍ |                         |  |                          | DĚTSKÉ<br>CITO-<br>SLOVCE  |                              |                                     |
| VLASTNÍ<br>EDITĚ   |   |  |  |                         |  |                          | ZN. ASTATU<br>SVĚTADÍL   |                              |                                     |
|  | RASIS-<br>TICKÁ<br>ORGANI-<br>ZACE<br>V USA | STANICE<br>TECHNICKÉ<br>KONTROLY<br>KŘESTNÍ<br>JMÉNO<br>SKLADATELE<br>KREJČÍHO |  |                         |  | SPOJKA<br>TRPASLÍK       |  |                              |                                     |
| TURECKÁ<br>OBJEMOVÁ<br>MÍRA  |   |  |  |                         | NÁZEV<br>HLÁSKY S<br>ZN.<br>BERYLIA        |                          |  | CELNÍ KÓD<br>SLOVEN-<br>SKA  | CITO-<br>SLOVCE<br>VÝZVY<br>K TICHU |
| CITOSL.<br>PLAŠENÍ<br>PTÁKŮ  |   |  |  | ANGL.<br>BLAŽE-<br>NOST |  |                          |  |                              |                                     |
| DO<br>KTERÉHO<br>PROSTORU  |   |  |  | ÚČINEK                  |  |                          |  |                              |                                     |



## Slevy

*V kamenných obchodech i e-shopech pravidelně probíhají nejrůznější sezónní výprodeje. Prodejci avizují slevy dokonce v desítkách procent. Ne vždy ale zákazník nákupem ušetří tolik, kolik je na cenovce uvedeno. Lidé by při nakupování měli být obezřetní a akční ceny, slevy a výprodeje by si měli nejprve prověřit.*

*Slevy až 70 %, ušetříte až polovinu!... Tyto věty jsou nám všem dokonale známé. Aby ne, patří mezi nejčastější praktiky, jak zákazníka dostat do obchodu a vytáhnout z něj peníze. Slůvko “až” je mezi obchodníky dnes opravdu velmi časté.*

*Stejně to popisuje také pan Karel: „Dnes jsem se vydal do obchodů a měl v plánu utratit za výhodné ceny. Byl jsem v několika sportovních, elektro a v dalších prodejnách. Všude na mne útočily podle reklam obrovské slevy dosahující až 80 procent. Věřte nebo ne, neutratil jsem jedinou korunu. V obchodech mě čekal jen podvod. Slevy byly téměř zanedbatelné. Měli hodně nadsazené ceny “dříve” a “nyní”. A i to nejlevnější zboží se dalo koupit daleko levněji v internetových prodejnách“.*

### **Rady právníka— Slevy**

Zákon o ochraně spotřebitele ukládá podnikatelům povinnost dodržovat tzv. poctivost prodeje výrobků a služeb. Což mimo jiné znamená, že musí prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy, ceny musí být na letáčích, v regálech i v konečném účtování u pokladny shodné. Prodejci mají dále povinnost informovat spotřebitele v souladu s cenovými předpisy o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobku či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

Výsledky kontrol slevových akcí, které dělá Česká obchodní inspekce, bohužel naznačují, že řada obchodů má se správným účtováním zlevněného zboží a informováním spotřebitelů problémy.

Spotřebitel, který zakoupí zboží ve slevě má stejná práva jako spotřebitel, který zakoupil zboží za plnou cenu. Podnikatel v žádném případě nemůže zkrátit lhůtu pro uplatnění práv, která činí 24 měsíců.




Jedinou výjimku tvoří slevy poskytnuté na zboží z důvodu existence konkrétní vady. Tuto vadu, na kterou byla sleva poskytnuta, reklamovat nelze .

