

REKLAMACE

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

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

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

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

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

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

**Vzor: Odstoupení od kupní smlouvy pro opakovanou vadu či větší počet vad
(§ 2169 odst. 2 Zák. č. 89/2012 Sb. Obč. zák.)**

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

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

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy

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

Již za několik dní po zakoupení se poprvé objevila vada (popis vady)
spočívající v tom, že (jak se vada projevuje).

Právo z uvedené vady jsem u Vás uplatnil/a poprvé dne s tím, že jsem
požadoval/a její odstranění. Po opravě se však stejná vada vyskytla znovu.

..... (předmět reklamace) byl následně opravován pro stejnou vadu ještě
dvakrát. Po poslední opravě dne se však vada vyskytla znovu.

Pro opakovaný výskyt vady po její opakované opravě nemohu
(předmět reklamace) řádně užívat.

Z výše uvedených důvodů v souladu s ustanovením § 2169 odst. 2 Zákona č. 89/2012 Sb.
občanského zákoníku Vám tímto sděluji, že od shora uvedené kupní smlouvy, kterou jsem
s Vámi uzavřel/a dne, odstupuji.

Tímto odstoupením se předmětná kupní smlouva ruší. (předmět
reklamace) máte ve své dispozici (viz potvrzení ze dne), takže Vám byl vrácen.
Podle § 2993 Zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku jste povinni vrátit mi kupní cenu,
tedy částku Kč.

Nevrátíte-li částku Kč na mou níže uvedenou adresu/alternativně na účet
č..... do 10 dnů, jsem připraven/a uplatnit svůj nárok u soudu.

V dne

.....
(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

..... (kontakt telefon, e-mail..)

Přílohy:

- Kopie kupní smlouvy/dokladu o koupi
- Kopie reklamačních protokolů

