

VZORY PODÁNÍ PRO SPOTŘEBITELE



S podporou Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky v roce 2020 vydalo:
Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s.

IČ: 22831738
Přemyslovců 50
709 00 Ostrava

www.sos-msk.cz
tel./ fax : 596 111 252
mobil: 606 382 280

Obsah

Úvod.....	5
Práva z vadného plnění: Několik informací na začátek	8
1. Vzor: Uplatnění práva na bezplatné odstranění vady opravou (koupě zboží v obchodě) 10	
2. Vzor: Uplatnění práva na bezplatné odstranění vady výměnou zboží za nové (koupě zboží v obchodě)	11
3. Vzor: Uplatnění práva na odstoupení od smlouvy dle §2169 občanského zákoníku.....	12
4. Vzor: Uplatnění práva na přiměřenou slevu z kupní ceny (koupě zboží v obchodě)	14
5. Vzor: Odstoupení od kupní smlouvy pro opakovanou vadu či větší počet vad	16
6. Vzor: Odstoupení od smlouvy pro podstatné porušení smlouvy	18
7. Vzor: Odstoupení od smlouvy pro nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace	20
8. Vzor: Náhrada nákladů spojených s reklamací	22
9. Vzor: Oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory	24
10. Vzor: Oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku	26
11. Vzor: Podání České obchodní inspekci.....	28
12. Vzor: Reklamace služeb E-komunikací	30
13. Vzor: Odstoupení od smlouvy pro porušení povinností pořadatele před zahájením zájezdu.....	33
14. Vzor: Reklamace zájezdu.....	35
Smlouvy o dodávkách energií	39
15. Vzor: Žádost o informace o smlouvě o dodávkách energií.....	39
16. Vzor: Výpověď smlouvy o dodávkách energií uzavřené při podomním prodeji ve lhůtě do 15 dnů po zahájení dodávek	42
17. Vzor: Odstoupení od smlouvy o dodávkách energií z důvodu zvýšení ceny.....	44
18. Vzor: Odstoupení od smlouvy o dodávkách energií uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory do 14 dnů od uzavření smlouvy	46
19. Vzor: Odstoupení od úvěrové smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření	48

20. Vzor: Oznámení adresované úvěrové společnosti o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru z důvodu zániku smlouvy hlavní	50
21. Vzor: Předčasné splacení spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení (§ 117 Zákona č. 257/2016 Sb.)	53
22. Vzor Uplatnění práva z vad ve lhůtě prodloužené o dobu předchozích reklamací	55
23. Vzor: Plná moc	57
24. Vzor: Odvolání plné moci	59
25. Vzor: Žádost o vrácení nákladů na dodání zboží v případě odstoupení od smlouvy	60
26. Vzor: Podnět ČOI pro porušení zákazu požadovat a přijímat plnění od spotřebitele v rámci předváděcí akce	62
27. Vzor: Žádost o vyřazení osobních údajů z databáze	64
28. Vzor: Podnět Úřadu pro ochranu osobních údajů: Stížnost na nevyžádaná obchodní sdělení	65
29. Vzor: Odstoupení od smlouvy ve lhůtě 1 rok a 14 dnů pro nedodržení informační povinnosti o právu na odstoupení od smlouvy	66
Náhrada škody na věcech	68
30. Vzor: Uplatnění práva na náhradu škody na převzatých věcech	68
31. Vzor: Uplatnění práva na náhradu škody na odložených věcech	70
32. Vzor: Uplatnění práva na náhradu škody na vnesených věcech	72
33. Vzor: Náhrada škody způsobená vadou výrobku	75
Kompensace za zpožděný let	78
34. Vzor: Uplatnění nároku na kompenzaci za zpožděný let (CZ)	82
35. Vzor: Uplatnění nároku na kompenzaci za zpožděný let (EN)	84
Povinné ručení	86
36. Vzor: Zánik pojistné smlouvy z důvodu vyřazení/likvidace vozidla	88
37. Vzor: Zánik pojistné smlouvy z důvodu změny vlastníka vozidla	89
38. Vzor: Zánik pojistné smlouvy výpovědí ke konci pojistného období	90
39. Vzor: Předžalobní upomínka	91

40. Vzor: Potvrzení o úhradě dluhu (kvitance)	93
Energie a služby spojené s bydlením – reklamace vyúčtování	95
41. Vzor: Výzva poskytovateli služeb spojených s bydlením ke splnění povinnosti vyúčtovat náklady na služby spojené s bydlením oproti zaplaceným zálohám	95
42. Vzor: Reklamace vyúčtování energií	98
43. Vzor: Námitky proti vyúčtování služeb spojených s bydlením	101
44. Vzor: Uplatnění práva nahlížet do podkladů k vyúčtování služeb spojených s bydlením a vypořádání námitek.	103
45. Vzor: Žádost o změnu výše záloh na energie/služby spojené s bydlením	105
46. Vzor: Odstoupení od smlouvy z důvodu zvýšení ceny díla	107
47. Vzor: Výzva k plnění ze smlouvy o dílo	109
48. Vzor: Smlouva o dílo - Předávací protokol.....	111
49. Vzor : Reklamace díla	113
50. Vzor: Rodinný rozpočet	115
Smlouvy o zájezdu v době pandemie Koronaviru – „Lex voucher“	117
51. Vzor: Odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu mimořádných okolností	117
52. Vzor odmítnutí poukazu na zájezd zákazníkem patřícím do některé z chráněných skupin	119
Změna poskytovatele služeb elektronických komunikací.....	122
53. VZOR Výpověď smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené na dobu neurčitou	122
54. VZOR Žádost o vrácení zůstatku předplatného (kreditu na předplacené telefonní kartě)	125
55. Vzor Ukončení smlouvy ke dni nabytí účinnosti jednostranné změny smlouvy	129

Úvod

Každému spotřebiteli vyplývá ze spotřebitelské smlouvy řada různých práv. Řada z nich je spotřebiteli uplatňována častěji než jiné a jelikož si uvědomujeme, že pro některé spotřebitele může být obtížné takovou písemnou komunikaci s prodávajícím vézt, připravili jsme tuto brožuru se vzory, které se vztahují k nejčastěji se opakujícím se situacím. Přestože každý případ je svým způsobem jedinečný, v brožuře, kterou držíte v rukou, jsme se pokusili o popis nejčastějších situací, včetně vzorů podání, které Vám jak věříme, pomohou při uplatnění Vašich práv ze spotřebitelských smluv.

K těm nejčastějším bezesporu patří situace související s uplatňováním práv z vadného plnění u kupní smlouvy, tzv. reklamace. Reklamace však nejsou jedinou nepříjemnou situací, kterou spotřebitelé často řeší. Obdobně často se v poradnách SOS MaS, z. s. objevují dotazy týkající se práva na odstoupení od různých druhů smluv (smluv distančních, smluv uzavřených při podomním prodeji, smluv o spotřebitelském úvěru...).

Brožura je pak doplněna také o vzory podání týkající se speciálních smluv, kdy práva spotřebitele vyplývají ze zvláštních zákonů např. ze smluv o zájezdu, smluv o dodávkách energií apod. Ne vždy se však spotřebiteli podaří svá práva lehce vymoci. Část je proto věnována některým procesním úkonům, pro případ, kdy spotřebiteli nezbyde nic jiného než své nároky uplatňovat soudní cestou. Na poradny SOS MaS, z. s. se však spotřebitelé obracejí také s dalšími specifickými problémy. Proto původní brožuru se základními vzory s podporou MPO každoročně rozšiřujeme a spotřebitelé v ní aktuálně naleznou návod na řešení řady specifických situací např. souvisejících s každoročním vyúčtováním služeb spojených s bydlením, se smlouvami o dílo, s nákupem použitého zboží, uplatňováním náhrady způsobené škody atd. Aktuální verze z roku 2020 s 55 vzory, kterou právě držíte v rukou, mimo výše uvedených nově obsahuje také další vzory týkající se služeb elektronických komunikací, které reflektují novelu Zákona o elektronických komunikací z roku 2020. V souvislosti s pandemií covid, která zasáhla významně cestovní ruch v roce 2020, jsme vyhodnotili jako účelné zařadit také další vzory týkající se komunikace s cestovními kanceláři.

Před použitím jednotlivých vzorů je potřeba se ujistit, zda je vzor vhodný pro Vaši konkrétní situaci. Text vzoru je koncipován obecně a je potřeba jej doplnit, příp. upravit podle skutečného případu. Pokud dopis zasíláte adresátovi prostřednictvím poštovních služeb, vždy jej zasílejte doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání je možné nechat podepsat převzetí na kopii. Dopisy připravujte vždy ve dvou exemplářích jednu pro adresáta, druhou si ponechte pro vlastní potřebu pro případ dalšího dokazování v případném sporu. Stejně tak si ponechte

originály dokladů, kterými dokládáte různé skutečnosti a k dopisům přikládejte pouze jejich kopie. Nejste-li si jisti ohledně svých práv, a potřebujete při jejich uplatňování pomoci, doporučujeme navštívit některou z našich poraden, jejichž seznam naleznete na webu www.sos-msk.cz.

Práva z vadného plnění: Několik informací na začátek

V jaké lhůtě může spotřebitel reklamovat vadné zboží?

Kupující je oprávněný uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí. Tuto dobu nelze zkrátit!

Prodávající může navíc poskytnout na prodávané zboží také **smluvní záruku, tzv. záruku za jakost**. Ta může být i delší. Může tak učinit nejen výslovně ve smlouvě, dokladu o koupi nebo ve speciálním potvrzení, zcela však postačí, pokud je na věci, obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít.

Kde tak můžete učinit?

Reklamovat můžete v prodejně, kde byl výrobek zakoupen, ale i v jiných prodejnách stejného provozovatele s ohledem na sortiment prodejny; taktéž u subjektů určených pro vyřizování reklamace v záručním listě – servisy apod.

Zákon nestanoví pro uplatnění reklamace doklady, které musíte předložit, kupující ale musí koupi prokázat (není nutné mít paragon / záruční list) – **prokázat věrohodně** koupi lze i jinými způsoby, např. bankovním výpisem nebo v určitých případech i svědeckou výpovědí; taktéž není nutné mít obal věci!

Způsoby vyřízení 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.

1. Vzor: Uplatnění práva na bezplatné odstranění vady opravou (koupě zboží v obchodě)¹

§ 2169 odst. 1 občanský zákoník

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

V....., dne.....

Věc: Uplatnění práva na bezplatné odstranění vady prodané věci (opravou)

Dobrý den,

dne jsem ve Vaší provozovně v zakoupil/a
.....(zboží), výrobní číslo..... za Kč (kupní cena).

Na prodané věci se vyskytují vady spočívající v tom, že
a

Z výše uvedeného důvodu uplatňuji v souladu § 2169 odst. 1 a § 2172 zákona č. 89/2012 Sb.
občanského zákoníku právo na bezplatné odstranění uvedených vad.

Za kladné vyřízení reklamace předem děkuji

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

Kupní smlouva/Kupní doklad

¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

2. Vzor: Uplatnění práva na bezplatné odstranění vady výměnou zboží za nové² (koupě zboží v obchodě)³

§ 2169 odst. 1 občanský zákoník

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

V....., dne.....

Věc: Uplatnění práva na bezplatné odstranění vady prodané věci výměnou za nový kus

Dobrý den,

dne jsem ve Vaší provozovně v zakoupil/a
.....(zboží), výrobní číslo..... za Kč (kupní cena).

Na se vyskytla vada spočívající v tom, že
.....

Jedná o vadu neodstranitelnou/vadu, kterou nelze odstranit bez zbytečného odkladu.

Z výše uvedeného důvodu uplatňuji v souladu § 2169 odst. 1 a § 2172 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku právo na dodání nové součástky/věci bez vad.

Za kladné vyřízení reklamace předem děkuji

.....
(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)
..... (Adresa)
..... (kontakt telefon, e-mail..)

Přílohy:

Kupní smlouva/Kupní doklad

² Pozn: Když vám v rámci reklamace prodejce zboží vymění, nerozbihá se automaticky nová dvouletá záruční lhůta, dál běží původní záruka (Pokud se s prodávajícím nedohodnete jinak). Proto si promyslete, zda by nebylo výhodnější v případě podstatného porušení smlouvy požadovat vrácení peněz a věc si koupit znovu.

³ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

3. Vzor: Uplatnění práva na odstoupení od smlouvy dle §2169 občanského zákoníku⁴

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).

Dne..... začal vykazovat vadu, která
se projevuje.....

.....(zboží) jsem proto reklamoval. Vzhledem k tomu, že jsem byl upozorněn na
to, že se jedná o vadu neopravitelnou, která lze řešit výměnou součásti za novou, požadoval
jsem tedy výměnu této nové součásti (viz. reklamační protokol ze dne.....).

Po deseti dnech jsem byl Vaší pracovníci informován, že součástku, již nejste schopni dodat,
vzhledem k tomu, že se tento typ již nevyrábí. Byl mi nabídnut alternativní výrobek, ovšem
s podmínkou doplacení části kupní ceny.

Tuto nabídku nepřijímám a v souladu s § 2169 Občanského zákoníku odstupuji od výše
uvedené kupní smlouvy.

Tímto odstoupením se předmětná kupní smlouva ruší. (předmět
reklamac) máte od uplatnění reklamac dne.....ve své dispozici (viz reklamační
protokol ze dne). Kupní cenu, tedy částku Kč mi vraťte
nejpozději do dnů na můj účet číslo..... vedený u

⁴ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Za kladné vyřízení děkuji.

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

Kupní smlouva/Kupní doklad

Reklamační protokol ze dne.....

4. Vzor: Uplatnění práva na přiměřenou slevu z kupní ceny⁵ (koupě zboží v obchodě)⁶

§ 2169 odst. 3 občanský zákoník

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):

V....., dne.....

Věc: Uplatnění práva na slevu z kupní ceny

Dobrý den,

dne jsem ve Vaší provozovně v zakoupil/a
.....(zboží), za Kč (*kupní cena*).

Po rozbalení jsem na.....objevila vadu spočívající v tom, že
.....

Vzhledem k tomu, že se jedná o vadu estetickou, která nebrání užívání věci, uplatňuji tímto nárok na slevu z kupní ceny. Za přiměřenou považuji slevu ve výši%.

Za kladné vyřízení reklamace předem děkuji

.....

(vlastnoruční podpis)

⁵ Kupující má právo alternativně ke všem uvedeným nárokům požadovat **přiměřenou slevu**. Toto právo má i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

⁶ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

.....(Jméno a příjmení)
..... (Adresa)
..... (kontakt telefon, e-mail..)

Přílohy:

Kupní smlouva/Kupní doklad

Fotografie – detail vady

5. Vzor: Odstoupení od kupní smlouvy pro opakovanou vadu či větší počet vad

(§ 2169 odst. 2 Zák. č. 89/2012 Sb. Obč. zák.)⁷

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IC. 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.

⁷ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

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

6. Vzor: Odstoupení od smlouvy pro podstatné porušení smlouvy⁸

§2002 Zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník

Prodejce, s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IC. 12345678

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

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy pro podstatné porušení smlouvy⁹

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

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

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

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

Za kladné vyřízení děkuji

V dne

.....

⁸ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

⁹ Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení povinnosti, tj. v našem případě prodej věci s tak závažnou vadou, o němž prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že kupující by kupní smlouvu neuzavřel, pokud by takové porušení (vadu) předvídal.

(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie kupního dokladu/daňového dokladu

Kopie: reklamačního protokolu ze dne

7. Vzor: Odstoupení od smlouvy pro nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace¹⁰

Adresát

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 smlouvy pro nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace.

Dne jsem ve Vaší provozovně reklamaci (zboží).

Ve smyslu ust. § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jste jako prodávající povinen reklamaci včetně odstranění vady vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

S ohledem na skutečnost, že do dnešního dne, tj. dnů od uplatnění mé reklamace nebyla z Vaší strany reklamace vyřízena, došlo uplynutím této lhůty k podstatnému porušení smlouvy, které mi v souladu s ust. § 2002 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zakládá právo odstoupit od smlouvy.

S odkazem na výše uvedené využívám svého práva a odstupuji tímto od kupní smlouvy uzavřené dne

Kupní cenu ve výšizašlete na můj bankovní účet č vedený u banky, a. s., a to nejpozději do 15 dnů ode dne doručení tohoto odstoupení.

¹⁰ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

V dne

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

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

8. Vzor: Náhrada nákladů spojených s reklamací¹¹

Vzniknou-li kupujícímu v souvislosti s uplatňováním reklamace náklady, má právo na jejich náhradu – toto právo vyplývá obecně z § 1924 zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku.

Občanský zákoník hovoří o „**účelně vynaložených nákladech**“. Uplatnit tedy lze jen náklady **účelně vynaložené a zároveň prokazatelné**.

Nejčastější případy nákladů:

– náklady na dopravu (doložitelné jízdenkou, průměrnou spotřebou vozu na 100 km podle technického průkazu – je-li jeho užití odůvodněné), na poštovné při zasílání zboží k reklamaci, na případný znalecký posudek...

Vzniklé náklady se uplatní u prodávajícího, nejlépe písemnou formou, buď doporučeným dopisem nebo na prodejně předáním písemného požadavku, na kopii si nechá spotřebitel potvrdit jeho převzetí.

Čím dříve kupující náklady uplatní, tím lépe, podle §1924 NOZ je nutné toto právo uplatnit nejpozději do 1 měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady, jinak právo zanikne.

Žádost o náhradu nákladů spojených s reklamací

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

V....., dne.....

Věc: Žádost o náhradu nákladů spojených s reklamací

Vážení,

¹¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

dne jsem ve Vaší provozovně v zakoupil/a
.....(zboží), výrobní číslo..... za Kč (kupní cena).

Dne jsemreklamoval/a z důvodu.....

Reklamáce byla dne zamítnuta s odůvodněním

Jelikož jsem s tímto Vaším rozhodnutím nesouhlasila, obrátila jsem se na
..... s žádostí o vypracování znaleckého posudku

Odborný znalecký posudek, potvrdil, že

Z výše uvedeného důvodu došlo z Vaší strany o přehodnocení Vašeho rozhodnutí ohledně reklamáce. Ta byla vyřízena dne (výměnou zboží za nové, odstoupením od smlouvy a vrácením kupní ceny, poskytnutím slevy, opravou).

Na základě § 1924 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tímto žádám o uhrazení účelně vynaložených nákladů vynaložených na uplatnění reklamáce, tedy nákladů na vypracování výše uvedeného znaleckého posudku a poštovních nákladů na zaslání zboží do, celkem ve výši Kč (viz příložené doklady).