**PAMATUJTE: LIDÉ BY MĚLI PŘED NÁKUPEM ZVAŽOVAT, JESTLI JE SLEVA NABÍZENÉHO ZBOŽÍ, NEBO SLUŽBY .....**

**A POROVNÁVAT NABÍDKY TAKÉ U JINÝCH PRODEJců.**

*Jaká by měla být cena zlevněného zboží, aby motivovala ke koupi, se dozvíte v tajence.*



|   |                       |   |   |  |  |  |                                |                            |                                       |
|---|-----------------------|---|---|--|--|--|--------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| POMŮCKA:<br>AEREO,<br>BRELA, CP,<br>IDA, SOON,<br>ŠI, TAP, UE                       | PŘÍRODNÍ<br>EL. VÝBOJ | CIKÁNKA                                 | INIC.<br>REŽISÉRA<br>KLOSE  | POPĚVEK                                  | ZAHUŠTĚNÁ<br>ŠTÁVA<br>Z LISTŮ<br>SUBTROP.<br>ROSLINY |  | OZNAČENÍ<br>LETADEL<br>BOLIVIE | SRNKY                      | ZKR.<br>ALBÁNSKÁ<br>TISK.<br>AGENTŮRA |
| DALMAT-<br>SKÉ MĚSTO  |                       |   |   |  |  | HRANIČNÍ<br>POPLATKY   |                                |                            |                                       |
| VÝČEP   |                       |   |   |  |  | ŠACHOVÉ<br>ZAKONČENÍ<br>ČÁSTI<br>OBLIČEJE  |                                |                            |                                       |
| NÁZEV<br>HLÁSKY   |                       |   | ÁZERBÁ-<br>JDŽÁNSKÝ<br>ARCHITEKT  | ZN. MOUKY<br>PÍSMENO<br>ŘECKÉ<br>ABECEDY |  |  | TU MÁŠ<br>NEOBLE-<br>ČENA      |                            |                                       |
| Tajenka   |                       |   |   |  |  |  |                                |                            |                                       |
| POKLADNA  |                       |   |   |  | OSLÍ<br>HÝKÁNÍ<br>AMATÉRSKÁ<br>VOLEJBA-<br>LOVÁ LIGA |  | LUTEINI-<br>ZACNÍ<br>HORMON    | SPZ<br>TARANTO<br>(ITÁLIE) |                                       |
|   | POHODNÝ               | ADAMOVA<br>ŽENA<br>SLOVENSKÝ<br>SOUHLAS |   |  |  | LOK<br>PROVAZ SE<br>SMYČKOU  |                                |                            |                                       |
| BIBLICKÁ<br>KRAJINA   |                       |   |   | DĚŠŤ                                     |  |  |                                |                            |                                       |
| ANGL.<br>ANNA   |                       |   |   | POPĚVEK<br>ÚKRYT<br>V HORNIC-<br>TVÍ     |  |  | MUŽSKÉ<br>JMÉNO<br>(18.3.)     | DNEŠNÍ<br>DEN              | MOJE                                  |
| ANGL.<br>BRZO   |                       |   |   |  | ZÁKLADNÍ<br>ČÍSLOVKA<br>SLABIKA<br>HIHNÁNÍ           |  |                                |                            |                                       |
|  | SPOJIT<br>ŠITÍM       | Tajenka<br>STRAST                       |   |  |  |  |                                |                            |                                       |
| ZN.<br>ANTIMONU   |                       |   | ČIN. VÁHOVA<br>JEDNOTKA<br>POPĚVEK<br>KAMENNÝ<br>NÁSTROJŮ<br>SLOUŽÍCÍ<br>K UPEVNĚNÍ |  |  | INIC.<br>PROZAIKA<br>ECA<br>DOMÁCKY<br>LEONA                                       |                                |                            | SPZ<br>KOLÍNA                         |
| ŠÍŘKA   |                       |   |   |  | LAŠKOVÁNÍ<br>JEDNOTKA<br>PLOCHY                      |  |                                |                            |                                       |
| POHOŘÍ NA<br>KRÉTĚ,<br>MÍSTO<br>NAROZENÍ<br>DIA                                     |                       |   |   | VZDUŠNĚ<br>(HUD.)                        |  |  |                                |                            |                                       |
| RUSKÁ<br>ŘEKA   |                       |   |   | ŽENSKÉ<br>JMÉNO<br>(14.9.)               |  |  |                                |                            |                                       |



## Rychlé půjčky

*Nestačí vám peníze do výplaty? Objevila se ve vašem našponovaném rodinném rozpočtu díra a potřebujete ji jen na pár dnů zalepit? Snadná pomoc! Takto na nás dnes útočí reklama takřka ze všech stran. Ano pár tisícovek se dá dnes sehnat s krátkodobými půjčkami celkem rychle, prakticky hned.*






