

## LHŮTA NA ROZMYŠLENOU -

### PRÁVO NA Odstoupení od smlouvy

Oznámení o odstoupení musí být ve čtrnáctidenní lhůtě odesláno obchodníkovi, postačí tedy, když podáte zásilku čtrnáctý den na poštu! Pokud jste již obdrželi zboží, je potřeba jej prodávajícímu vrátit. Proávající je povinen Vám vrátit zaplacené finanční částky nejpozději **do 14 dnů od odstoupení**. Po telefonu Vás však mohou oslovit také subjekty, které zákon nedodrží, proto si uzavření smlouvy po telefonu vždy dobře rozmyslete!

### VZOR Odstoupení od smlouvy DO 14 DNŮ

#### Adresát:

Obchodník s.r.o.

Ulice, Město

IČ:

Věc: **Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy**

Oznamuji/oznamujeme (\*), že tímto odstupuji/odstupujeme (\*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží / o poskytnutí těchto služeb (\*)

.....  
Datum uzavření smlouvy/Datum převzetí zboží (\*)

.....  
Jméno a příjmení spotřebitele

Adresa spotřebitele

Podpis spotřebitele

Datum sepsání odstoupení od smlouvy

(\* ) *Nehodící se škrtněte.*

*TIP: V případě, že spotřebitel není o svém právu na odstoupení náležitě ze strany prodávajícího poučen, činí lhůta **pro odstoupení 1 rok a 14 dnů** od převzetí zboží.*

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz).

**Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva.**

#### *Česká obchodní inspekce*

*Dozorovým orgánem v oblasti prodeje spotřebního zboží spotřebitelům je ČOI. V případě sporu s prodávajícím (podnikatelem) ohledně vyřízení reklamace může spotřebitel využít bezplatného systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR. Více na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).*



Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

#### **Zdroje:**

*Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů*

*Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.*

*Použité fotografie: [www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)*

**SOS MaS, z. s.**  
**Přemyslovců 50**  
**709 00 Ostrava**



Poradenská linka: + 420 608 722 582  
E-mail: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

**SDRUŽENÍ OBRANY  
SPOTŘEBITELŮ  
MORAVY A SLEZSKA**



**Pozor na to,  
kdo Vám volá!**



## POZOR NA TO, KDO VÁM VOLÁ!

Telefony již dávno neslouží pouze k volání s rodinou či přáteli. Telefony jsme si zvykli využívat k různým účelům. Posíláme textovky, fotíme, posloucháme hudbu a někdo i „brouzdá“ po internetu. Přes telefon můžeme nakupovat, uzavírat rozličné smlouvy či platit účty. Mohou však být také prostředkem různých podvodů či nekalých jednání.

### 📞 UZAVÍRÁNÍ SMLUV PO TELEFONU

I jediné nerozvázné slovo, vyjadřující Váš souhlas vyřčený do telefonu, může vést k tomu, že uzavřete smlouvu nebo dodatek ke své stávající smlouvě. Písemná forma smlouvy ve většině případů není vůbec potřeba.

Zpozorněte zejména, když vám volající předem oznámí, že je hovor nahráván. Tento způsob uzavírání smluv využívají nejen velké společnosti, např. operátoři, banky nebo dodavatelé energií, ale nabízí se tímto způsobem i různá kosmetika, výživové doplňky nebo výrobky k péči o tělo.

**Pozor 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!**

### ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY UZAVŘENÉ PO TELEFONU

Od smlouvy uzavřené po telefonu tzv. na dálku lze odstoupit bez sankce a bez uvedení důvodu do 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy, nebo v případě koupě do 14 dnů od převzetí zboží či převzetí první zásilky!

Přestože jste smlouvu uzavřeli po telefonu, k odstoupení doporučujeme použít formu písemnou.

*TIP: Vzor odstoupení naleznete na druhé straně.*



### RADY PRO BEZPEČNÉ POUŽÍVÁNÍ TELEFONU

- 📞 Pokud Vám volá neznámé číslo buďte vždy obezřetní!
- 📞 Smlouvu lze uzavřít také po telefonu. Obchodní hovory bývají nahrávány a vše může být použito proti Vám. **Važte proto slova, která do telefonu vyřknete!**
- 📞 Pozor na různé “výhodné nabídky”.
- 📞 Pozor na nabídky, kdy je jedinným kontaktem na prodávajícího telefonní číslo.
- 📞 Pokud smlouvu uzavřete přes telefon a rozhodnete se do 14 dnů odstoupit, raději tak číňte písemně!
- 📞 Za žádných okolností nesdělujte autorizační kódy, které Vám přijdou formou SMS, třetím osobám!
- 📞 Nereagujte na výzvu, abyste zavolali na cizí telefonní číslo zpět. Při volání na neznámé číslo, si vždy dopředu ověřte cenu takového hovoru.
- 📞 Stále mějte na paměti, že ve skutečnosti nemáte nikdy stoprocentní jistotu, že hovoříte s tím, za koho se volající vydává. Po telefonu je totiž snadné volaného uvést v omyl.
- 📞 Žádosti o finanční hotovost od rodiny, přátel a známých učiněných přes telefon si nejdříve ověřte a v žádném případě peníze nepředávejte cizím lidem. Může se jednat o podvod.
- 📞 **Není Vaší povinností telefonní hovor vést. Pokud je Vám hovor nepříjemný, můžete jej bez jakýchkoliv výčitek kdykoliv ukončit.**

## ABY NÁS VOLÁNÍ NESTÁLO PŘÍLIŠ MNOHO

### VOLÁNÍ NA BAREVNÉ LINKY

Firmy běžně 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 ale služby poskytované přímo prostřednictvím telefonu. Sem patří různé soutěže, v televizi populární služby věstců a léčitelů či erotické služby. Při volání na taková čísla musíte počítat s tím, že minuta takového hovoru bude zpravidla velmi drahá.

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

Tzv. **zelenou linkou**, jsou pouze čísla, která začínají trojčíslím 800 ... Při volání na tato čísla nezaplatíte nic.

Volání na tzv. **žluté a duhové linky**.

Jde o čísla začínajících číslicí 9, pro která jsou uplatněny vyšší než běžné ceny! *(Ne všechna čísla začínající 9 ovšem nutně znamenají vysoké účty.)* Pozor je potřeba si dát na tyto předčíslí.

📞 **900 a 906** – zejména obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby,

📞 **908** – služby s jednorázovou cenou využívané např. pro hlasování,

📞 **909** – zábavné služby pro dospělé.

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

**Příklad:** Voláte na číslo 900 ABO 111, pak písmena AB (tzn. 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.