Uvedenou částku zašlete, prosím, na můj účet č. nebo složenkou na mou adresu, a to nejpozději do 15 dnů ode dne doručení této žádosti.
Za kladné vyřízení žádosti předem děkuji

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

Dokladů o zaplacení nákladů znaleckého posudku

Kopie dokladu o zaplacení poštovného

9. Vzor: Oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory¹²

§ 1829 Zákona číslo 89/2012 Sb. Občanského zákoníku

Občanský zákoník umožňuje od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory (při podomním prodeji, na předváděcí akci, na ulici) odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy (v případě, že se jedná o smlouvu kupní pak ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží). **Nově odstoupení stačí ve 14 denní lhůtě odeslat¹³.**

Spotřebitel by měl v písemném odstoupení od smlouvy především uvést, že odstupuje od smlouvy, specifikovat smlouvu (například číslem smlouvy, uvedením kdy, kde a jaké zboží zakoupil, v jaké hodnotě), dále to, že využívá svého zákonného práva a odstupuje od smlouvy ve lhůtě. Nemusí uvádět žádný důvod!

Dále by mělo odstoupení obsahovat určení, jakým způsobem vrátí zboží (zda spolu s dopisem, nebo samostatným balíkem později – v takovém případě doporučujeme vždy zásilku pojistit, nebo osobně, případně jinak po dohodě s prodávajícím). Doporučujeme nevkládat dopis o odstoupení pouze přímo do balíku, stává se, že v takovém případě, prodávající zapře přijetí odstoupení od smlouvy. Ideálně zaslat dopis také samostatným dopisem.

Dále by odstoupení mělo obsahovat způsob, jak chce spotřebitel vrátit peníze (peníze se primárně vracejí stejným způsobem, jakým byly zaplacený, jiným pouze v případě, že spotřebiteli nevzniknou dodatečné náklady). Doporučený dopis zaslaný ideálně s dodejkou (dodejka poté slouží jako důkaz o doručení odstoupení od kupní smlouvy) by měl být vždy podepsán a doplněn kopií kupní smlouvy. Kopii obou dokumentů si spotřebitel ponechá pro případ následného sporu. Někdy se dá doporučit zaslání odstoupení od smlouvy současně faxem nebo elektronicky pro další průkaznost doručení odstoupení od smlouvy.

¹² UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

¹³ Podnikatel o právu na odstoupení od smlouvy musí spotřebitele náležitě **poučit**. Náležitým poučením je poučení písemnou formou, nebo pokud s tím spotřebitel souhlasí, také v jiné textové podobě. Pokud nebude prodávající informovat spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy, lhůta k odstoupení se prodlužuje o rok, tedy na 1 rok a 14 dnů.

Vzor:

Adresát

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: 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/spotřebitelů

Adresa spotřebitele/spotřebitelů

Podpis

spotřebitele/spotřebitelů

Datum

() Nehodící se škrtněte.*

10.Vzor: Oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku¹⁴

§ 1829 Zákona číslo 89/2012 Sb. Občanského zákoníku

Pro uzavření kupní smlouvy mohou být použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. Takto můžeme k nákupu využít např. internet nebo telefon. Spotřebitel nemá možnost si zboží prohlédnout a vyzkoušet, může však získat zboží za zajímavější cenu a z pohodlí svého domova¹⁵.

V případě smluv uzavřených distančním způsobem platí ohledně odstoupení od smlouvy stejná úprava, postupujeme stejným způsobem jako u vzoru: Oznámení o odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory.

Vzor: Oznámení o odstoupení od distanční kupní smlouvy

Adresát

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: Oznámení o odstoupení od distanční kupní smlouvy

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

Datum objednání (*) /datum obdržení (*)

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů

¹⁴ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

¹⁵ Způsob převzetí zboží není relevantní, tedy i v případě, že si zboží objednané např. přes internet převezme spotřebitel osobně, bude se jednat o distančně uzavřenou smlouvu se všemi právy z toho vyplývajícími!

Adresa spotřebitele/spotřebitelů

Podpis spotřebitele/spotřebitelů

(pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Datum

() Nehodící se škrtněte.*

11.Vzor: Podání České obchodní inspekci¹⁶

Domníváte-li se, že ve Vašem případě byly porušeny povinnosti při prodeji výrobků – např. poctivost prodeje, zákaz nekalých obchodních praktik, zákaz diskriminace spotřebitele, informační povinnosti ohledně vlastností a způsobu použití výrobků, řádná informace o uplatňování reklamace spotřebitelem atd. máte možnost podat podnět na Českou obchodní inspekci.

PŘÍPADY, KTERÉ SPADAJÍ DO PRAVOMOCI ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE

- neoznačené zboží nebo nabízené služby cenami nebo nesprávné účtování
- nabízení neoznačených výrobků (např. textil, obuv nebo křišťálové sklo bez označení materiálového složení)
- nabízení výrobků bez návodů k použití a správné údržbě v českém jazyce
- nabízení výrobků, které budí podezření, že nejsou bezpečné
- prodávání pohonných hmot, které budí podezření, že nesplňují požadavky na předepsanou jakost
- používání nekalých obchodních praktik: například uvede nepravdivé údaje o výrobku nebo poskytované službě, uvede nepravdivé údaje nebo zamlčí některé informace, které mohou zásadním způsobem ovlivnit rozhodování spotřebitele, takže spotřebitel např. zakoupí výrobek nebo službu, které by se znalostí těchto informací nezakoupil, neuplatní právo, kterého by jinak využil, apod. (klamavou obchodní praktikou je i prodej padělků).
- nevydání dokladu o koupi na vyžádání se všemi náležitostmi
- neinformování spotřebitele o právech při uplatnění reklamace
- nevystavení dokladu o přijetí reklamace ani o tom, jakým způsobem reklamaci vyřídil
- nevyřízení reklamace do 30 dnů, popřípadě v delší lhůtě, na které se dohodl
- neposkytnutí jistoty spotřebiteli, že uzavíraná úvěrová smlouva obsahuje veškeré náležitosti a povinné informace.

¹⁶ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vzor: Podnět České obchodní inspekci

Nejprve je potřeba zvolit inspektorát, kterému je potřeba podnět zaslat. Volíme podle toho, kde se nalézá sídlo společnosti nebo místo podnikání fyzické osoby, jíž se Vaše podání týká:

Česká obchodní inspekce - kontakty na jednotlivé inspektoráty: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/kontakty-inspektoraty/>

Navrhovatel: Jméno a příjmení

dat. nar.

bytem

další kontaktní údaje: e-mail, telefon apod.

V....., dne

Věc: Podnět ve věci porušení zákona o ochraně spotřebitele

Dobrý den,

dne jsem v provozovně, IČ, v ulici v zakoupil (zboží).

Dne jsem v téže provozovně zboží reklamoval, z důvodu Prodejce mi při převzetí reklamace odmítl vystavit jakýkoliv doklad. V zákonem stanovené lhůtě 30 dnů jsem nebyl informován o vyřízení reklamace, a proto jsem se osobně dostavil do výše uvedené provozovny.

Prodávající mi vrátil reklamované zboží s tím, že reklamaci neuznává. Jako důvod uvedl, že mu reklamaci nevyřídil dodavatel. Opět mi odmítl vydat jakýkoliv písemný doklad.

V chování prodejce spatřuji porušení práv na ochranu spotřebitele zakotvených v občanském zákoníku a zákoně o ochraně spotřebitele.

S ohledem na shora uvedené skutečnosti žádám o prošetření možného porušení zákona ze strany prodejce. V souladu s ust. § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, žádám o informování o výsledcích šetření.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Přílohy: kopie kupní smlouvy ze dne (daňový doklad)

obchodní podmínky dodavatele

12.Vzor: Reklamace služeb E-komunikací¹⁷

Účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací (telefon, internet...).

Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby.

POZOR: Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.

Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 1 měsíce** ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

Pokud se strany nedohodnou jinak, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, **vrátit mu rozdíl ceny** způsobem a ve

¹⁷ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, **nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace.**

Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby.

Smlouva uzavřená na poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací mezi účastníkem, který je koncovým uživatelem, a podnikatelem poskytujícím službu musí obsahovat ustanovení o způsobu uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit. Bližší podmínky uplatnění reklamace mohou být stanoveny ve všeobecných podmínkách služby.

Nevyhoví-li podnikatel poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací reklamaci podané podle § 64 odst. 7 až 9 zákona o elektronických komunikacích, je účastník, popřípadě uživatel, oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích (kdy účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je povinen uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby), Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti podle § 64 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Námitku je účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit u místně příslušného odboru Českého telekomunikačního úřadu.

Vzor: Reklamace telekomunikačních služeb

Název telekomunikační společnosti

Adresa telekomunikační společnosti

V dne

Věc: Reklamace telekomunikační služby

Vážení,

Dne.....jsem obdržel od vaší společnosti vyúčtování za poskytnuté telekomunikační služby za období Byl zde uveden poplatek za volání do jiných sítí ve výši, jehož výše je rozdílná od cen uvedených v příloze smlouvy uzavřené s Vaší společností.

Proto nyní v zákonné lhůtě uplatňuji tuto reklamaci výše vyúčtování. Vzhledem k tomu, že jsem vystavenou fakturu v době splatnosti zaplatil, vznikl Vám tímto přeplatek ve výši....., který mi prosím vraťte na můj účet číslo.....

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

Kopie vyúčtování ze dne.....

13.Vzor: Odstoupení od smlouvy pro porušení povinností pořadatele před zahájením zájezdu¹⁸

V případě, že pořadatel zájezdu poruší svou povinnost/i stanovené ve smlouvě o zájezdu, má spotřebitel možnost odstoupit od smlouvy o zájezdu bez odstupného. Odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu může zákazník vždy, pořadatel pouze pokud je zájezd zrušen anebo poruší-li svoji povinnost zákazník (§ 2533).

Změna smlouvy

Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny.

Nesouhlasí-li zákazník s touto změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; pořadatel může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu.

Pozor! Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

Povinnost platit odstupné § 2536

Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinností pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinností zákazníka.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že pořadatel porušil svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd.

Vzor: Odstoupení od smlouvy pro porušení povinností pořadatele před zahájením zájezdu

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

¹⁸ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

IČ. 12345678

(dále ve jen jako „pořadatel“)

V....., dne.....

Věc: Odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu

Vážení,

v souladu s ustanovením § 2533 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) Vám tímto oznamuji, že **odstupuji** od smlouvy o zájezdu č. ze dne s termínem a místem konání (dále jen „zájezd“).

Vzhledem k porušení povinnosti, které Vám ukládala výše uvedená smlouva v článku, kde jste se zavázali, využívám svého práva v souladu s ust. § 2533 občanského zákoníku odstoupit od smlouvy ještě před zahájením zájezdu.

Současně Vám sděluji, že s odkazem na ustanovení § 2536 odst. 2 občanského zákoníku Vám nebudu platit odstupné dle čl. ... smlouvy o zájezdu, neboť důvodem mého odstoupení je porušení Vaší povinnosti (viz výše).

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

14. Vzor: Reklamace zájezdu¹⁹

Relativně často se stává, že zájezd neprobíhá podle smlouvy nebo tak, jak se dalo očekávat. V případě, že je tomu tak je potřeba každou vadu zájezdu vytknout bez zbytečného odkladu a řešit vše ihned na místě.

Reklamace na místě zájezdu

Pokud účastník zájezdu není spokojen s kvalitou ubytování nebo pokoje, měl by se nejdříve obrátit na recepci hotelu či jeho vedení a žádat vysvětlení případně výměnu za pokoj nový.

V případě, že nedoručí k okamžité nápravě, je nutné kontaktovat delegáta, který byl účastníku zájezdu přidělen a **řešit vady na místě** s ním.

Nejdříve je nutné sepsat **protokol o vadách zájezdu**, přesně specifikovat povahu vad s návrhem, jak vzniklou situaci řešit. Protokol by měl být datován a podepsán delegátem.

Pokud pořadatel zájezdu neodstraní vady zájezdu v přiměřené lhůtě, kterou mu určí zákazník, může si zákazník sjednat nápravu sám.

Např. Cestující po dlouhém letu zjistí, že jim pořadatel nezajistil transfer do hotelu. V tomto případě zákazník poskytne cestovní kanceláři přiměřenou lhůtu např. 1 hod. (záleží na konkrétní situaci) a nedoručí k nápravě, může následně použít taxi. Dalším příkladem by mohla být situace, kdy měl zákazník dle smlouvy nárok na pravidelnou stravu a tu nedostává, tudíž je nucen se stravovat jinde.

Náklady, které budou s tím spojené, musí zákazník žádat po pořadateli nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu.

POZOR: Musí se jednat o **ÚČELNĚ** vynaložené náklady!!! Nelze žádat proplacení stravy v kvalitě 5*** hotelu, když má ubytování v 3***hotelu. Zákazníci jsou povinni výši nákladů prokázat, proto je nutné uschovat účtenky.

Jestliže nedoručí k nápravě přímo na místě během zájezdu, je nutné pořídit důkazy, které potvrdí oprávněnost reklamace. Těmito důkazy mohou být:

- protokol o vadách zájezdu
- fotografie, videozáznamy veškerých nedostatků zájezdu např. špinavé stoly, hmyz na

¹⁹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

pokojích, plíseň apod.

- svědectví ostatních účastníků zájezdu (doporučujeme si mezi nimi předat kontaktní údaje, aby zákazník měl větší možnost prokázání oprávněnosti své reklamace)

Podstatné vady zájezdu

S menšími vadami zájezdu se zákazníci setkávají běžně, ovšem občas nastane situace, kdy zájezd nemůže pro podstatné vady pokračovat vůbec, popř. může, ale za jiných podmínek než je uvedeno ve smlouvě.

Napravitelnými podstatnými vadami zájezdu mohou být:

- hotel má nižší kvalitu než uvedenou v potvrzení o zájezdu (smlouvě, katalogu)
- jiný pokoj než s výhledem na moře, který je uveden v potvrzení o zájezdu
- vzdálenost pláže než smluvená
- nekvalitní strava, případně v rozporu se smlouvou (změna z all inclusive na polopenzi)
- doprava letadlem změněna na autobusovou či nižší třídou než dle potvrzení o zájezdu

Nenapravitelnou podstatnou vadou zájezdu může být situace, kdy cestující po příjezdu na svůj hotel nebude ubytován např. z důvodu plně obsazeného hotelu a je mu nabídnut hotel podstatně nižší kvality, který nechce.

Pokud tedy zájezd nemůže pro podstatné vady pokračovat, má právo se nechat na náklady pořadatele dopravit domů.

V případě, že pokračovat lze pouze s horšími službami a zákazník to akceptuje, má právo na vrácení rozdílu v ceně. Jde-li pokračovat jen s dražšími službami, zákazník nic navíc neplatí a náklady jdou k tíži pořadatele.

Reklamace po příjezdu do ČR

Po návratu z dovolené musí zákazník písemně reklamovat. Reklamaci je možné uplatnit u pořadatele nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala (cestovní agentura).

V reklamačním protokolu je nutné uvést:

- identifikační údaje pořadatele (zprostředkovatele)
- identifikační údaje zákazníka
- informace o smlouvě o zájezdu (číslo smlouvy...)
- podrobný popis co zákazník reklamuje

- navrhovaný způsob vyřízení reklamace (sleva, náhrada majetkové škody či nemajetkové újmy* a případné uplatnění účelně vynaložených nákladů)
- datum reklamace a podpis zákazníka
- datum převzetí reklamace pořadatelem a jeho podpis

K reklamaci je nutné přiložit podklady prokazující oprávněnost reklamace (protokol o vadách, fotografie...). V případě, že zákazník zasílá reklamaci písemně, doporučujeme zaslat prostřednictvím poštovního doručovatele doporučeně s doručenkou (dodejkou).

*Nemajetková újma znamená újmu za narušení dovolené – zážitku, radosti z dovolené

Pořadatel zájezdu je povinen **vyřídit reklamaci v zákonné lhůtě 30 dní** a o jejím výsledku zákazníka informovat.

Vzor: Reklamace zájezdu

Název cestovní kanceláře
IČ cestovní kanceláře
Adresa cestovní kanceláře

V dne

Dobrý den,

zakoupili jsme si od Vaší cestovní kanceláře(název CK),, IČ: (dále jen „CK“), zájezd do, pro dvě osoby od do Číslo smlouvy uzavřené s Vaší cestovní kanceláří je

Popis reklamace:
.....

Tímto byla z Vaší strany porušena smlouva o zájezdu uzavřená s námi dne Na základě této smlouvy jsme si za nadstandartní ubytování připlatili celkemKč, které tímto v souladu s pravidly občanského zákoníku požadujeme zpět. Zároveň kvalita ubytování podstatně zkažila naši dovolenou.

Žádáme Vás tedy v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. o vyřízení reklamace a to nejen navrácením přeplacené částky, ale také poskytnutím slevy z celkové ceny zájezdu.

S pozdravem

.....

Vlastnoruční podpis

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

- kopie dokladu o zaplacení zájezdu
- protokol o vadách zájezdu sepsaný s delegátem
- fotodokumentace

Smlouvy o dodávkách energií

15. Vzor²⁰: Žádost o informace o smlouvě o dodávkách energií

Obchodník s elektřinou povinen při provádění úkonů nezbytných k uskutečnění volby nebo změny dodavatele elektřiny uvádět pravdivé a úplné informace a na žádost Energetického regulačního úřadu předložit údaje a podklady sloužící k jejich ověření. Tato povinnost mu vyplývá z tzv. Energetického zákona.

V praxi se nezřídka stává, že spotřebitelé, kteří se z jakéhokoliv důvodu rozhodují či již rozhodli ke změně stávajícího dodavatele energií, nemohou učinit informované rozhodnutí o této změně bez toho, aby jim jejich stávající dodavatel sdělil informace o jejich stávajícím smluvním vztahu, např. datum ukončení smluvního vztahu u smluv uzavřených na dobu určitou... Mohou nastat také případy, kdy spotřebitel nemá k dispozici své stávající smlouvy a to buď z toho důvodu, že je ztratil, nebo o ně přišel při jednání s podomním obchodníkem z konkurenční společnosti. Bohužel i s takovými praktikami se spotřebitel může setkat.

Před změnou dodavatele energií se vyplatí pečlivě zvážit nabídku budoucího dodavatele, ale i podmínky ukončení smlouvy s tím stávajícím. Ne každá změna se totiž musí vyplatit a není radno spoléhat pouze na informace, které nám sdělují podomní obchodníci s energiemi, či různí zprostředkovatelé – energetičtí poradci. Spotřebitel by před uzavřením nové smlouvy měl s určitostí vědět minimálně tyto informace:

- Zda je jeho stávající smlouva smlouvou na dobu neurčitou či určitou,
- Kdy a v jakých lhůtách ji může vypovědět
- zda je pro případ předčasného ukončení řádně sjednána povinnost zaplatit smluvní pokutu či jiné poplatky.