*Svou zkušenost s těmito úvěry si prožila také paní Eva. Paní Eva je samoživitelka, má dobrou práci, stará se o dvě studující děti. Chce, aby její děti měly lepší život než měla ona, aby měly zajištěný standard, studovaly na dobrých školách, účastnily se školních akcí, měly vše, co potřebují. Před vánoce se její finanční situace zásadně zhoršila. Eva skončila s vyhrzlou plotýnkou na operačním sále. Samozřejmě se propadla razantně v příjmech a nemohla dát dětem pod stromeček co si přály. Aby jim udělala hezké vánoce, svou situaci řešila krátkodobou půjčkou a po ní ještě další, u jiné společnosti. Místo toho, aby byla doma půl roku, jak jí radili doktoři, za tři týdny po operaci již seděla opět v práci. Trpěla, cítila se unavená a zoufalá. Za svou finanční situaci se styděla a před svým okolím se ji snažila skrývat. Nakonec se svěřila kamarádce, která ji přinutila situaci řešit, aby se nedostala do ještě větších finančních problémů.*

## Rady právníka— Desatero zodpovědného zadlužování

1. Nikdy si nepůjčuji na zbytečnosti
2. Vedu si rozpočet
3. Tvořím si rezervy
4. Než si půjčím musím si nejdříve propočítat, jakou částku mohu s ohledem na svoji finanční situaci vydávat měsíčně na splátku.
5. Důvěřuji, ale prověřuji — půjčuji si pouze od ověřených společností
6. Při rozhodování si dávám na čas, nejednám pod tlakem
7. Při výběru vhodného úvěru beru v úvahu více kritérií
8. Nepodepisuji nic, co jsem nečetl nebo čemu nerozumím
9. Doba splácení úvěru by neměla být nikdy delší než je životnost věci, kterou jsem si na úvěr pořídil
10. Nepůjčuji si na úhradu jiné půjčky

**PAMATUJTE: PŮJČKY NA ZBYTNÉ VĚCI, ŘETĚZENÍ PŮJČEK, SPLÁCENÍ JEDNÉ PŮJČKY DRUHOU NÁS V KONEČNÉM DŮSLEDKU MŮŽE PŘIJÍT.....**

*Jakou cenu nakonec zaplatíme se dozvíte z tajenky.*

|   |   |  |   |   |   |                                      |                             |                 |   |
|---|---|--|---|---|---|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------|---|
| POMŮČKA:<br>AHE, ANON,<br>APO, BFA,<br>DIOL, EŠKA,<br>CHAIN, OHIO                   | FR. ATOL  | OBRLAJT-<br>NANT<br>(ZAST. VOJ)                    | AMERICKÝ<br>STÁT                          | NEROVNĚ   |  | EDWARD                               | ŠRAŇK                       | DRAVÝ<br>PTÁK   | FILIPÍNSKÁ<br>SOPKA   |
| CIZO-<br>KRAJNÝ<br>PLOD   |   |  |   |   | ČESKÝ<br>DIRIGENT   |                                      |                             |                 |   |
| CITO-<br>SLOVCE<br>SMÍCHU   |   |  |   |   | DLOUHÝ<br>NEHET<br>PATŘÍCI<br>TANĚ  |                                      |                             |                 |   |
| ZPRÁVA<br>HISTOR.<br>RÁZU   |   |  |   |   |   | AKCE<br>NÁRODNÍ<br>OBRODY<br>NADÍLKA |                             |                 |   |
|    | Tajenka<br>SPZ<br>PFERZHEIM<br>(NĚMECKO)                    |  |   |   |   |                                      |                             |                 |  |
| PŘED-<br>LOŽKA  |   |  | SLOVEN.<br>JINAK                          |   |   |                                      |                             | KOVOVÉ<br>PLÁTY | MUŽSKÉ<br>JMÉNO<br>(16.8.)  |
| CITO-<br>SLOVCE<br>RYCHLÉHO<br>LETU<br>PTÁKA  |   |  | BAKTERIE<br>ZÁBAVA                        |   |   |                                      | SPZ PLZEŇ-<br>JIH<br>ŠPATNĚ |                 |   |
|  | MIMO-<br>ZEMŠTAN<br>ZKRATKA<br>PRO<br>POLYVINYL<br>CHLORIDE |  |   |   |   | NEDOBRÁ<br>ŠPÁS                      |                             |                 |   |
| PARLA-<br>MENT<br>ČESKÉ<br>REPUBLIKY  |   |  |   |   | TENKÝ<br>KOVOVÝ<br>PLÁT<br>JINÝM<br>ZPŮSOBEM                                      |                                      |                             |                 |   |
| VĚTŠÍ<br>MNOŽSTVÍ   |   |  |   | PLODY<br>S TVRDOU<br>SKO-<br>RÁPKOU<br>ZN. IRIDIA |   |                                      |                             |                 |   |
| CESTOVNÍ<br>KANCELÁŘ<br>(ZKR.)  |   |  | ODLIŠNÍ<br>(SLOVEN-<br>SKY)<br>ŘÍMSKY 503 |   |   |                                      | INIC.<br>MONTANDA<br>OLDA   |                 |   |
|  | PŘIHRÁDKA   | Tajenka<br>MEZINÁ-<br>RODNÍ KÓD<br>BURKINA<br>FASO |   |   |   |                                      |                             | RUSKÝ TEN       | AFRICKÝ<br>SLON   |
| FEDERÁLNÍ<br>KRIMINÁLNÍ<br>ÚSTŘEDNA<br>V USA  |   |  |   | REVOLVERY<br>ZN. CÍNU                             |   |                                      |                             |                 |   |
| HOTELOVÁ<br>MÍSTNOST  |   |  |   |   | ALKOHOL   |                                      |                             |                 |   |
| ANGL.<br>ŘETĚZ  |   |  |   |   | ANEBO<br>(ZAST)   |                                      |                             |                 |   |