Stejně informace by spotřebitel měl vyžadovat od případného budoucího dodavatele!!! Stávající i budoucí dodavatel jsou povinni sdělit odběrateli na jeho žádost pravdivé a úplné údaje. Pokud tyto údaje nevíte, či nemáte k dispozici smlouvu, ze které by bylo možné je vyčíst. Vyžádejte si je pomocí níže uvedeného vzoru.

²⁰ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

TIP: Řadu výše uvedených informací může spotřebitel zjistit také na dálku přes internet v případě, že má smlouvu uzavřenou s dodavatelem, který umožňuje správu a komunikaci přes internet.

Dodavatel:

Název/obchodní firma

Sídlo

Zákazník:

jméno a příjmení

datum narození

bydliště

Smlouva o sdružených službách dodávky:

číslo smlouvy

datum uzavření smlouvy

Odběrné místo:

Adresa

číslo EAN (elektřina)

číslo EIC (plyn)

Věc: Žádost o úplné a pravdivé informace o smlouvě č.....

Vážení,

Žádám Vás tímto o sdělení úplných a pravdivých informací ohledně mé smlouvy o dodávce elektřiny / plynu č..... uzavřené dne..... pro odběrné místo

Žádám o sdělení těchto údajů:

- délka trvání smlouvy (tj. zda je uzavřena na dobu neurčitou či určitou)
- délka případné výpovědní doby a dne, od kdy začíná tato lhůta běžet;
- den uplynutí smlouvy (u smluv sjednaných na dobu určitou);

- informace o automatickém prodloužení smlouvy (zda a kdy bude smlouva automaticky prodloužena, zda bude smlouva automaticky prodloužena na dobu neurčitou či určitou, do kdy bude smlouva po automatickém prodloužení trvat, informace o lhůtě, ve které je potřeba sdělit, že s automatickým prodloužením nesouhlasím);
- Informace o smluvních pokutách za předčasné ukončení smlouvy a o způsobu jejich výpočtu a o výši dalších poplatků souvisejících s ukončením smlouvy.

Žádám, aby mi byly výše uvedené informace sděleny v co nejkratší době, v opačném případě jsem připraven/a řešit věc prostřednictvím stížnosti podané na Energetický regulační úřad.

V dne

.....

(podpis)

16. Vzor²¹: Výpověď smlouvy o dodávkách energií uzavřené při podomním prodeji ve lhůtě do 15 dnů po zahájení dodávek

- **podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona ve znění účinném po 1. 1. 2016!!!**

Od 1. 1. 2016 platí, že pokud je smlouva uzavřena mimo obchodní prostory obchodníka s energiemi nebo distančním způsobem (např. u spotřebitele doma, telefonicky s následným doručením kurýrem nebo prostřednictvím pošty), má spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy nebo výpověď bez udání důvodu v těchto termínech:

§ 1829 občanského zákoníku – odstoupení do 14-ti dnů od podpisu smlouvy, postupuje se stejně jako u ostatních typů smluv (kupní smlouvy apod.)

§ 11a odst. 3 energetického zákona - výpověď do 15-ti dnů od zahájení dodávky podle ustanovení [energetického zákona](#) – výpovědní doba je 15 dnů a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi!!!

Vzor výpovědi podle energetického zákona:

Dodavatel:

Název/obchodní firma

Sídlo

Výpověď smlouvy podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona

Zákazník:

jméno a příjmení

datum narození

bydliště

Smlouva o sdružených službách dodávky:

²¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

číslo smlouvy

datum uzavření smlouvy

Odběrné místo:

Adresa

číslo EAN (elektřina)

číslo EIC (plyn)

Tímto dávám výpověď ze Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (plynu) č., a to v souladu s ustanovením § 11a odst. 3 zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon, ve znění pozdějších předpisů. Také odvolávám souhlas s vaším inkasem z mého SIPO.

Tato výpověď je podle ustanovení § 11a odst. 3 energetického zákona účinná uplynutím 15-ti denní výpovědní doby, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Žádám vás o písemné potvrzení ukončení smluvního vztahu.

V dne

.....

(podpis)

17. Vzor: Odstoupení od smlouvy o dodávkách energií z důvodu zvýšení ceny²²

Pokud držitel licence na výrobu elektřiny, výrobu plynu, obchod s elektřinou nebo obchod s plynem oznámí zákazníkovi **plánované zvýšení ceny** (plynu/elektřiny) nebo **změnu jiných smluvních podmínek** nejpozději 30 dnů přede dnem jejich účinnosti a současně zákazníka poučí o jeho právu na odstoupení od smlouvy, je zákazník oprávněn bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy a to **nejpozději 10 dnů přede dnem zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek**.

Jestliže zákazník nebyl řádně informován o plánované změně a poučen o právu na odstoupení je oprávněn bez uvedení důvodu **odstoupit od smlouvy do 3 měsíců od data zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek**.

Uplatnění práva na odstoupení nesmí být spojeno s žádnými finančními nároky vůči zákazníkovi.

Účinnost odstoupení

Odstoupení je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno příslušnému držiteli licence, neurčí-li zákazník pozdější den účinnosti odstoupení.

Odstoupení, které bylo uskutečněno do 3 měsíců od účinnosti zvýšení ceny nebo změny jiných smluvních podmínek a méně než 10 dnů před koncem daného měsíce, je účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému držiteli licence.

Vzor: Odstoupení od smlouvy v případě zvýšení ceny (elektřiny/plynu) nebo změny-li se jiné smluvní podmínky podle § 11a odst. 5 energetického zákona

Dodavatel:

Název/obchodní firma

Sídlo

²² UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Zákazník:

jméno a příjmení

datum narození

bydliště

Smlouva o sdružených službách dodávky:

číslo smlouvy

datum uzavření smlouvy

Odběrné místo:

adresa

číslo EAN/EIC

Věc: Odstoupení od smlouvy podle § 11a odst. 5 energetického zákona

Tímto odstupuji od Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (plynu) č., a to v souladu s ustanovením § 11a odst. 5 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů z důvodu:

zvýšení ceny dodávek elektřiny (plynu)

změny smluvních podmínek²³⁾.

Toto odstoupení je podle ustanovení § 11a odst. 6 energetického zákona účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno příslušnému držiteli licence, popřípadě k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno příslušnému držiteli licence, pokud bylo dodavateli elektřiny (plynu) méně než 10 dnů před koncem daného měsíce,.....²⁴⁾.

Žádám Vás o písemné potvrzení ukončení smlouvy.

V dne

.....
vlastnoruční podpis

²³⁾ Nehodící se škrtněte.

²⁴⁾ Pozdější den než v předchozím bodu, který si podle § 11a odst. 6 energetického zákona stanoví zákazník.

18. Vzor²⁵: Odstoupení od smlouvy o dodávkách energií uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory do 14 dnů od uzavření smlouvy

Byla-li smlouva o dodávkách elektřiny nebo plynu uzavřena mimo obchodní prostory, obvykle u spotřebitele doma (formou podomního prodeje) nebo na dálku (prostřednictvím internetu), má spotřebitel právo (dle § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Lhůta je dodržena v případě, jestliže je odstoupení od smlouvy ve lhůtě minimálně podáno k poštovní přepravě. Nevyžaduje se, aby spotřebitel uváděl důvod svého odstoupení. Spotřebitele nelze z důvodu využití tohoto práva jakkoliv sankcionovat.

Tip:

V případě, že lhůta pro odstoupení od smlouvy dle občanského zákoníku již uběhla, doporučujeme zkontrolovat podmínky, a případně využít právo na odstoupení od smlouvy dle „energetického zákona“, podle kterého má spotřebitel, nebo podnikající fyzická osoba, právo od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání držitele licence na obchod s elektřinou, obchod s plynem, písemně odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě do 5 dnů před zahájením dodávky elektřiny nebo plynu viz. vzor 15, který je možno využít jen v případě podomního prodeje u smluv uzavřených do 31. 12. 1015)

Na rozdíl od ostatních druhů smluv může v případě smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (plynu), která byla uzavřena mimo obchodní prostory toto právo využít také podnikající fyzická osoba za stejných podmínek jako spotřebitel.

Vzor: Odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (plynu), která byla uzavřena mimo obchodní prostory

Dodavatel:

²⁵UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Název/obchodní firma

Sídlo

Zákazník:

jméno a příjmení

datum narození

bydliště

Smlouva o sdružených službách dodávky:

číslo smlouvy

datum uzavření smlouvy

Odběrné místo:

adresa

číslo EAN (elektřina)

číslo EIC (plyn)

Odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 1829 občanského zákoníku

Tímto odstupuji od Smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny (plynu) č., a to v souladu s ustanovením § 1829 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zároveň odvolávám plnou moc, kterou jsem vám udělil/a pro jednání s dosavadním dodavatelem elektřiny (plynu). Také odvolávám souhlas s vaším inkasem z mého SIPO.

Žádám vás o písemné potvrzení ukončení smlouvy.

V dne

.....

podpis

19. Vzor²⁶: Odstoupení od úvěrové smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření

§ 118 zákona č. 257/2016 zákon o spotřebitelském úvěru

Spotřebitel má právo od smlouvy o spotřebitelském úvěru odstoupit bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Pokud smlouva neobsahuje všechny povinné informace, lhůta pro odstoupení neskončí dříve než 14 dnů poté, kdy věřitel spotřebiteli chybějící informace v náležité formě (tj. v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat) poskytne. Odstoupit od smlouvy je třeba **písemně!** Lhůta je zachována, pokud je odstoupení věřiteli odesláno nejpozději poslední den lhůty.

Před odstoupením zvažte všechny důsledky odstoupení od smlouvy!

Došlo-li k odstoupení, je spotřebitel povinen věřiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, zaplatit jistinu. V tomto případě je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena.

V případě odstoupení spotřebitele od této smlouvy nemá věřitel právo požadovat po spotřebiteli žádné další plnění, s výjimkou náhrady nevratných poplatků zaplacených věřitelem orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy. Pokud věřitel nebo třetí osoba na základě smlouvy mezi třetí osobou a věřitelem poskytuje **doplňkovou službu** související se smlouvou, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr (např. pojištění schopnosti splácet...), okamžikem odstoupení od této smlouvy zaniká i smlouva o doplňkové službě. Věřitel je povinen bez zbytečného odkladu informovat třetí osobu o tom, kdy k odstoupení od smlouvy došlo.

²⁶ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vzor: Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru

Úvěrovka 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 úvěrové společnosti):

Věc: Odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru

Dobrý den,

dne jsem se zástupcem Vaší společnosti panem uzavřel smlouvu o poskytnutí spotřebitelského úvěru číslo Touto smlouvou mi jako dlužníkovi byly Vámi jako věřitelem poskytnuty finanční prostředky ve výši Kč.

Vzhledem k tomu, že jsem uzavřenou smlouvu shledal nevýhodnou, rozhodl jsem se využít svého práva a v souladu se zněním § 118, odst. 1 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru od výše uvedené smlouvy o poskytnutí spotřebitelského úvěru tímto odstupuji.

Nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání tohoto odstoupení Vám zaplatím jistinu a úrok ve výši, na kterou by Vám vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy bude jistina splacena, tedy v celkové částce,- Kč (slovy korun českých). Částka bude zaslána na číslo účtu, které máte pro tyto účely uvedené ve smlouvě a variabilním symbolem

Současně Vás žádám o potvrzení splacení všech závazků vůči Vaší společnosti z výše uvedené úvěrové smlouvy ke dni

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

20. Vzor²⁷: Oznámení adresované úvěrové společnosti o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru z důvodu zániku smlouvy hlavní

Často se stává, že spotřebitel uzavře smlouvu o spotřebitelském úvěru k financování nákupu určitého zboží např. na zboží zakoupené na předváděcí akci. Jestliže spotřebitel odstoupil od smlouvy o koupi zboží nebo poskytnutí služby, kde cena zboží nebo služby je plně nebo částečně hrazena spotřebitelským úvěrem, zaniká též smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru! *Opačně toto pravidlo neplatí!*

Tato „vázaná smlouva o spotřebitelském úvěru tak zaniká automaticky a není potřeba od ní zvlášť odstupovat. O této skutečnosti je však spotřebitel povinen věřitele informovat. Nejlépe písemně s dodejkou.

Zánik smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru nesmí být spojován s uplatněním jakýchkoliv sankcí ze strany věřitele nebo třetí osoby.

Jestliže byla smlouva o koupi zboží uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku a spotřebitel zboží vrátil prodávajícímu, není spotřebitel povinen vrátit věřiteli poskytnuté peněžní prostředky dříve, než mu bude prodávajícím vrácena kupní cena.

Vzor: Oznámení o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru

Úvěrovka s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IC. 12345678

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

Věc: Oznámení o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru z důvodu zániku smlouvy hlavní (kupní)

Dobrý den,

²⁷ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

dne jsem na předváděcí akci firmy....., která se konala v
....., uzavřel kupní smlouvu č.
na..... v ceně.....

Vzhledem k tomu, že jsem neměl dostatek finančních prostředků v hotovosti, uzavřel jsem prostřednictvím zástupce Výše uvedené společnosti, pana....., téhož dne a na stejném místě také smlouvu o poskytnutí spotřebitelského úvěru s Vaší společností s číslem

V rámci úvěrové smlouvy mi byly poskytnuty finanční prostředky ve výši,- Kč za účelem financování zboží pořízeného na základě smlouvy kupní.

V zákonné 14 denní lhůtě na rozmyšlenou, poté co jsem se přesvědčil o nevýhodných podmínkách kupní smlouvy, jsem se rozhodl využít svého práva na odstoupení. V souladu se zněním občanského zákoníku jsem od kupní smlouvy dne písemně odstoupil. Mé odstoupení bylo společností..... doručeno dne (viz. doklad z pošty – dodejka).

Úvěrová smlouva č.ze dne je tzv. vázaným úvěrem ve smyslu Zákona o spotřebitelském úvěru a tudíž zaniká spolu se zánikem smlouvy hlavní – tj. kupní smlouvy.

Tímto Vám tedy oznamuji, že úvěrová smlouva č. zanikla dnem.....

Vzhledem k tomu, že mi ze strany prodávajícího, tj. společnosti.....dosud nebyla vrácena kupní cena, nejsem aktuálně povinen vrátit Vám poskytnuté peněžní prostředky jako věřiteli (§ 119 odst. 2 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru).

Jakmile mi budou peněžní prostředky vráceny, bez zbytečného odkladu je převedu na Váš bankovní účet č.

S pozdravem

.....

Vlastnoruční podpis

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

- Kopie kupní smlouvy
- kopie úvěrové smlouvy
- kopie odstoupení od kupní smlouvy
- doklad z pošty

21. Vzor: Předčasné splacení spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení²⁸ (§ 117 Zákona č. 257/2016 Sb.)

Spotřebitelský úvěr můžeme zcela nebo zčásti kdykoliv předčasně splatit. V takovém případě máme právo na odpovídající snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a další náklady, které by musel platit, kdyby nedošlo k předčasnému splacení.

Věřitel má však právo na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které mu vznikly v přímé souvislosti s předčasným splacením.

Výše náhrady nákladů však nesmí přesáhnout 1 % z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru, přesahuje-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem spotřebitelského úvěru jeden rok. Není-li tato doba delší než jeden rok, nesmí výše náhrady nákladů přesáhnout 0,5 % z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru.

Věřitel nesmí požadovat náhradu nákladů za předčasné splacení

- a) pokud splacení bylo provedeno v rámci plnění z pojistné smlouvy určené k zajištění splacení spotřebitelského úvěru,
- b) v případě přečerpání, nebo
- c) pokud splacení bylo provedeno v období, pro které není stanovena pevná úroková sazba.

Další podmínkou je, že náhrada nákladů nesmí přesáhnout částku úroku, kterou by spotřebitel zaplatil za dobu od předčasného splacení do skončení spotřebitelského úvěru.

Vzor: Žádost o předčasné splacení úvěru

Úvěrovka 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 úvěrové společnosti):

²⁸ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Dobrý den,

tímto Vás žádám o povolení předčasného splacení úvěru č. smlouvy

č. úvěrového účtu..... variabilní symbol č. a přesného
vyčíslení dlužné částky včetně úroků, ke dni následující splátky

Současně Vás žádám o potvrzení, že úvěr byl po celou dobu trvání řádně splácen a jeho zaslání
na mou adresu.

S pozdravem

.....

Vlastnoruční podpis

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

kopie úvěrové smlouvy

22. Vzor²⁹ Uplatnění práva z vad ve lhůtě prodloužené o dobu předchozích reklamací

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí, případně i v delší záruční době. Na reklamaci má tedy minimálně dva roky od koupě. Může však nastat případ, kdy spotřebitel, třeba i opakovaně věc reklamuje. Prodávající má na vyřízení reklamace 30 dnů. Jelikož je zpravidla nutné věc předat prodávajícímu k vyřízení reklamace, nemůže spotřebitel po dobu, po níž prodávající reklamaci vyřizuje, věc používat. Aby spotřebitel nebyl krácen na svých právech, staví občanský zákoník (§1922 odst. 2) běh výše uvedených lhůt, resp. prodlužuje dvouletou lhůtu pro uplatnění vad v konkrétních případech právě o dobu, po níž spotřebitel nemohl věc z důvodu předchozích **oprávněných reklamací** užívat. Pozor: Aby reklamace měla tento účinek, musí se jednat o předchozí oprávněné uplatnění práv!

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IC. 12345678

V, dne **(20. 10. 2017)**

Věc: Uplatnění práva na bezplatné odstranění vady prodané věci

Dobrý den,

dne **(30. 9. 2015)** jsem ve Vaší provozovně v zakoupil/a(zboží), výrobní číslo..... za Kč (kupní cena).

V červenci tohoto roku se poprvé objevila vada (popis vady) spočívající v tom, že (jak se vada projevuje). Právo na opravu z této vady jsem u Vás uplatnil/a dne 1. 7. 2017 s tím, že jsem požadoval/a její odstranění. Tato

²⁹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

reklamace mi byla uznána a zboží bylo opraveno. Podle reklamačního protokolu, jehož kopii přikládám, byla reklamace vyřízena a zboží bylo přichystáno k vyzvednutí dne 31. 7. 2017.

Bohužel se vada nyní vyskytla znovu. Navštívil/a jsem tedy tento týden Vaši prodejnu, kde mi Vaše pracovnice sdělila, že vadu již nemohu reklamovat, jelikož dvouletá lhůta již uplynula30. 9. 2017.

S tímto závěrem nemohu souhlasit, jelikož podle občanského zákoníku lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba neběží po dobu, po kterou jsem nemohl/a vadný předmět z důvodu oprávněného uplatnění vad užívat, tj. v době od1. – 31. 7. 2017.

Reklamací jsem uplatnil včas. S odkazem na výše uvedené trvám na řádném vyřízení uplatněné reklamace a žádám bezplatné odstranění uvedených vad.

Za kladné vyřízení reklamace předem děkuji

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Přílohy:

Kopie kupní smlouvy/Kupního dokladu

Reklamační protokoly z předchozích reklamací

23.Vzor³⁰: Plná moc

Občanský zákoník (Zákon č. 89/2012 Sb.), umožňuje, aby jedna ze stran byla v ujednaném rozsahu zastupována jinou osobou. Osobu, která je takto zastupována, nazýváme zmocnitel. Osoba, která zastupuje, je nazývána zmocněncem.

Dohodou mezi stranami vzniká smluvní zastoupení, tj. oprávnění zástupce jednat jménem zastoupeného ve stanoveném rozsahu. Vystavená plná moc poté slouží zejména jako doklad pro třetí osoby! Plná moc je jednostranné potvrzení, že smluvní zastoupení bylo ujednáno a vzniklo.

TIP: Plnou moc je třeba odlišovat od dohody o zastoupení, která je zpravidla dvoustranným právním jednáním.

Využití institutu zplnomocnění může být řadě případů velmi praktické. Někdy nestíháme vyřídit určitou záležitost z časových důvodů, jindy zase zplnomocníme osobu, která se v dané věci orientuje lépe než my.

Při naší činnosti se poměrně často setkáváme např. s tím, že záležitosti určitého druhu řeší děti za své rodiče, kteří se z důvodu vysokého věku obávají některé záležitosti řešit, či si neví rady a pokud by řešení nepřevzal někdo jiný, pravděpodobně by svá práva z těchto důvodů i rezignovali.

Typickým příkladem může být např. komunikace s firmou, o které zúčastnění ví, že manipuluje se svými smluvními partnery, používá nekalé obch. praktiky apod., přičemž se zaměřuje právě na zranitelné skupiny spotřebitelů. V takovém případě, bývá vhodným řešením, pokud komunikaci převezme někdo z rodiny a smluvnímu partnerovi za tím účelem předloží písemnou plnou moc k řešení celé záležitosti.

Doporučujeme plnou moc udělovat v písemné formě. Stanoví-li tak právní předpis, tak i s úředně ověřenými podpisy.

Pozor: Nezřídka se stává, že spotřebiteli k podpisu předkládá plnou moc přímo prodejce. Někdy bývá takové zplnomocnění k určitým úkonům přímo součástí spotřebitelské smlouvy! Typickým příkladem mohou být smlouvy o dodávkách energií, či různé nepojmenované smlouvy, jejichž účelem je poskytování „energetického poradenství“, zapojení do aukce apod. Součástí takových smluv bývá nezřídka zplnomocnění obchodníka k takovým úkonům jako je např. ukončení smlouvy u stávajícího dodavatele, uzavření smlouvy s novým dodavatelem... Spotřebitelé by měli vždy důsledně zvážit, kdy, komu a k vyřizování jaké záležitosti plnou moc udělí!

³⁰ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Já, níže podepsaná

....., nar....., bytem

tímto

z m o c ň u j í

pana/í....., nar....., bytem

k tomu, aby za mě, který
je dále specifikován v dané smlouvě.

Tato plná moc se uděluje na dobu určitou do, tj. do okamžiku
podepsání smlouvy.

V dne

Zmocnitel

podpis

Výše uvedené zmocnění přijímám:

Zmocněnec

podpis

24.Vzor³¹: Odvolání plné moci

Speciální plná moc zaniká zpravidla provedením úkonu, na který je omezena. Plná moc, která je udělena na časově omezenou dobu pak zaniká uplynutím času. Přes to se může někdy stát, že si budete přát plnou moc odvolat dřív. Co dělat pokud jste uzavřeli dohodu o zastoupení, resp. udělili jste plnou moc a chcete tento stav předčasně ukončit?

Zmocnění zaniká odvoláním plné moci. Odvolání plné moci činí zmocnitel, tedy ten, kdo ji udělil! Pozor: Dokud však není odvolání zmocněnci známé, není účinné, tedy právní úkony zmocněnce mají účinky, jako kdyby plná moc stále trvala.

Pozn: Pokud chce zmocnění ukončit zmocněnec, tj. ten, kdo ji přijal, pak nehovoříme o odvolání plné moci, ale o výpovědi plné moci.

Jméno a příjmení:.....

Adresa:.....

Datum narození:.....

V dne.....

Věc: Odvolání plné moci

Vážení,

....., tímto odvolávám plnou moc, kterou jsem Vám udělil
dne k zastupování mé osoby ve
věci.....

Tato plná moc je odvolána v plném rozsahu ke dni.....

S pozdravem.

.....

podpis

³¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

25.Vzor³²: Žádost o vrácení nákladů na dodání zboží v případě odstoupení od smlouvy

V případě, že dojde k odstoupení od smlouvy bez udání důvodu a bez sankce v zákonem povolených případech ze strany spotřebitele, má spotřebitel právo na úhradu nákladů, které prodávajícímu uhradil na dopravu zboží ke spotřebiteli. Pozor prodávající je povinen vrátit poštovné pouze ve výši nejlevnější varianty, kterou nabízí (např. ve výši nákladů prostřednictvím České pošty). Pokud si spotřebitel vybral variantu dražší, např. z důvodu rychlosti dodání pak rozdíl hradí spotřebitel. Spotřebitel by měl být řádně poučen.

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

V, dne.....

Věc: Žádost o vrácení nákladů na dodání zboží

Dobrý den,

dne jsem ve Vašem e-shopu..... zakoupil/a(zboží) zaKč včetně DPH (*kupní cena*).

Náklady na dopravu, které jsem uhradil/a činily Kč. Z důvodu rychlejšího dodání jsem zvolil/a dopravu dopravní společností *Během procesu objednávky mi byla nabízena také levnější alternativa dopravy prostřednictvím České pošty v ceně..... Kč.*

V souladu s § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jsem ve 14 denní lhůtě, konkrétně dne předala k poštovní přepravě písemné odstoupení od kupní smlouvy a současně vrátil/la zboží na adresu uvedenou v poučení o právu na odstoupení, tedy..... Podle vrácené dodejky Vám mé odstoupení a zboží bylo doručeno dne

V důsledku mého odstoupení od smlouvy jsem požadovala vrátit bezhotovostním převodem kupní cenuKč společně s náklady na dodání zboží (poštovným), v nejlevnější nabídnuté variantěKč , což bylo celkem Kč.

Dne mi byla na můj účet připsána pouze částka odpovídající kupní ceně bez poštovného. S ohledem na výše uvedené žádám ve smyslu ust. § 1832 NOZ o vrácení nákladů

³² UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

na dodání zboží (poštovního) ve výši, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 14 dnů.

Za kladné vyřízení předem děkuji

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie Odstoupení od smlouvy ze dne

Kopie Výpisu z účtu

26.Vzor³³: Podnět ČOI pro porušení zákazu požadovat a přijímat plnění od spotřebitele v rámci předváděcí akce

Podnět České obchodní inspekci pro porušování ZOZ § 20b) Zákona č. 634/1992 o ochraně spotřebitele.

Prodávající, který v rámci organizované akce (předváděcí akce) prodává výrobky nebo poskytuje služby, nesmí během této akce nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od uzavření smlouvy požadovat ani přijmout plnění odpovídající kupní ceně nabízeného výrobku nebo služby anebo její části. Zákaz uvedený v první větě se vztahuje i na zálohu na uhrazení ceny nebo jakýkoliv jiný poplatek.

Výše uvedené porušení povinnosti se považuje za závažný způsob porušení podmínek stanovených zvláštním právním předpisem ve smyslu živnostenského zákona. Doporučujeme podat podnět České obchodní inspekci.

Nejprve je potřeba zvolit inspektorát, kterému je potřeba podnět zaslat. Volíme podle toho, kde se nalézá sídlo společnosti nebo místo podnikání fyzické osoby, jíž se Vaše podání týká: Česká obchodní inspekce Kontakty na jednotlivé inspektoráty: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/kontakty-inspektoraty/>

Česká obchodní inspekce, Inspektorát.....

Adresa.....

Navrhovatel:

Jméno a příjmení

Datum narození

Bytem

Kontaktní údaje: (e-mail, telefon)

V....., dne

Věc: Podnět ve věci porušení zákona o ochraně spotřebitele

³³ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Dobrý den, dne jsem se zúčastnil/a v(např. restauraci Podkova) na adrese..... prezentační akce, kterou pořádala firma, sídlo....., IČ

Během akce jsem zakoupil/a (zboží) v celkové ceně..... Kč. Prodávající vyžadoval zaplacení zálohy ve výši 50% z celkové ceny na místě v hotovosti. Tuto částku jsem mu předal/a.

Od smlouvy jsem ve lhůtě 14 dnů řádně odstoupila, bohužel zaplacenou zálohu jsem zpět dosud nedostala.

S ohledem na shora uvedené skutečnosti žádám o prošetření možného porušení Zákona o ochraně spotřebitele ze strany prodejce spočívající v tom, že prodávající během předváděcí akce požadoval a přijal plnění odpovídající záloze na kupní cenu.

V souladu s ust. § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, žádám o informování o výsledcích šetření.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Pozvánka na akci

Kopie kupní smlouvy ze dne

Odstoupení od smlouvy

27.³⁴Vzor: Žádost o vyřazení osobních údajů z databáze

Název společnosti:.....

Sídlo/adresa:.....

IČO:.....

Jméno a příjmení

Datum narození

Bytem

Kontaktní údaje: (e-mail, telefon)

Zákaznické číslo:.....

V....., dne

Věc: Žádost o vyřazení osobních údajů z databáze

Dne jsem ve své schránce opět našel/a Váš katalog adresovaný na mou osobu s nabídkou věcí do domácnosti. Nevím, kde jste získali mé osobní údaje.

Žádám tímto abyste, v souladu s § 5 odst. 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, veškeré mé osobní údaje odstranili, a to ze všech databází, které vedete.

Další věci mi již nezasílejte. V opačném případě budu nucena se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

- například kopie první strany reklamního katalogu s adresou

³⁴ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

28.Vzor³⁵: Podnět Úřadu pro ochranu osobních údajů: Stížnost na nevyžádaná obchodní sdělení

Podnět lze využít k podání stížnosti týkající se šíření obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti).

Vzor:

Úřad pro ochranu osobních údajů
Plk. Sochora 27
170 00 Praha 7

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

Věc: Stížnost na nevyžádaná obchodní sdělení

Podávám stížnost týkající se šíření obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), a v této souvislosti uvádím následující:

Dne jsem obdržel/a prostřednictvím emailu, sms, fax (vyberte) obchodní sdělení – nabídku firmy

Kopie nebo obsah sdělení:

.....
.....

Přestože jsem dne odpověděl/a na adresu, z níž byly zprávy zasílány, že si již nadále nepřeji, aby mi tyto zprávy obsahující reklamu společnost zasílala, tak jejich zasílání pokračuje i nadále.

Předem děkuji za kladné vyřízení mého podnětu.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

Kontakt na stěžovatele:

Jméno a příjmení.....

Adresa..... příp. další kontakt (tel....)

³⁵ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

29.Vzor³⁶: Odstoupení od smlouvy ve lhůtě 1 rok a 14 dnů pro nedodržení informační povinnosti o právu na odstoupení od smlouvy

Důsledky nesprávného poučení spotřebitele o právu na odstoupení

Pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy musí podnikatel spotřebitele informovat o podmínkách, lhůtě a postupech pro uplatnění tohoto práva, jakož i předat formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví Nařízení vlády 363/2013 Sb. ze dne 30. října 2013 o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f), **může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení podle odstavce 1.** Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

Adresát

.....
.....
.....

Dne.....v.....

Věc: Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 1 rok a 14 dnů

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy na dodávku
v ceně..... uzavřené dne Smlouva byla
uzavřena na dálku/mimo prostory obvyklé k podnikání.

³⁶ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vaše společnost záměrně porušuje informační povinnosti stanovené Občanským zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele stanovené pro smlouvy uzavírané na dálku/mimo obchodní prostory.

Podnikatel je povinen spotřebiteli poskytnout informace tak, aby byly v souladu s § 1820 odst. 1, zejména s písm. f) Občanského zákoníku. Tento paragraf předpokládá nejen řádné poučení o právu na odstoupení, ale také poskytnutí vzoru k odstoupení. Těmto podmínkám jste nedostáli.

Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení.

Využívám tímto této prodloužené lhůty a odstupuji od výše uvedené smlouvy.

Na adresu vracím obdržené zboží. Částku ve výši..... zašlete v zákonné lhůtě na můj účet č..... *(alternativně složenkou na mé jméno na výše uvedenou adresu).*

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů

Adresa spotřebitele/spotřebitelů.....

Podpis.....

Náhrada škody na věcech

V rámci spotřebitelsko-podnikatelských vztahů může dojít k řadě škodních událostí, proto je část našich vzorů věnována podáním souvisejících s náhradou škody, a to zejména na věcech. Ke škodě může dojít na věci, kterou podnikateli předáte k vyřízení reklamace, nebo za jiným účelem. Ztratit nebo poškodit se mohou věci ve chvíli, kdy je musíte odložit, abyste mohli čerpat nějakou službu. Škodu můžete utrpět také ve chvíli, kdy se ubytujete v ubytovacím zařízení nebo odstavíte auto na hlídaném parkovišti... Každá z výše uvedených situací má svá specifika, a proto se každé věnujeme zvlášť, ke každé naleznete také odpovídající vzor pro uplatnění nároku na náhradu vzniklé škody.

30.Vzor³⁷: Uplatnění práva na náhradu škody na převzatých věcech

V případě, že od spotřebitele někdo převzal věc, která byla předmětem závazku, a věc byla poškozena nebo zničena, má poškozený právo na náhradu odpovídající škody. Typickými příklady může být škoda vzniklá na věci převzaté k opravě v rámci plnění smlouvy o dílo nebo věc předána k vyřízení reklamace...

Náhradu škody je potřeba uplatnit u toho, kdo věc převzal, aby byla předmětem jeho závazku (např. u zhotovitele). Pokud je škoda způsobena zaměstnancem podnikatele, odpovídá vždy podnikatel se kterým je smlouva, jejímž předmětem je poškozená věc, uzavřena.

Zhotovitel neodpovídá za vzniklou škodu jen tehdy, pokud by ke škodě došlo i jinak, tedy jestliže by ke škodě došlo, i kdyby věc nepřevzal. Takovouto výjimkou je tak např. zkáza věci, které se přirozeně kazí, pokud dodržel podmínky k jejímu skladování, apod. Ve všech ostatních případech zhotovitel za vzniklou škodu odpovídá, a to bez ohledu na zavinění (krádež třetí osobou).

Vzor:

Opravna a. s.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

³⁷ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

(vložte název a adresu podnikatele)

V....., dne.....

Věc: Uplatnění práva na náhradu škody na převzaté věci

Vážení,

dne jsem u Vás zakoupil notebook značky.....
v ceně..... Výše uvedený notebook jsem Vám předal dne
.....za účelem řádného vyřízení reklamačního řízení opravou
..... Dokládám reklamační protokol ze dne jako
důkaz o převzetí věci. Notebook neměl při převzetí Vaším pracovníkem žádné povrchové vady,
jako škrábance apod.

Notebook jsem si vyzvednul dne ve Vaší provozovně na adrese
Při převzetí bylo zjištěno poškození notebooku (nalomený roh, škrábance na obrazovce). Vše
bylo zaznamenáno v předávacím protokolu.

Pořizovací cena telefonu byla..... Přístroj byl téměř nový. Protože se hodnota
notebooku poškozením snížila, žádám Vás v souladu s ust. § 2944 zákona 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, o úhradu vzniklé škody ve výšiKč. Tuto částku zašlete
nejpozději do 14 dnů od doručení této žádosti převodem na můj účet č.
.....

Předem děkuji za kladné vyřízení mé žádosti

S pozdravem

.....

vlastnoruční podpis

Petr Spotřebitel

Právní 1, Ostrava

Přílohy:

Kopie kupního dokladu

31.Vzor³⁸: Uplatnění práva na náhradu škody na odložených věcech

S provozováním různých činností může být spojeno odkládání věcí spotřebitelem na k tomu určených místech. Věci, jako např. části oblečení, si odkládáme v restauraci, divadle, na bazéně, na masáži a mnoha dalších místech. V takovém případě ten, kdo danou činnost provozuje, odpovídá také za škodu na věcech, které uživatelé služby odložili na místě k tomu určeném nebo na místě, kam se obvykle odkládají. Takovým místem, kde se věci obvykle odkládají, mohou být věšáky, skříňky či poličky k tomu určené atd.

Jednostranná prohlášení

Spotřebitel se poměrně často může setkat s cedulkou hlásící: „Za odložené věci neručíme.“ Občanský zákoník stanoví, že odpovědnosti se nelze zprostit jednostranným prohlášením ani dohodou. Proto cedulky oznamující, že za odložené věci se neručí, nemohou zákonnou odpovědnost provozovatele omezit ani vyloučit!

Kdy škodu uplatnit? Právo na náhradu škody musí být uplatněno u provozovatele bez zbytečného odkladu. Pozor je potřeba právo uplatnit nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy se poškozený o škodu musel dozvědět. (§ 2945 NOZ), jinak má provozovatel právo namítnout opožděné uplatnění práva.

Stejně nahradí škodu provozovatel hlídaných garáží nebo zařízení podobného druhu, jedná-li se o dopravní prostředky v nich umístěné a o jejich příslušenství.

Nejde ovšem o všechna parkoviště, garáže či jiné parkovací plochy, nýbrž jen o taková, která slouží k umístění dopravních prostředků s garancí jejich střežení ze strany provozovatele.

POZOR: Není důležité, jaký způsob střežení provozovatel zvolí, ani zda jej nakonec skutečně vykonává. Rozhodující je, zda služba hlídání byla nabídnuta a přijata (může to být stanoveno přímo ve smlouvě, nebo jinak např. konkludentně pouhým umístěním vozidla na určitém místě. Musí však být zřejmé, že doplňková služba spočívající v ostraze byla nabídnuta a přijata.) Hlídanými parkovišti tedy nejsou automaticky jakákoliv parkoviště, kde se umístění vozidla zpoplatňuje; pokud se s ostrahou nepočítá, je parkovné úplatou za pronájem parkovací plochy

³⁸ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

(takový poplatek se může vybírat i pomocí mechanických prostředků (např. závorou umístěnou na vjezdu a výjezdu). Pouhá závora však není prvkem ostrahy vozidel, nýbrž součástí výběrného systému!