Nevíte si rady s uplatněním reklamace nebo s podmínkami odstoupení od smlouvy? Nechce Vám prodejna přijmout reklamaci? Uzavřeli jste smlouvu po telefonu nebo nevýhodnou smlouvu s podomním prodejcem? Stali jste se obětí nekalých obchodních praktik? Nebo máte jiný spotřebitelský problém?

**Neváhejte a využijte bezplatného spotřebitelského poradenství Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.**

### Poradna Ostrava

Přemyslovců 832/50, 709 00 Ostrava

Tel. +420 596 111 252, 606 382 280

Email: [ostrava@sos-msk.cz](mailto:ostrava@sos-msk.cz)

Otevřeno:

po: 13.00 - 17.00 hod.

út: 14.00 - 17.00 hod.

čt : 9.00 - 12.00 hod.

**Telefonické poradenství** poskytujeme

na tel. **608 722 582**

od pondělí do pátku od 9 – 16 hod.

*(cena hovoru ve výši Vašeho běžného tarifu)*

Abychom Vám byli blíž poskytují pracovníci SOS MaS, z. s. osobní poradenství také ve výjezdních poradnách na území krajů Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Pardubického, Libereckého a Ústeckého.

SOS MaS, z. s. pořádá řadu **seminářů a besed**, kde se dozvíte řadu užitečných informací. Zaměřujeme se na **prevenci** před nežádoucími jevy, které spotřebitele v dnešní době zvláště ohrožují (jako jsou nekalé praktiky a různé druhy manipulace užívané např. při prodejních akcích či při podomním prodeji). Přijedeme i k Vám!

### Kontakt

Zavolejte nebo napište nám a my Vám poskytneme bližší informace o našich službách, otevíracích hodinách a místech výjezdních poraden atd.

Sídlo:

**Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.**

Přemyslovců 832/50,

709 00 Ostrava

Tel. +420 596 111 252, 606 382 280

[poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

Navštivte nás také na stránkách:

[www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz)

[www.neotvirejte.cz](http://www.neotvirejte.cz)

- Řešení krížovky:**
1. ...povinnost to není
  2. ...měla přijmout
  3. ...vrácení peněz
  4. ...možnosti jsou čtyři
  5. ...mimosoudní řešení
  6. ...třiceti dnů
  7. ...uzavřeli smlouvu
  8. ...reklamovat zájezd
  9. ...pojištění na storno
  10. ...volejte policii
  11. ...odstoupení od smlouvy
  12. ...dva měsíce
  13. ...nevolat zpět
  14. ...obchodní inspekce
  15. ...odložené platby
  16. ...spousta času
  17. ...nikdy neuvídí
  18. ...čtrnácti dnů
  19. ...skutečně výhodná
  20. ...pořádně draho