Vzor:

Ohebnazada, s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

(vložte název a adresu podnikatele)

V....., dne.....

Věc: Uplatnění práva na náhradu škody na odložených věcech

Vážený, dne 8. 9. 017 jsem navštívil Vaši provozovnu v Ostravě, kde jsem si objednala masáž zad. Po příchodu jsem si na jeden z věšáků odložila zimní bundu značky 123. Po zaplacení a před odchodem z provozovny jsem zjistila, že bunda byla odcizena. Jednalo se o dva měsíce starou bundu v hodnotě 999,- Kč (viz. přiložená kopie dokladu o koupi).

Okamžitě jsem informovala slečnu přijímající objednávky na recepci. Společně jsme také ohlásili krádež na Obvodním oddělení Policie ČR.

V zákonné lhůtě tímto u Vás uplatňuji nárok na náhradu škody na odložených věcech, podle § 2945 a následujících občanského zákoníku, v celkové výši999,- Kč (slovy: devětsetdevadestátdevět Korun českých).

Uvedenou částku uhrad'te nejpozději do 10 dnů od doručení tohoto dopisu:

- bezhotovostně převodem na můj účet číslo....., alternativně:
- poštou na níže uvedenou adresu.

Pokud mi předmětnou částku neuhradíte, budu nucen domáhat se svého nároku právní cestou, což by znamenalo další nárůst nákladů o náklady související se soudním vymáháním.

S pozdravem

.....

Petr Spotřebitel

Právní 1, Ostrava

Příloha: Kopie kupního dokladu

32.Vzor³⁹: Uplatnění práva na náhradu škody na vnesených věcech

Právní úprava: § 2946 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

Tento vzor se týká odpovědnosti provozovatelů ubytovacích zařízení za škodu na věcech, které ubytované osoby do provozu vnesly, nebo které tam byly pro ně vneseny. Za věci ubytovaných osob tak odpovídají hotely, noclehárny, ubytovny, turistické a horské chaty, penziony, studentské koleje a internáty atd.

Pozor: K tomu, aby vznikl předpoklad této odpovědnosti, musí být mezi ubytovacím zařízením a ubytovaným uzavřena smlouva o ubytování, z níž vyplývá závazek ubytovatele poskytnout ubytovanému přechodně ubytování na ujednanou dobu nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném a závazek ubytovaného zaplatit za to dohodnutou cenu (§ 2326 NOZ).

Do jaké výše provozovatel odpovídá?

Občanský zákoník stanovuje výši maximální částky, do které provozovatel odpovídá na 100 násobek ceny za ubytování za 1 den (§2948 odst. 1 NOZ).

V případě, že se ukáže, že škodu způsobila osoba pracující v provozu (např. že fotoaparát odcizila pokojská), nese provozovatel odpovědnost za škodu v plné výši! (§ 2948 odst. 2 NOZ)

Pozor, přestože se provozovatel nemůže podle zákona své odpovědnosti jen tak jednoduše zprostit (např. ustanovením ve smlouvě o ubytování, nebo v ubytovacím řádu ubytovatele), nelze si představovat, že ubytovatel nese odpovědnost za všechny věci, které si do ubytování přinesete za každých okolností.

Odpovědný ubytovatel nebude, prokáže-li:

- že by ke škodě došlo i jinak (typicky případy, kdy byla škoda způsobena živelnou katastrofou – hotelový pokoj byl při záplavách vyplaven)
- že škodu způsobil ubytovaný sám nebo osoba, která ubytovaného z jeho vůle provází.

³⁹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Povinnost k náhradě škody ubytovatelem se také nevztahuje na určité typy věcí, které jsou z náhrady vyloučeny, např. živá zvířata, nebo vozidla a věci ve vozidle ponechané.

Zprostit odpovědnosti se provozovatel může v případech, kdy vznik škody byl způsoben bez souvislosti s ubytováním a její zabránění bylo zcela mimo možnosti ubytovatele.

Stejně jako u odložených věcí, může i v tomto případě soud, z důvodů hodných zvláštního zřetele, náhradu škody přiměřeně snížit. Soudce zkoumá, jak ke škodě došlo. Pokud např. pokoj necháte otevřený, cenné věci neuložíte do sejfů, přestože je na pokoji k dispozici apod., přichází v úvahu i Vaše možná spoluodpovědnost, a s tím i snížení přiznané náhrady.

Kdy právo uplatnit?

Právo je potřeba uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co spotřebitel škodu zjistí. Nejpozději do patnácti dnů po dni, kdy se spotřebitel o škodě musel dozvědět. Pokud tuto lhůtu nestihnete, může ubytovatel vznést námitku pozdního uplatnění, a vy byste o svůj nárok mohli přijít.

Ubytovatel s. r. o.

Hotelová 1, Dolní

IČ. 12345678

(vložte název a adresu podnikatele)

V....., dne.....

Věc: Uplatnění náhrady škody na vnesených věcech

Vážený, ve dnech 5. – 7. 5. 2017 jsem byl ubytován ve Vašem hotelu v jednolůžkovém pokoji č. 306 (cena ubytování za noc/690,- Kč). S ubytovacími službami jsem byl spokojen.

Druhý den pobytu jsem byl na snídani v hotelové restauraci, když pokojová služba, prováděla úklid v mém pokoji. Pokoj jsem řádně při svém odchodu uzamkl. Když jsem se vrátil na pokoj, našel jsem svůj fotoaparát značky..... ležet na zemi rozbitý (viz. fotografie pořízené telefonem na místě).

Celou záležitost jsem okamžitě nahlásil na recepci hotelu. Bohužel se ukázalo, že fotoaparát má mechanicky poškozený objektiv. Oprava byla v autorizovaném servise ohodnocena na 2500,- Kč (viz. přiložený záznam ze servisní prohlídky).

V zákonné lhůtě tímto u Vás uplatňuji nárok na náhradu škody ve výši 2500,- Kč (slovy: dvatisícepětset Korun českých) podle § 2946 Zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku.

Uvedenou částku uhrad'te nejpozději do 10 dnů od doručení tohoto dopisu:

- bezhotovostně převodem na můj účet číslo.....,, alternativně:
- poštou na níže uvedenou adresu.

Pokud mi předmětnou částku neuhradíte, budu nucen domáhat se svého nároku právní cestou, což by znamenalo další nárůst nákladů o náklady související se soudním vymáháním.

S pozdravem

Petr Spotřebitel
Právní 1, Ostrava

33. Vzor⁴⁰: Náhrada škody způsobená vadou výrobku

Aktuálně je odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku upravena v novém občanském zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. - § 2939 – § 2943).

NOZ prakticky beze změny převzal původní ustanovení ze zákona č. 59/1998 Sb. ve znění zákona č. 209/2000 Sb. Při bližším porovnání obou právních úprav lze ale narazit na určité odlišnosti. Tyto odlišnosti vznikly především tím, že nový občanský zákoník v některých případech používá poněkud jinou terminologii, ale je nutné vycházet z předpokladu, že autoři nového občanského zákoníku nechtěli (a v zásadě ani nemohli) pravidla a principy závazné směrnice EHS nijak měnit nebo omezovat.

Výrobek je ve smyslu § 2939 považován za vadný, není-li tak bezpečný, jak to od něho lze rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem, zejména ke způsobu, jakým je výrobek na trh uveden nebo nabízen, k předpokládanému účelu, jemuž má výrobek sloužit, jakož i s přihlédnutím k době, kdy byl výrobek uveden na trh.

Právo na náhradu škody podle zákona zaniká uplynutím 10 let ode dne, kdy výrobce uvedl na trh vadný výrobek, který škodu způsobil.

V současné době se tak na českém trhu pohybují celkem čtyři kategorie výrobků:

- výrobky uvedené na trh před 1. červnem 1998, na které se nevztahuje ani původní právní úprava a ani nový občanský zákoník,
- výrobky uvedené na trh v období od 1. června 1998 do 31. srpna 2000, na které se vztahuje zákon č. 59/1998 Sb. v původním znění,
- výrobky uvedené na trh od 1. září 2000 do 31. prosince 2013, na které se vztahuje zákon č. 59/1998 Sb. ve znění zákona č. 209/2000 Sb. (včetně prvotních zemědělských výrobků), a konečně,
- výrobky uvedené na trh od 1. ledna 2014, na které se vztahuje výhradně nový občanský zákoník.

Jedná se o objektivní odpovědnost výrobce respektive dovozce.

⁴⁰ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Škoda způsobená vadou výrobku může být jak materiálního, tak nemateriálního charakteru, včetně škody na zdraví a životě.

POZOR: Škoda na věci způsobená vadou výrobku se hradí jen v částce převyšující částku 500 eur!

Povinnosti k náhradě škody způsobené vadou výrobku se výrobce, resp. dovozce může za určitých okolností i zprostit. Např. pokud lze důvodně předpokládat, že vada neexistovala v době, kdy byl výrobek uveden na trh, nebo že vada vznikla až později atd.

Právo poškozeného domáhat se náhrady škody způsobené vadou výrobku se promlčí za tři roky ode dne, kdy se poškozený dozvěděl nebo s přihlédnutím k okolnostem se mohl dozvědět o škodě, vadě výrobku a o totožnosti výrobce či dovozce.

Vzor:

Výrobce (dovozce).....

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

(vložte název a adresu výrobce/dovozce)

V....., dne.....

Věc: Uplatnění práva na náhradu škody způsobené vadou výrobku

Vážení,

dne jsem v prodejně..... zakoupil velkoformátové zrcadlo v rámu se zabudovaným osvětlením určené do koupelny, název: v ceně....., jehož jste výrobcem.

Dne..... se toto zrcadlo v nočních hodinách samovolně uvolnilo z rámu, roztránilo se a při pádu poškodilo následující vybavení koupelny:

- prasklé keramické umyvadlo v hodnotě
- Poškozená keramická dlažba, náklady na opravu jsou kalkulovány na.....
- Uštíplý roh nové skřínky pod umyvadlo, škoda ve výši.....
- Luxusní parfém v hodnotě.....

Celková vzniklá škoda činí Náhradu škody přesahující částku
500 EUR tedy částku Kč uhradíte na můj účet č.
..... vedený u a to do 10 dnů od doručení
tohoto dopisu.

Předem děkuji za kladné vyřízení mé žádosti

S pozdravem

.....

vlastnoruční podpis

Petr Spotřebitel

Právní 1, Ostrava

Přílohy:

Kopie kupních dokladů poškozených věcí

Kalkulace opravy dlažby...

Fotodokumentace

Kompenzace za zpožděný let

Nařízení EP a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91, stanovuje pravidla pro ochranu cestujících ve výše uvedených případech a to v pravidelné i nepravidelné letecké dopravě.

Odkazy na jeho tiskové opravy a konsolidovanou verzi jsou dostupné na stránkách EUR-LEX prostřednictvím výše uvedeného odkazu v záložce „Související dokumenty“.

Nařízení vstoupilo v platnost 17. února 2005.

Obecné informace

Nařízení 261/2004 se vztahuje na:

- cestující odlétající z letiště umístěného na území členského státu EU,
- cestující odlétající z letiště umístěného na území třetí země (tj. země, která není členským státem EU) na letiště umístěné na území členského státu,

a to za podmínky, že cestující mají potvrzenou rezervaci pro dotčený let a vyjma případů zrušení letu se přihlásí k přepravě v čase předem dopravcem stanoveném nebo pokud čas není předem stanoven, nejpozději 45 minut před zveřejněným časem odletu.

Nařízení 261/2004 stanoví práva cestujících:

- jimž byl odepřen nástup na palubu proti jejich vůli,
- jejichž let byl zrušen,
- jejichž let byl zpožděn.

Nařízení 261/2004 se nevztahuje na cestující, kteří cestují bezúplatně nebo za snížené ceny, které nejsou veřejnosti přímo nebo nepřímo dostupné.

ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU

Jestliže provozující letecký dopravce důvodně očekává, že dojde k odepření nástupu na palubu, vyzve nejprve dobrovolníky k odstoupení od jejich rezervací za náhradu podle podmínek dohodnutých mezi dotčenými cestujícími a provozujícím leteckým dopravcem. Jestliže se

nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků k tomu, aby zbývající cestující s rezervacemi mohli nastoupit let, může provozující letecký dopravce odepřít cestujícím nástup na palubu proti jejich vůli.

Provozující letecký dopravce dá při přepravě přednost osobám s omezenou pohyblivostí a všem osobám doprovázejícím osoby s omezenou pohyblivostí.

Jestliže je nástup na palubu odepřen cestujícím proti jejich vůli, mají cestující nárok na:

- náhradu pořizovací ceny letenky do sedmi dní spolu s případným zpátečním letem do původního místa odletu nebo přesměrování (náhradní let) na jejich cílové místo určení,
- poskytnutí péče (občerstvení, strava, ubytování v hotelu, přeprava mezi letištěm a hotelem, dva telefonní hovory zdarma nebo podání dvou zpráv telexem nebo faxem nebo elektronickou poštou),

- finanční kompenzaci ve výši:
 - o 250 EUR u letů o délce nejvýše 1500 km;
 - o 400 EUR u všech letů v rámci EU delších než 1500 km a u všech ostatních letů o délce od 1500 km do 3500 km;
 - o 600 EUR u všech ostatních letů.

Zpoždění

V případě dlouhého zpoždění (tj. zpoždění, které je delší než dvě hodiny u letů o délce nejvýše 1500 km; nebo delší než tři hodiny u letů v rámci EU delších než 1500 km a u všech ostatních letů o délce od 1500 km do 3500 km; nebo delší než 4 hodiny u všech ostatních letů) má cestující nárok na péči ve formě občerstvení a stravy a dvou telefonních hovorů zdarma (nebo podání dvou zpráv telexem nebo faxem nebo elektronickou poštou).

Pokud je čas odletu kvůli zpoždění odložen na příští den, má cestující nárok také na ubytování v hotelu a přepravu mezi letištěm a hotelem.

V případě každého zpoždění, které je delší než 5 hodin, se cestující může rozhodnout, že let pro něj ztratil význam. Pak má nárok na náhradu pořizovací ceny letenky do sedmi dní spolu s případným zpátečním letem do původního místa odletu.

Zrušení letu

V případě zrušení letu má cestující nárok na:

- poskytnutí pomoci formou volby mezi
 - a) náhradou pořizovací ceny letenky do sedmi dní spolu s případným zpátečním letem do původního místa odletu nebo
 - b) přesměrováním (náhradním letem) do cílového místa určení,
- poskytnutí stravy a občerstvení, dvou telefonních hovorů zdarma (nebo podání dvou zpráv telexem nebo faxem nebo elektronickou poštou); pokud je čas odletu náhradního letu (přesměrování) alespoň následující den po plánovaném odletu zrušeného letu, pak má cestující nárok i na ubytování v hotelu a přepravu mezi letištěm a hotelem.

Cestující také mají nárok na finanční kompenzaci za zrušení letu, pokud

- a) nejsou o zrušení informováni alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo
- b) nejsou o zrušení informováni ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování, které by jim umožnilo odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout jejich cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase příletu, nebo
- c) nejsou informováni o zrušení ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování jejich letu, které by jim umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase příletu, nebo
- d) pokud letecký dopravce neprokáže, že zrušení letu bylo způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možno zabránit, ani kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

Výše finanční náhrady závisí na délce letu:

- o 250 EUR u letů o délce nejvýše 1500 km;
- o 400 EUR u všech letů v rámci EU delších než 1500 km a u všech ostatních letů o délce od 1500 km do 3500 km;
- o 600 EUR u všech ostatních letů.

Výše vedená finanční kompenzace může být snížena až o 50 % v závislosti na tom, jaké přesměrování bylo cestujícímu poskytnuto.

Změna třídy z vyšší na nižší

Jestliže provozující dopravce umístí cestující do třídy nižší, než pro kterou byla zakoupena letenka, musí cestujícímu do sedmi dnů nahradit:

- o 30 % ceny letenky u všech letů o délce nejvýše 1500 kilometrů,

- o 50 % ceny letenky u všech letů v rámci EU delších 1500 kilometrů, s výjimkou letů mezi evropským územím členských států a francouzskými zámořskými departmenty, a u všech ostatních letů o délce od 1500 kilometrů do 3500 kilometrů,

- o 75 % ceny letenky u všech ostatních letů, včetně letů mezi evropským územím členských států a francouzskými zámořskými departmenty.

Jestliže provozující dopravce umístí cestující do třídy vyšší, než pro kterou byla zakoupena letenka, nesmí požadovat žádnou dodatečnou platbu.

Zdroj: www.caa.cz

34. Vzor⁴¹: Uplatnění nároku na kompenzaci za zpožděný let (CZ)

Letecká společnost:.....

Adresa:

**Věc: Uplatnění nároku na kompenzaci dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady
(ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004**

Dobrý den,

zakoupil jsem u Vaší letecké společnosti letenku z do
číslo letu Délka letu v km

Číslo rezervace:

Let měl být realizován dne s časem odletu
..... a s plánovaným příletem do
..... V

Na letišti v cílové destinaci jsme díky zpoždění přistáli až v

Časový rozdíl mezi plánovaným a reálným příletem na letišti v činí
..... hodin a minut.

Let byl zpožděn z důvodu..... / Důvod zpoždění letu nám nebyl
sdělen.

Výše uvedené zpoždění mi umožňuje v souladu s nařízením č. 261/2004 (EU) článek 7,
paragraf 1 požadovat finanční kompenzaci ve výši..... EUR.

Stejným způsobem jsou poškozeny i další osoby v mé rezervaci (spolucestující)

.....

⁴¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

.....

.....

Celkovou částku ve výši € zašlete prosím na můj účet číslo

K tomuto dopisu přikládám řádně vyplněný formulář (EU COMPLAINT FORM).

Jméno a příjmení cestujícího:

Bydliště:

Děkuji za rychlé vyřízení a jsem s pozdravem

.....

Přílohy: EU COMPLAINT FORM

35. Vzor⁴²: Uplatnění nároku na kompenzaci za zpožděný let (EN)

Airline:

Address:

Case: The exercise of the right to compensation, recognized by Regulation (EEC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004

Dear Sir/Madam,

I bought a ticket from your airline from to
....., flight number

The length of the flight in km Number of reservation:
.....

Date of your flight: Scheduled time of
departure: The airport of arrival:
..... Scheduled time of arrival:
.....

The actual time of arrival to the airport of arrival due to delay:

The time difference between the scheduled and actual time of arrival to the airport at
..... is hours and
..... minutes.

The above-mentioned delay allows me to demand financial compensation of
..... EUR.

I hereby, in accordance with Regulation No 261/2004 (EU) Article 7, paragraph 1, claim the
right to compensation of

⁴² UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Other persons (passengers) listed in my reservation were aggrieved in similar matter

.....

.....

.....

Please, send the total amount of € to my account
number

I also enclosed the completed form (EU COMPLAINT FORM) to this letter.

Names and surnames of the passengers:

Address:

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

.....

Povinné ručení

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, které často označujeme jako „povinné ručení“, je povinně smluvní pojištění odpovědnosti, jehož základním účelem je pojistná ochrana zdraví a majetku třetích osob, kterým byla způsobena škoda zapříčiněná provozem vozidla.

Podmínky sjednávání a plnění pojistné smlouvy v ČR upravuje zákon č. 168/1999 Sb..

Povinné ručení musí být uzavřeno pro každé vozidlo, které je provozováno na pozemní komunikaci včetně vozidel, která jsou pouze ponechána na pozemní komunikaci.

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla zaniká:

- a) dnem, kdy pojistník, jeho dědic, právní nástupce nebo vlastník vozidla, je-li osobou odlišnou od pojistníka, oznámil pojistiteli změnu vlastníka tuzemského vozidla,
- b) dnem, kdy vozidlo, které nepodléhá registraci vozidel podle zákona upravujícího podmínky provozu vozidel na pozemních komunikacích, zaniklo,
- c) dnem vyřazení tuzemského vozidla z provozu podle zákona o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, pokud se pojistitel a pojistník nedohodli na jeho přerušení,
- d) odcizením vozidla; nelze-li dobu odcizení vozidla přesně určit, považuje se vozidlo za odcizené, jakmile Policie České republiky přijala oznámení o odcizení vozidla,
- e) dnem následujícím po marném uplynutí lhůty stanovené pojistitelem v upomínce k zaplacení pojistného nebo jeho části, doručené pojistníkovi; tato lhůta nesmí být kratší než 1 měsíc a upomínka pojistitele musí obsahovat upozornění na zánik pojištění odpovědnosti v případě nezaplacení dlužného pojistného a o této upomínce pojistitel současně informuje osobu uvedenou v pojistné smlouvě jako vlastník tuzemského vozidla, jde-li o osobu odlišnou od pojistníka; lhůtu stanovenou pojistitelem v upomínce k zaplacení pojistného nebo jeho části lze před jejím uplynutím dohodou prodloužit,
- f) výpovědí podle občanského zákoníku (§ 2807 NOZ)

2807: Je-li pojištění ujednáno s běžným pojistným, zaniká pojištění na základě výpovědi pojistitele nebo pojistníka ke konci pojistného období; je-li však výpověď doručena druhé straně později než šest týdnů přede dnem, ve kterém uplyne pojistné období, zaniká pojištění ke konci následujícího pojistného období.

- g) dohodou

h) uplynutím doby, na kterou bylo pojištění odpovědnosti sjednáno.

Skutečnosti a – d jste povinni oznámit pojistiteli bez zbytečného odkladu. K oznámení můžete využít níže uvedené vzory.

Nezapomeňte po zániku pojištění odpovědnosti jste povinni bez zbytečného odkladu odevzdat pojistiteli zelenou kartu, pokud byla vydána! Požádejte pojistitele o vydání potvrzení o vrácení zelené karty.

Pojistitel je povinen Vám na základě Vaší písemné žádosti vydat ve lhůtě do 15 dnů ode dne jejího doručení potvrzení o době trvání pojištění odpovědnosti a o jeho škodném průběhu (náležitosti potvrzení stanoví ministerstvo vyhláškou). O takové potvrzení si můžete požádat také kdykoli v době trvání pojištění.

Jak je to se zaplaceným pojistným?

Zanikne-li pojištění odpovědnosti před uplynutím doby, na kterou bylo pojištění sjednáno, má pojistitel právo na pojistné do konce kalendářního měsíce, ve kterém pojištění odpovědnosti zaniklo. Zbývající část zaplaceného pojistného je pojistitel povinen vrátit.

Pozor, nastala-li v době do zániku pojištění odpovědnosti škodná událost, vzniká pojistiteli právo na pojistné do konce kalendářního měsíce. Povinnost zbývající část pojistného vrátit má ale pouze tehdy, jestliže mu z této škodné události nevznikne povinnost plnit.

36.Vzor⁴³: Zánik pojistné smlouvy z důvodu vyřazení/likvidace vozidla

Pojistitel:

Název pojišťovny:.....

Sídlo:.....

IČO:.....

Pojistník:

Vaše Jméno a Příjmení.....

Adresa:.....

Rodné číslo/datum narození:.....

Telefon/email:.....

V dne.....

Věc: Oznámení o zániku pojistné smlouvy č. (číslo smlouvy)

Dobrý den,

v souladu se zákonem č.168/1999Sb., vás informuji o zániku výše uvedené pojistné smlouvy a to z důvodu vyřazení vozidla z evidence vozidel /likvidace pojištěného vozidla (vyberete dle své potřeby)

Pro doložení o vyřazení vozidla / zlikvidování vozidla přikládám kopii dokladu.

Současně žádám o zaslání potvrzení o zániku pojištění, potvrzení o délce bezeškodného průběhu pojištění a potvrzení o vrácení zelené karty, kterou tímto vracím.

S pozdravem,

.....

Podpis

⁴³ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

37.Vzor⁴⁴: Zánik pojistné smlouvy z důvodu změny vlastníka vozidla

Pojistitel:

Název pojišťovny:.....

Sídlo:.....

IČO:.....

Pojistník:

Vaše Jméno a Příjmení.....

Adresa:.....

Rodné číslo/datum narození:.....

Telefon/email:.....

V dne.....

Věc: Oznámení o zániku pojistné smlouvy č. (číslo smlouvy)

Dobrý den,

v souladu se zákonem č.168/1999Sb., vám tímto oznamuji zánik výše uvedené pojistné smlouvy **z důvodu změny vlastníka pojištěného vozidla.**

Pro doložení změny vlastníka přikládám kopii Technického průkazu / Kupní smlouvy (*podle toho, co pojišťovně dokládáte*).

Současně žádám o zaslání potvrzení o zániku pojištění, potvrzení o délce bezeškodného průběhu pojištění a potvrzení o vrácení zelené karty, kterou tímto vracím.

Děkuji a jsem s pozdravem,

.....

Podpis

⁴⁴ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

38. Vzor⁴⁵: Zánik pojistné smlouvy výpovědí ke konci pojistného období

Pozor! Dopis je potřeba doručit pojistiteli min. 6 týdnů před koncem pojistného období, jinak pojištění zanikne až ke konci následujícího pojistného období!

Pojistitel:

Název pojišťovny:.....
Sídlo:.....
IČO:.....

Pojistník:

Vaše Jméno a Příjmení.....
Adresa:.....
Rodné číslo/datum narození:.....
Telefon/email:.....

V dne.....

Věc: Oznámení o zániku pojistné smlouvy č. (číslo smlouvy)

Dobrý den,

V souladu s VPP a Zákonem č. 89/2012 Sb., vypovídám tímto výše uvedenou pojistnou smlouvu **ke konci pojistného období**.

Současně žádám o zaslání potvrzení o zániku pojištění, potvrzení o délce bezeškodného průběhu pojištění a potvrzení o vrácení zelené karty, kterou tímto vracím.

Děkuji a jsem s pozdravem,

.....

Podpis

⁴⁵ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

39. Vzor⁴⁶: Předžalobní upomínka

V případě, že oprávněný má problém s vymáháním své pohledávky vůči svému dlužníku, veškeré pokusy o mimosoudní řešení selhaly a jedinou možností je vymáhání soudní cestou, nesmí nezapomenout dlužníku zaslat tzv. předžalobní výzvu k plnění.

Podle občanského soudního řádu totiž žalobce, který měl úspěch ve věci, má právo na náhradu nákladů řízení proti žalovanému, jen jestliže žalovanému ve lhůtě nejméně 7 dnů před podáním návrhu na zahájení řízení zaslal na adresu pro doručování, případně na poslední známou adresu výzvu k plnění. Pouze ve výjimečných případech může soud náhradu nákladů řízení zcela nebo zčásti přiznat i v případě, že ji nezašlete.

Je potřeba nejen jasně definovat o jaký dluh se jedná, a do kdy jej má dlužník splnit, ale je potřeba také dlužníka upozornit, že v případě, že plnit v uvedené lhůtě nebude, budete věc řešit soudní cestou, tedy podáním žaloby! Formulace upozornění může být např. následující:

„Pro případ, že by z Vaší strany nedošlo k dobrovolnému splnění výše uvedených povinností, považujte tuto výzvu za výzvu předžalobní ve smyslu ustanovení § 142a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu. Dovoluji si Vás upozornit, že v případě Vaší nečinnosti budu nucen/a postupovat k domození se svých práv soudní cestou. V takovém případě budu požadovat též úroky z prodlení a náhradu nákladů soudního a případně též exekučního řízení.“

Vzor:

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

V, dne.....

Věc: Výzva k úhradě dlužné částky

Dobrý den,

⁴⁶ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

dne jsem ve Vašem e-shopu..... zakoupil/a
.....(zboží) zaKč včetně DPH (*kupní cena*).

V souladu s § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jsem ve 14 denní lhůtě, konkrétně dne předala k poštovní přepravě písemné odstoupení od kupní smlouvy a současně vrátil/la zboží na adresu uvedenou v poučení o právu na odstoupení, tedy..... Podle vrácené dodejky Vám mé odstoupení a zboží bylo doručeno dne

V důsledku mého odstoupení od smlouvy jsem požadovala vrátit bezhotovostním převodem kupní cenuKč společně s náklady na dodání zboží, celkem tedy Kč. Do dnešního dne mi kupní cena nebyla vrácena, přestože Zákon stanoví lhůtu pro vrácení kupní ceny 14 dní. Jste tedy již více než měsíc v prodlení.

Důrazně žádám o úhradu výše uvedeného dluhu ve výši.....s příslušenstvím na můj účet číslo....., a to nejpozději do.....

Pro případ, že by z Vaší strany nedošlo k dobrovolnému splnění výše uvedených povinností, považujte tuto výzvu za výzvu předžalobní ve smyslu ustanovení § 142a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu. Dovoluji si Vás upozornit, že v případě Vaší nečinnosti bude má klientka nucena postupovat k domožení se svých práv soudní cestou. V takovém případě bude má klientka požadovat též úroky z prodlení a náhradu nákladů soudního a případně též exekučního řízení

S pozdravem

Jméno a příjmení:.....

Adresa:.....

Přílohy:

Kopie kupní smlouvy

Kopie Odstoupení od smlouvy ze dne

Kopie Dokladu prokazující vrácení zboží

40. Vzor⁴⁷: Potvrzení o úhradě dluhu (kvitance)

na základě ustanovení § 1949 Zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

Každý se čas od času ocitne v situaci, kdy plní svůj závazek (např. v rámci úhrady dluhu předává svému věřiteli hotovost) a rád by měl v ruce důkaz, že svůj dluh splnil. A je to logické. Pokud by v budoucnu nastal spor o to, zda byl dluh splněn či nikoliv, musí dlužník prokázat, že dluh řádně uhradil. Právě v tu chvíli se dlužníkovi hodí tzv. kvitance, neboli potvrzení věřitele dlužníkovi, že dluh splnil. Pokud takovou kvitanci podepsanou věřitelem dlužník předloží, jeho postavení se radikálně mění, a tím kdo bude muset prokazovat, že dluh splněn nebyl, bude věřitel. Prokazování, že se něco nestalo, je však v praxi velmi obtížné.

Co by taková kvitance měla obsahovat, stanoví přímo zákon (Zákon č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník). Nezapomeňte na:

- Jména (věřitele a dlužníka) – (tip: aby se předešlo možným nesrovnalostem u FO doplňte data narození a u PO jejich IČO a sídlo)
- předmět plnění (musí být zřejmé, jaký dluh dlužník věřiteli splnil),
- místo a čas splnění dluhu.

Pokud věřitel odmítne vydat kvitanci, může dlužník své plnění odepřít. Věřitel má tedy povinnost kvitanci vydat. Také on by však měl ve svém vlastním zájmu postupovat velmi obezřetně!

Může se stát, že to budete vy v postavení věřitele, který kvitanci podepisuje. Pak pozor na možné záludnosti!

Občanský zákoník stanoví vyvratitelné domněnky, jako:

Byla-li vydána kvitance na jistinu dluhu, má se za to, že dlužník splnil také příslušenství pohledávky, to jest např. zákonný nebo smluvní úrok z prodlení. Předpokládá se tedy, že došlo také k uhrazení veškerých úroků, úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky. Výše uvedené se netýká smluvní pokuty, která není příslušenstvím pohledávky.

Pokud dlužník bude mít od věřitele kvitanci na později splatné plnění z téhož důvodu, má se za to, že splnil také to, co bylo splatné dříve. Co to v praxi znamená? Představte si, že jste pronajímatel, a Váš nájemník Vám dluží nájem za leden a únor, ale přinese nájem za měsíc březen. Vy mu vystavíte kvitanci na zaplacení dluhu za měsíc březen. Důsledkem bude, že se předpokládá, Vám

⁴⁷ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

dlužník zaplatil za březnový nájem, ale zároveň také, že nemá žádný dluh na nájemném za předchozí měsíce.

Doporučujeme v kvitanci uvádět co nejvíce informací ohledně splněného dluhu a zbývajících dluhů, které dlužníkem nebyly uhrazeny, zejména uvést výslovně jaký dluh dlužník splnil, zda věřitel má za dlužníkem ještě pohledávku na zaplacení příslušenství jistiny dluhu a/nebo dříve splatných dluhů za poskytování opakovaného plnění.

Vzor:

Já, níže podepsaný, datum nar., bytem, tímto jako věřitel potvrzuji, že jsem od pana/í....., datum nar., bytem, přijal/a částku ve výši

Na základě smlouvy o ze dne..... byl/a..... povinna....., splatnost

Výše nedoplatku ze shora uvedené smlouvy ze dne..... Činila k dnešnímu dni, příslušenství pohledávky

Potvrzuji tímto, že úhradou výše uvedeného dluhu zanikla má pohledávka v plné výši.

V, dne

.....

Podpis

Energie a služby spojené s bydlením – reklamace vyúčtování

Součástí nákladů na bydlení jsou nejen nájemné a náklady na dodávky energií, ale je nutné hradit i další plnění spojená s užíváním bytu a další s nájmem související služby. Před poskytováním služeb si jejich rozsah zpravidla ujedná poskytovatel služeb (vlastník nemovitosti, bytové družstvo, pronajímatel) s jejich příjemci (nájemník), nebo o rozsahu služeb rozhodne společenství vlastníků jednotek nebo bytové družstvo. Pokud ujednání o rozsahu služeb chybí v nájemní smlouvě je pronajímatel povinen zajistit po dobu nájmu tzv. **nezbytné služby**. **Nezbytnými službami** jsou dodávky vody a tepla, odvoz a odvádění odpadních vod včetně čištění jímek, odvoz komunálního odpadu, osvětlení a úklid společných částí domu, zajištění příjmu rozhlasového a televizního vysílání, provoz a čištění komínů, případně provoz výtahu.

Výše uvedené náklady hradíme zpravidla

41. Vzor⁴⁸: Výzva poskytovateli služeb spojených s bydlením ke splnění povinnosti vyúčtovat náklady na služby spojené s bydlením oproti zaplaceným zálohám

Poskytovatel služeb (dodávky vody, tepla...) je povinen vyúčtovat příjemci skutečnou výši nákladů oproti zálohám na jednotlivé služby **nejpozději do čtyř měsíců od skončení zúčtovacího období** (zpravidla do konce dubna roku následujícího po roce, kterého se vyúčtování týká). Poskytovatel služeb by tak měl udělat automaticky, bohužel ne vždy se tak děje.

Podle „zákona o službách se za nedodržení termínu pro doručení vyúčtování stanoví poskytovateli služeb **pokuta za prodlení s nepeněžitým plněním**. Příjemce služeb má nárok na zaplacení pokuty, a to ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení (nebyla-li ujednána pokuta v jiné nižší výši).

Běh lhůty v případě skončení nájemního vztahu v průběhu zúčtovacího období

Pokud nájem ukončíte dřív, výše uvedená pravidla se nemění – zákonná čtyřměsíční lhůta na předložení vyúčtování se rozbíhá až s koncem původně sjednaného zúčtovacího období, nikoli

⁴⁸ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

s koncem nájmu! *Příklad: Ukončíte-li nájem v lednu 2018, má pronajímatel čas na zaslání vyúčtování zaplacených záloh až do dubna 2019 a na vrácení případného přeplatku má další 4 měsíce.*

Upozornění: U nájemních smluv, kde jsou náklady ze strany nájemce hrazeny formou tzv. **paušální platby**, nemá pronajímatel (poskytovatel služeb) povinnost platby za poskytované služby vyúčtovat! Nemáte tedy právo domáhat se na Základě zákona o předložení vyúčtování pomocí tohoto vzoru! U nájmu uzavřených na dobu delší než dvacet čtyři měsíců nebo na dobu neurčitou není možné do paušální platby zahrnout platbu za dodávku tepla, centralizované poskytování teplé vody, dodávku vody a odvádění odpadních vod; platby za tyto služby je u dlouhodobějších nájmu nutné vyúčtovat!

Vzor:

Pan
Bedřich Majitel
Nová ulice 5555, Ostrava
(dále jen pronajímatel)

Emílie Nájemcová
Stará ulice 7777, Ostrava
(dále jen nájemce)

V.....dne

Věc: Výzva ke splnění povinnosti řádně vyúčtovat zaplacené zálohy na služby

Vážený pane Majiteli,

na základě nájemní smlouvy ze dne zasílám vždy do 15. dne v měsíci zálohy na služby uvedené v nájemní smlouvě (dodávky studené a teplé vody, tepla, odvoz odpadů..). V roce 2017 to bylo ve výši 2500,- Kč/měs. Zúčtovací období je stanoveno jako 12 měsíční a je shodné s kalendářním rokem.

Do čtyř měsíců od skončení zúčtovacího období jsem od Vás měla obdržet vyúčtování skutečné výše nákladů oproti zálohám, které jsem uhradila, na jednotlivé služby. Do dnešního dne jsem však od Vás žádné vyúčtování neobdržela.

Žádám Vás tímto o urychlenou nápravu a zaslání písemného vyúčtování na výše uvedenou adresu.

Musím Vás také upozornit, že v souladu s ustanovením Zákona o službách mám nárok na zaplacení pokuty ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním výše uvedené povinnosti, což k dnešnímu dni činí 1000,- Kč.

S pozdravem

.....

podpis

42.Vzor⁴⁹: Reklamace vyúčtování energií

Jste-li odběratelem elektřiny/plynu, pak byste minimálně jednou ročně měli od svého dodavatele obdržet vyúčtování za tuto komoditu. Termín vyúčtování je závislý na termínech odečtů elektroměrů, které určuje provozovatel distribuční soustavy a liší se podle lokality.

Pravidla upravující uplatnění reklamace vyúčtování za elektřinu hledejte ve smlouvě a obchodních podmínkách svého dodavatele. Najít byste měli nejen kde a jakým způsobem reklamaci podat, ale také v jakých lhůtách tak musíte učinit.

Reklamaci doporučujeme podávat písemně. Dopis, ve kterém reklamaci uplatňujete, by měl vždy obsahovat:

- vaše identifikační údaje
- informace o reklamované faktuře - vaše zákaznické číslo, variabilní symbol, číslo odběrného místa, datum splatnosti, příp. i EAN kód (u elektřiny) či EIC kód (u plynu)
- podrobný popis reklamované skutečnosti.

Dodavatel má povinnost **odpovědět na Vaši reklamaci do 15 kalendářních dnů**. Zároveň musí do 30 dnů od doručení reklamace vyrovnat rozdíl ve vyúčtování, který vzniknul chybnou fakturací. Pokud tyto termíny nedodrží dodavatel elektřiny, hrozí mu pokuta 600 Kč za každý den prodlení. Dodavateli plynu hrozí mu pokuta 750 Kč za každý den prodlení. Tyto částky inkasuje odběratel, tedy vy.

Vzor:

Název/obchodní firma

Sídlo

Zákazník:

jméno a příjmení

datum narození

bydliště

⁴⁹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Smlouva o sdružených službách dodávky:

číslo smlouvy

datum uzavření smlouvy

Odběrné místo:

adresa

číslo EAN (elektřina)

číslo EIC (plyn)

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

Věc: Reklamace vyúčtování za elektřinu/plyn

Vážení,

dne jsem obdržel/a od Vaší společnosti fakturu č.,
obsahující vyúčtování za elektřinu/plyn za období Faktura byla
splatná dne.....

Po bližším prostudování faktury jsem však zjistil/a, že obsahuje nesprávné údaje.

Odůvodnění:

.....
.....

*(uved'te co nejpřesněji a nejpodrobněji skutkové okolnosti, z nichž vyvozujete chybnost faktury,
např. nesouhlasí stav měřicího zařízení elektroměru/plynoměru, nejsou zahrnuty veškeré
zaplacené zálohy, k výpočtu není použit ceník, který by podle uzavřené smlouvy měl být použit
apod....)*

S ohledem na výše uvedené reklamuji tímto vyúčtování dodávek elektřiny/plynu, tj. fakturu č.
..... a žádám o její opravu.

Současně Vás žádám o vrácení částky Kč, kterou jsem uhradila, zpět na
můj bankovní účet č.a to do 30
kalendářních dnů ode dne doručení této reklamace.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Přílohy (přiložte relevantní důkazy k prokázání svých tvrzení):

Např. Fotografie měřicího zařízení (elektroměru/plynoměru), výpisy z účtů prokazující zaplacení zálohy apod.

43. Vzor⁵⁰: Námitky proti vyúčtování služeb spojených s bydlením

Nesouhlasíte s obsahem vyúčtování, které jste obdrželi? Jako příjemce služeb máte právo podat poskytovateli služeb **do 30 dnů od obdržení vyúčtování námitky** ke způsobu a obsahu vyúčtování. Poskytovatel je povinen tyto Vaše námitky do 30 dnů od doručení vyřídit.

V případě, že ze strany poskytovatele nedojde k vyřízení námitek, máte jako příjemce služeb právo po něm požadovat zaplacení pokuty, a to buď v již sjednané výši, popř. ve výši nepřesahující 50 Kč za každý započatý den prodlení.

Vaše námitky/reklamací by primárně měla řešit osoba odpovědná za správu domu nebo správce bytového domu v případě přenesení dílčího výkonu správy na třetí osobu, anebo přímo firma, která provedla rozúčtování nákladů, zejména jde-li o reklamaci související s rozdělením nákladů na teplo, teplou či studenou vodu.

Vzor:

Pan
Bedřich Majitel
Nová ulice 5555
Ostrava
(dále jen pronajímatel)

Emilie Nájemcová
Stará ulice 7777
Ostrava
(dále jen nájemce)

Dne 2. 5. 2018 v Ostravě

Věc: Námitky proti vyúčtování za rok 2017

Vážený pane Majiteli,

na základě vyúčtování ze dne 15. 4. 2018, jste mě vyzvali k úhradě nedoplatku za služby ve výši 400,- Kč. S tímto vyúčtováním nesouhlasím, neboť ve vyúčtování nejsou zahrnuty všechny mnou zaplacené zálohy ve správné výši.

⁵⁰ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

V dubnu 2017 jsem byla oznámením z Vaší strany informována o navýšení záloh o 200,- Kč měsíčně. Od května 2017 jsem tak na Váš účet poukazovala zálohu na služby ve výši

Vámi zaslané vyúčtování tak není správné, neboť při zahrnutí záloh ve správné výši nemám nedoplatek, ale naopak přeplatek ve výši..... Kč.

Z

toho důvodu reklamuji toto vyúčtování a zároveň Vás žádám o vyřízení těchto námetek a to nejpozději do 30 dnů od doručení tohoto dopisu.

S pozdravem

.....

podpis

44. Vzor⁵¹: Uplatnění práva nahlížet do podkladů k vyúčtování služeb spojených s bydlením a vypořádání námitek.

Na základě Vaší **písemné** žádosti je poskytovatel služeb povinen nejpozději do 5 měsíců po skončení zúčtovacího období Vám doložit náklady na jednotlivé služby, způsob jejich rozúčtování, způsob stanovení výše záloh za služby a provedení vyúčtování podle zákona o službách a umožnit pořízení kopie těchto podkladů.

Jde o právo na předložení komplexního, věcně a časově souvisejícího souboru listin týkajícího se vyúčtování. A to za podmínek, jež Vám umožní reálně se s příslušnými doklady seznámit, řádně si je prostudovat a učinit si z nich výpisy a opisy. Jsou-li Vám doklady předloženy v kopiích, musí Vám být umožněno též jejich porovnání s originály.

Zákon o službách (Zákon č. 67/2013 Sb., kterým se upravují některé otázky související s poskytováním plnění spojených s užíváním bytů a nebytových prostorů v domě s byty ve znění pozdějších předpisů) přímo vyžaduje, abyste své právo uplatnili písemně! V případě, že máte pochybnosti o obsahu vyúčtování nebo o způsobu rozúčtování mezi jednotlivé příjemce služeb (byty), pak můžete využít k uplatnění svého práva na nahlížení do podkladů níže uvedený vzor. Stejně tak máte právo nahlížet do podkladů k vypořádání námitek, které jste k vyúčtování uplatnili (resp. k reklamaci vyúčtování).

Nemusíte se obávat, uplatněním tohoto práva nezmeškáte lhůtu pro uplatnění námitek k vyúčtování. 30ti denní lhůta pro uplatnění námitek započne běžet až od doložení podkladů.

Vzor:

Pan
Bedřich Majitel
Nová ulice 5555
Ostrava
(dále jen pronajímatel)

Emilie Nájemcová
Stará ulice 7777
Ostrava
(dále jen nájemce)

⁵¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

V dne.....

Věc: Žádost o doložení podkladů k rozúčtování a vyúčtování nákladů na služby

Vážený pane Majiteli,

Dne jsem obdržela Váš dopis obsahující vyúčtování služeb za rok 2017. Konkrétně se jedná o rozúčtování a vyúčtování nákladů na dodávku studené a teplé vody, tepla a úklid společných prostor domu....

V souladu s § 8 Zákona č. 67/2013 Sb., kterým se upravují některé otázky související s poskytováním plnění spojených s užíváním bytů a nebytových prostorů v domě s byty ve znění pozdějších předpisů ve znění pozdějších předpisů, uplatňuji tímto své právo na nahlížení do podkladů k tomuto vyúčtování.

Podle výše uvedeného zákona máte povinnost mi na mou žádost doložit náklady na jednotlivé služby, způsob jejich rozúčtování, způsob stanovení výše záloh za služby a provedení vyúčtování podle tohoto zákona a umožnit mi pořízení kopie těchto podkladů.

Žádám Vás tímto o sdělení nejbližšího možného termínu, ve kterém budu moci do podkladů nahlédnout. Děkuji za odpověď.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

45. Vzor⁵²: Žádost o změnu výše záloh na energie/služby spojené s bydlením

Poskytovatel služeb má právo na to, aby mu příjemce platil zálohy na úhradu nákladů na tyto služby.

Výše záloh nemusí zůstatvat stále stejná. Dodavatelé výši záloh upravují nejen podle uplynulého období, ale také podle odhadu vývoje spotřeby a cen energií na další období. O výši záloh se můžete s dodavatelem dohodnout.

Výši a splatnost záloh (zpravidla měsíční) si ujedná poskytovatel služeb s jejich příjemcem, nebo o ní rozhodne shromáždění SVJ či členská schůze bytového družstva.

Pronajímatel má právo změnit v průběhu roku měsíční zálohu v míře odpovídající změně ceny nebo v případě změny rozsahu či kvality služby. Změna včetně řádného zdůvodnění musí být nájemci písemně oznámena. Záloha v nové výši se hradí nejdříve od 1. dne měsíce následujícího po doručení tohoto oznámení.

Zálohy na energie

Dodavatelé nemusí vyhovět Vašemu požadavku na snížení záloh pod úroveň předpokládané spotřeby. V ostatních případech dodavatelé vaši žádost o změnu záloh zpravidla vyhoví.

Kromě výše záloh se dá nastavit i jejich periodicita. Např. u chat či garáží s malou spotřebou jsou vhodnější čtvrtletní nebo pololetní zálohy.

Tip: Někteří dodavatelé mají na svém webu k dispozici **online formulář na změnu záloh!**

Vzor:

Název/obchodní firma

Sídlo

Zákazník:

jméno a příjmení

⁵² UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

datum narození

bydliště

Smlouva o sdružených službách dodávky:

číslo smlouvy

datum uzavření smlouvy

Odběrné místo:

adresa

číslo EAN (elektřina)

číslo EIC (plyn)

Věc: Žádost o změnu výše záloh

Požadované změny:

Současná záloha Kč.....

Navrhovaná výše zálohy Kč

Odůvodnění:

.....

.....

.....

podpis oprávněného žadatele

46.Vzor⁵³: Odstoupení od smlouvy z důvodu zvýšení ceny díla

Právo na zaplacení ceny díla vzniká provedením díla. **Cena díla může být určena pevnou částkou, odkazem na rozpočet nebo i odhadem.**

cena určena pevnou částkou nebo odkazem na rozpočet

Jestliže byla cena sjednaná pevnou částkou (případně odkazem na rozpočet), **nemůže ji žádná strana dodatečně měnit** (§ 2620 odst. 1 NOZ).

Další možností je sjednání ceny z daného rozpočtu, ovšem **s výhradou**, že se nezaručuje úplnost rozpočtu nebo že je nezávazný. V tomto případě už je možné cenu navýšit, a to pokud se objeví činnosti nezahrnuté do rozpočtu proto, že se takové práce při sestavení rozpočtu nepředpokládaly.

Zvýšení ceny díla

Byla-li cena určena na základě rozpočtu daného s výhradou, že se nezaručuje jeho úplnost, nebo s výhradou, že rozpočet je nezávazný, může zhotovitel požadovat zvýšení ceny, objeví-li se v případě rozpočtu s výhradou nezaručené úplnosti při provádění díla potřeba činností do rozpočtu nezahrnutých, pokud nebyly předvídatelné v době uzavření smlouvy, a v případě rozpočtu s výhradou nezávaznosti, oč nevyhnutelně převyší náklady účelně vynaložené zhotovitelem náklady zahrnuté do rozpočtu. (§ 2622 Občanský zákoník)

Zhotoviteli musí objednateli oznámit nutnost překročení rozpočtované částky a výši požadovaného zvýšení bez zbytečného odkladu poté, kdy se při provádění díla ukázala jeho nevyhnutelnost nárok na určení zvýšení ceny, jinak mu nárok na uhrazení zvýšené ceny zaniká!

Požaduje-li zhotovitel zvýšení o více než 10 % ceny podle rozpočtu, objednatel může bez zbytečného odkladu odstoupit od smlouvy. V tomto případě je objednatel povinen nahradit zhotoviteli část ceny odpovídající rozsahu částečného provedení díla podle rozpočtu.

Nesouhlasí-li objednatel se zvýšením ceny, určí zvýšení ceny na návrh zhotovitele soud

⁵³ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vzor:

Jméno:.....

se sídlem:

IČO:.....

(dále jen zhotovitel)

V.....Dne.....

Věc: Odstoupení od smlouvy o dílo z důvodu zvýšení ceny díla

Vážení,

dne jsem s Vámi uzavřel smlouvu o dílo č., jejímž předmětem bylo (viz. přiložená specifikace). Cena byla stanovena dle přiloženého rozpočtu s výhradou jeho nezávadnosti ve výši.....Kč.

Dne jsem od Vás obdržel písemnou informaci o tom, že cenu díla bude nutné zvýšit o Kč.

Toto zvýšení představuje nárůst oproti původnímu rozpočtu o více jak 10% a z tohoto důvodu jsem se rozhodl/a v souladu s ustanovením § 2622 Zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník od výše uvedené smlouvy odstoupit.

Tímto odstoupením se smlouva od počátku ruší. S ohledem na to, že jste dosud s plněním smlouvy nezapočali, žádám Vás o navrácení celé mnou uhrazené zálohy. Částku ve výši Kč zašlete nejpozději do 14 kalendářních dnů na bankovní účet č.

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Jméno:.....

Adresa:

(objednatel)

47. Vzor⁵⁴: Výzva k plnění ze smlouvy o dílo

Jednou z doporučených náležitostí smlouvy o dílo by měl být i termín plnění/dokončení a předání díla.

Podle § 1958 občanského zákoníku: Je-li čas plnění přesně ujednán nebo jinak stanoven, je dlužník povinen plnit i bez vyzvání věřitele. Pro případ, že si strany neujednají, kdy má dlužník dluh splnit, může věřitel požadovat plnění ihned a dlužník je poté povinen splnit bez zbytečného odkladu.

Pokud zhotovitel nepřistoupí k plnění svého závazku ze smlouvy o dílo, nebo sice předmět díla započne plnit, ale dílo nedokončí, je vhodné jej písemně vyzvat k plnění/dokončení díla.

Termín plnění není podstatnou náležitostí smlouvy o dílo, smlouvu tak lze uzavřít i bez stanovení termínu dokončení, avšak nedoporučujeme to.

*Podle Zákona o ochraně spotřebitele § 15 (3), který stanoví některé povinnosti podnikatelů v případech, kdy uzavírají smlouvy se spotřebiteli, platí: **Není-li služba poskytnuta na počkání, je prodávající povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu služby, její rozsah, jakost, cenu za provedení služby a termín jejího plnění.***

Vzor:

Jméno:.....
se sídlem:
IČO:.....
(dále jen zhotovitel)

V.....Dne.....

Věc: Výzva k plnění ze smlouvy o dílo

⁵⁴ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vážení,

s odvoláním na smlouvu o dílo č., kterou Vaše společnost se mnou uzavřela dne a jejímž předmětem bylo

Vás upozorňujeme na skutečnost, že podle ustanovení článku této smlouvy mělo být dílo dokončeno do

(alternativně v případě, že termín dokončení díla nebyl smluvně stanoven: Termín dokončení díla není v potvrzení o přijetí objednávky uveden, avšak byl jsem Vaším pracovníkem informován o tom, že dílo bude provedeno v nejbližším možném termínu.)

Do dnešního dne nebylo dílo provedeno a Vaše společnost se tak ocitla v prodlení s plněním svého závazku. Upozorňuji, že nesplněním závazku v řádném termínu pro vás nastávají právní důsledky vyplývající z prodlení dlužníka.

(alternativně v případě, že termín dokončení díla nebyl smluvně stanoven: Lhůtu, kterou jste k plnění měli, považuji za přiměřenou a dostatečnou. Žádám Vás tímto v souladu s § 1958 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, abyste bez zbytečného odkladu přistoupili k plnění smlouvy, jinak pro vás nastávají veškeré právní důsledky vyplývající z prodlení dlužníka.)

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Jméno:.....

Adresa:

OP:

(objednatel)

48. Vzor⁵⁵: Smlouva o dílo - Předávací protokol

Dílo je definitivně provedeno v okamžiku **jeho dokončení a předání**. Dokončené dílo je takové dílo, u něhož zhotovitel objednateli předvede, že je dokončeno - funguje, a je připraveno plnit svůj účel.

Objednatelé často podceňují předání díla a považují ho pouze za formalitu. Bohužel, opak je pravdou, jedná se o velmi důležitou část celého procesu. Záznam o předání díla má totiž zásadní dopad do jejich práv. Okamžik převzetí díla je také velmi důležitý ve vztahu k odpovědnosti zhotovitele za vady díla.

Je-li dílo dokončeno, pak je povinností objednatele dílo převzít. Dílo může převzít **s výhradami nebo bez výhrad. Pozor platí, že převezme-li objednatel dílo bez výhrad, nepřizná mu soud právo ze zjevné vady díla, namítne-li zhotovitel, že právo nebylo uplatněno včas!**

Jednoznačně tak doporučujeme vyhotovit předávací protokol, v němž by mělo být potvrzeno nejen převzetí díla, ale také případné vytýkané vady.

Řádné předání díla má zpravidla tyto účinky:

- * Objednateli vzniká povinnost zaplatit cenu díla,
- * nabývá vlastnické právo k věci a
- * zároveň na něj přechází nebezpečí škody na předmětu díla.

Pozor pro převzetí stavby platí toto pravidlo:

Objednatel nemá právo odmítnout převzetí stavby pro ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání stavby funkčně nebo esteticky, ani její užívání podstatným způsobem neomezuje.

Předávací protokol na předávání díla zpravidla přinese zhotovitel, pokud tomu tak není, tak je v zájmu objednatele, aby sepsání zápisu/protokolu o předání díla sám inicioval! Doporučujeme to zejména v případě, že dílo je dokončeno, přesto vykazuje vady, které je potřeba zhotoviteli vytknout!

⁵⁵ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vzor

Předávací protokol ke smlouvě o dílo ze dne....., jejímž předmětem bylo
zhotovení (viz. přiložená specifikace).

uzavřené mezi

Zhotovitelem:

Jméno:.....

se sídlem:

IČO:.....

jako předávajícím

(dále jen zhotovitelem)

a

Objednatelem

Jméno:.....

Adresa:

OP:

(dále jen přejímající)

1) Přejímající podpisem tohoto protokolu prohlašuje, že dnešního dne převzal dílo dle
smlouvy o dílo uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem vdne

2) Objednatel prohlašuje, že převzaté dílo přebírá ve stavu odpovídajícím smluvenému
rozsahu s výjimkou vad v tomto rozsahu:

.....
.....
.....

3) Výše uvedené vady budou v rámci dohody mezi zhotovitelem a objednatelem odstraněny
následujícím způsobem:.....
ve lhůtě

Dílo nebo část díla bylo předáno ve stavu, který je vyznačen v tomto předávacím protokolu,
není však vyloučeno, že předmět smlouvy obsahuje skryté vady nebo vady, které nebylo možné
s ohledem na povahu díla nebo z jiného důvodu zjistit v čase předání a převzetí díla nebo jeho
části.

V..... dne

.....

Předávající

.....

Přejímající

49.Vzor⁵⁶ : Reklamace díla

Reklamovat může spotřebitel službu, která byla předmětem smlouvy o dílo (opravu, úpravu nebo údržbu věci) za předpokladu, že byla podnikatelem provedena vadně. **Dílo má vady, když neodpovídá tomu, co bylo ujednáno ve smlouvě.**

Pokud se např. opravně nepodaří opravit vadu věci, kvůli které spotřebitel věd k opravě předal, je to důvod k uplatnění reklamace. Také podnikatelé podnikající ve službách jsou povinni spotřebitele informovat o podmínkách a způsobu uplatnění reklamace. A v případě, že spotřebitel reklamaci uplatní pak ji musí podnikatel přijmout a vydat reklamační protokol. NOZ u smlouvy o dílo, odkazuje, co se týče práv z vadného plnění i práv ze záruky na právní úpravu kupní smlouvy! V případě vad díla, tedy postupujeme stejně jako by se jednalo o kupní smlouvu.

Povinnosti zhotovitele z vadného plnění (pokud není poskytnuta smluvní záruka) zakládají vady, které má dílo při předání, resp. při přechodu nebezpečí škody na objednatele. Po této době jen v případě, že vadu způsobil zhotovitel porušením povinnosti. (NOZ § 2617).

Objednatel není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli!

Objednatel musí oznámit vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla. Jinak může zhotovitel namítnout opožděné uplatnění práva!

Vzor:

Zhotovitel:

Jméno:.....

se sídlem:

IČO:.....

jako předávajícím

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

Věc: Uplatnění práva z vad díla (reklamace)

⁵⁶ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vážení,

dne jsem s Vámi uzavřel smlouvu o dílo, jejímž předmětem bylo zhotovení (viz. přiložená specifikace).

Dne jsem si převzal Po zapojení jsem zjistil, že opět vykazuje stejnou vadu, kterou jsem po Vás žádal opravit. Vzhledem k tomu, že předmětem smlouvy bylo odstranění vady, žádám v rámci reklamace o bezplatné opětovné provedení opravy v zákonné lhůtě.

V souladu s§ 19 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace – reklamačního protokolu se všemi zákonnými náležitostmi.

Děkuji.

S pozdravem

.....

podpis

Jméno:.....

Adresa:.....

(Objednatel)

50.Vzor⁵⁷: Rodinný rozpočet

Pravidelné sestavování rodinného rozpočtu umožní domácnostem získat poměrně přesný přehled o tom, odkud a kdy peníze přicházejí a hlavně kdy a kam. Rodinný rozpočet ukáže, kde by se dalo ušetřit, kam peníze zbytečně utíkají. Vyjasněný rozpočet pomůže spotřebitelům zajistit kontrolu nad finanční situací jejich rodiny, pomůže předcházet předluženosti, osobnímu bankrotu a podobným závažným situacím. Rozpočet napomáhá spotřebitelům vytvořit podmínky pro naplnění budoucích krátkodobých i dlouhodobých cílů, jako je například vysněná dovolená nebo nové auto, či nové bydlení.

Rodinný rozpočet je plán finančního hospodaření domácností.

Sestavení jednoduchého rozpočtu není vůbec složité. Vystačí si i s obyčejnou tužkou a blokem.

Jak sestavit rodinný rozpočet?

Základem každého rozpočtu, včetně toho rodinného, je přehled příjmů a výdajů. Proto je potřeba opravdu poctivě po dobu minimálně jednoho měsíce zapisovat všechny příjmy i výdaje. Základem je, co nejpodrobněji a upřímně zaznamenat všechny měsíční výdaje a příjmy. Schovávat si všechny účtenky, využívat data z internetového bankovníctví, zapisovat si další výdaje...

Po jejich sečtení přichází čas účtování, které odhalí konkrétní situaci rodiny.

V ideálním případě by rodině mělo každý měsíc zůstat po odečtení všech výdajů alespoň 20 % z celkového příjmu, které by měly být určeny na finanční priority jako je vytváření rezervy na neočekávané výdaje, spoření, kvalitní pojištění případně splácení dluhů.

Život ale přináší různé situace a je často ideálu hodně vzdálen. V případě deficitu je potřeba hledat možné úspory (eliminovat zbytné položky, šetřit na správných místech), či možnosti zvýšení příjmů.

Využijte náš vzor tabulky rodinného rozpočtu:

⁵⁷ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Rodinný rozpočet

Měsíc a rok:

Příjmy

ČISTÝ MĚSÍČNÍ PŘÍJEM	ČÁSTKA
MZDA, PLAT,	
DŮCHOD, RENTA	
DÁVKY (SOC. PODPO- RA...)	
PŘÍJMY Z PRONÁJMU	
VÝNOSY Z INVESTIC	
.....	
.....	
CELKOVÝ ČISTÝ MĚSÍČNÍ PŘÍJEM	(A)



Bilance

A - B =

Máte přebytek? Tvořte si rezervy.
Máte schodek? Eliminujte zbytné položky.
Šetřete na správných místech!

Výdaje

MĚSÍČNÍ VÝDAJE	ČÁSTKA
POTRAVINY A DROGÉRIE	
NÁJEM (FOND OPRAV)	
ENERGIE A DALŠÍ SLUŽBY SPOJENÉ S BYDLENÍM	
LÉKY	
OBLEČENÍ	
FINANČNÍ PRODUKTY	
SPLÁTKY PŮJČEK	
DOPRAVA	
TELEKOMUNIKACE	
DALŠÍ SLUŽBY (KADEŘNÍK)	
ZÁBAVA	
CIGARETY A ALKOHOL	
...	
...	
CELKOVÉ VÝDAJE	(B)

Smlouvy o zájezdu v době pandemie Koronaviru – „Lex voucher“

51.Vzor: Odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu mimořádných okolností⁵⁸

Právní úprava: § 2535 zákona č. [86/2012](#) Sb., občanský zákoník

Zákazník, který uzavřel smlouvu o zájezdu, má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

Zákazník má tedy právo na odstoupení od smlouvy bez sankce v případě, že budou kumulativně splněny dvě základní podmínky:

- v cílové destinaci nebo jejím okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné události – dle výkladového stanoviska Evropská komise se jedná o situace mimo kontrolu smluvní strany, která se jí dovolává, a jejímž důsledkům nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata veškerá rozumná opatření; významná rizika pro lidské zdraví, jako je právě propuknutí onemocnění typu COVID-19, se dle Evropské komise obvykle považují za nevyhnutelné a mimořádné okolnosti; a
- tyto události mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení – v případě tohoto kritéria bude třeba vždy hodnotit každý případ individuálně, přičemž indikátorem pro odstoupení od smlouvy může být dle Evropské komise i oficiální cestovní varování vnitrostátních orgánů; v případech, kdy veřejné orgány cesty výslovně zakazují nebo zakazují pohyb osob způsobem, který de facto vylučuje plnění smlouvy, bude kritérium splněno prakticky vždy.

⁵⁸ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vzor: Odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu mimořádných okolností

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

(dále jen jako „pořadatel“)

V....., dne.....

Věc: Odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu

Vážení,

v souladu s ustanovením paragrafu 2535 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) Vám tímto oznamuji, že **odstupuji** od smlouvy o zájezdu č. ze dne s termínem a místem konání (dále jen „zájezd“).

Ve výše uvedené destinaci

V cílové destinaci tak nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

Současně Vám sděluji, že s odkazem na ustanovení § 2535 občanského zákoníku Vám nebudou platit odstupné dle čl. smlouvy o zájezdu.

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

52. Vzor odmítnutí poukazu na zájezd zákazníkem patřícím do některé z chráněných skupin⁵⁹

V případě, že přijatá omezující opatření, (v ČR či v cílové destinaci) v souvislosti s pandemií onemocnění COVID 19, mají vliv na cestu či průběh zájezdu, jde o situaci, kterou zákon popisuje jako „nevyhnutelné a mimořádné okolnosti“ nebo-li vyšší moc.

Za těchto okolností může odstoupit od smlouvy o zájezdu zákazník i cestovní kancelář. Cestovní kancelář má v takovém případě povinnost vrátit zákazníkům platby přijaté za neuskutečněné zájezdy nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu. Ohledně zájezdů, které se měly konat v období od **20. 2. do 31. 8. 2020**, byl přijat, tzv. **lex voucher**, který stanovil tzv. **ochrannou dobu**, jež má chránit cestovní kanceláře. Smyslem této ochranné doby je po určitou dobu odložit nebo přerušit splatnost závazku cestovní kanceláře k vrácení plateb za zrušený zájezd.

Cestovní kanceláře, které se rozhodnou poukaz zákazníkovi vydat, musí v případě, že si zákazník na poukaz nevybere náhradní zájezd v jiném termínu (např. v sezóně 2021), vrátit peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od skončení ochranné doby, tedy do 14. září 2021.

Existují však skupiny zákazníků, které se zákon snaží chránit a které mohou poukaz odmítnout.

Odmítnout zákazník, který spadá do některé z chráněných kategorií:

- držitel průkazu osoby se zdravotním postižením
- osoba vedená v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání
- těhotná žena či osoba čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou
- osamělý rodič pečující o nezaopatřené dítě (samoživitel)
- osoba starší 65 let
- zaměstnanec, který ke dni doručení oznámení cestovní kanceláře o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce
- škola nebo školské zařízení, které jsou zapsány do rejstříku škol a školských zařízení.

Chráněný zákazník může odmítnout poukaz na zájezd oznámením cestovní kanceláři.

Současně musí vrátit vydaný poukaz na zájezd. Odmítnutím poukazu ochranná doba skončí a obnoví se povinnost cestovní kanceláře vrátit platby přijaté za zrušený zájezd bezodkladně v penězích.

⁵⁹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Vzor: Oznámení o odmítnutí vystaveného poukazu za zájezd (lex voucher)

Prodejce s. r. o.

Horní konec 1, Dolní

IČ. 12345678

(dále jen jako „pořadatel“)

V....., dne.....

Věc: Oznámení o odmítnutí vystaveného poukazu za zájezd

Vážení,

dne jsem v souladu s ustanovením paragrafu 2535 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) **odstoupil/a** od smlouvy o zájezdu č. ze dne s termínem a místem konání (dále jen „**zájezd**“),

alternativně:

dne jsem byla Vaší cestovní kanceláří informována o zrušení zájezdu dle smlouvy o zájezdu č. ze dne s termínem a místem konání (dále jen „**zájezd**“).

Následně mi byl dne..... z Vaší strany s odkazem na zákon č. 185/2020 Zákon o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (lex voucher) doručeno oznámení o využití ochranné doby/vystaven poukaz na zájezd.

V souladu s § 3 odst. 3 výše uvedeného zákona Vám oznamuji, že tento poukaz odmítám z důvodu, že jsem ke dni doručení Vašeho oznámení o využití ochranné doby byl/a:

- držitelem průkazu osoby se zdravotním postižením / osobou vedenou v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání / těhotná / osobou čerpající mateřskou nebo rodičovskou dovolenou / osobou starší 65 let / osamělým rodičem pečujícím o nezaopatřené dítě / zaměstnancem, který

ke dni doručení oznámení pořadatele o využití ochranné doby nemohl po dobu nejméně 30 dnů konat práci pro jiné překážky na straně zaměstnavatele podle § 208 a 209 zákoníku práce / školou a školským zařízením, které jsou zapsány do rejstříku škol a školských zařízení (vyberte).

Tuto skutečnost dokládám
jehož kopie je přílohou tohoto dopisu.

Ochranná doba tímto končí. Žádám Vás o vrácení uhrazené ceny / záloh na zájezd na účet č.
.....

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

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

Změna poskytovatele služeb elektronických komunikací

V dubnu 2020 se stala účinnou novela zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (ZEK). Jedním z cílů této novely bylo usnadnit spotřebitelům změnu poskytovatele služeb elektronických komunikací, typicky změnu telefonního operátora.

Ukončení smlouvy se stávajícím operátorem

O způsobu ukončení stávající smlouvy rozhoduje nejen to, kdy se uživatel rozhodne smlouvu ukončit, ale také zda současně uzavírá smlouvu s novým operátorem a své číslo k němu přenáší, nebo zda má v plánu využívání přiděleného čísla úplně ukončit.

Pokud dále již s číslem pokračovat nechce, pak je potřeba smlouvu u stávajícího operátora ukončit.

Ukončení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené na dobu neurčitou

Pokud je stávající smlouva s poskytovatelem služeb uzavřena na dobu neurčitou, není její ukončení spojeno s žádnou sankcí. Zasláním výpovědi započne běžet **výpovědní lhůta, která nesmí překročit 30 dnů** (§63 odst. 1 písm. g Zákona o elektronických komunikacích).

53. VZOR Výpověď smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené na dobu neurčitou⁶⁰

..... Název telekomunikační společnosti
..... Adresa telekomunikační společnosti
..... IČO

V dne

⁶⁰ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

Věc: Výpověď smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené dne
..... číslo smlouvy

Vážení,

vypovídám tímto výše uvedenou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) a žádám, aby byla ukončena ihned po uplynutí výpovědní doby dle (obchodních podmínek).

Důvodem k podání výpovědi je
(*důvod k podání výpovědi nemusí být uveden*).

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

(vlastnoruční podpis)

Identifikační údaje účastníka:

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

.....(rodné číslo)

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

..... (adresa poskytování služeb (např. u služeb internetu, televize))

Ukončení smlouvy na dobu určitou

Ukončit je možné také smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, která byla původně uzavřena na dobu určitou. Smlouvu o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti uzavřenou se spotřebitelem na dobu určitou je možné vypovědět za podmínek uplatňovaných podnikatelem poskytujícím veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťujícím připojení k veřejné komunikační síti podle odstavce 1 písm. g) a h) pro smlouvy na dobu neurčitou!

V případě smlouvy uzavřené na dobu určitou je potřeba si dávat pozor na to, kdy smlouvu spotřebitel ukončuje. Spotřebiteli totiž mohou z takového ukončení smlouvy hrozit sankce. Důležité je i znění smlouvy, kde by tyto případné sankce měly být sjednány.

Sankce za předčasné ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou

Pozor ve chvíli, kdy takovou smlouvu spotřebitel ukončuje už během prvních tří měsíců od jejího uzavření, pak poskytovatel služby za nedodržení původně dojednané doby může naúčtovat až částku odpovídající jedné dvacetině (5%) ze součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině (5%) ze součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce původně sjednané doby trvání.

Aby měl spotřebitel jistotu, že změna nebo ukončení bude bez sankce, doporučujeme měnit poskytovatele služeb nebo ukončovat smlouvu bez změny operátora až po uplynutí tří měsíců trvání smlouvy!

POZOR: V případě, že spotřebiteli byl při uzavírání původní smlouvy poskytnut např. telefon za zvýhodněných podmínek (se slevou či zdarma), může po něm opouštěný poskytovatel při předčasném ukončení smlouvy chtít úhradu nákladů, které s tím měl spojené (tedy zpravidla úhradu skutečné ceny zařízení). Pokud si tedy při uzavírání smlouvy koupil např. telefon za výhodnější cenu, pak při předčasném ukončení smlouvy je potřeba počítat s tím, že jeho plnou cenu bude muset uhradit.

Změna operátora v případě, že číslo uživatel přenáší k jinému operátorovi

Právo na přenositelnost čísel

Spotřebitel má právo přenášet svá telefonní čísla od jednoho poskytovatele telekomunikačních služeb k jinému. **Při změně operátora tak o své telefonní číslo nepříjde a může si jej ponechat.**

Je to velmi rychlé: Přenos čísla od jednoho operátora ke druhému nesmí trvat déle **než 2 pracovní dny**. Tato lhůta začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí

opouštěného poskytovatele služby! Třetí pracovní den může být číslo dočasně nedostupné. Tato služba je bezplatná.

TIP – „One stop shop“ – Vše se dá vyřídit na jednom místě

Při změně operátora má spotřebitel možnost jednat pouze s novým operátorem, který sám již zajistí výše uvedené kroky vedoucí k ukončení smlouvy u jeho stávajícího poskytovatele!

Automatické prodloužení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací

Spotřebitel musí být informován o blížícím se konci smlouvy uzavřené na dobu určitou a o možnostech jejího prodloužení (nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před koncem smlouvy). **Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.** Tu je pak možno vypovědět kdykoliv viz. Ukončení smlouvy na dobu neurčitou výše.

Zůstatek na předplacené kartě

Využívá-li spotřebitel předplacené služby (tzv. předplacené karty) a přenáší své číslo k jinému operátorovi, musí operátor **na žádost spotřebitele vrátit zbývající zůstatek předplatného (§ 34 odst. 9 ZEK).**

Žádost je potřeba podat nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy! Pozor vrácení zůstatku může být za splnění zákonných podmínek zpoplatněno. Poplatek musí být uveden ve smlouvě a zpoplatnění musí odpovídat skutečným nákladům, které poskytovateli služeb vznikly v souvislosti s vrácením zůstatku.

54.VZOR Žádost o vrácení zůstatku předplatného (kreditu na předplacené telefonní kartě)⁶¹

⁶¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

..... Název telekomunikační společnosti
..... Adresa telekomunikační společnosti
..... IČO

V dne

Věc: Žádost o vrácení zůstatku na předplacené kartě

Vážení,

smlouva o poskytování veřejně dostupných předplacených služeb elektronických komunikací mezi mnou a Vaší společností byla ukončena s přenesením užívaného telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb dne.....

Uplatňuji tímto u Vaší společnosti své právo na vrácení zůstatku předplatného (kreditu).

Žádám o vrácení nevyčerpaného kreditu tímto způsobem:

- na bankovní účet vedený u číslo účtu.....
- poštovní poukázkou na adresu:.....

Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

(vlastnoruční podpis)

Identifikační údaje účastníka:

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

.....(rodné číslo)

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

Ukončení smlouvy z důvodu jednostranné změny smluvních podmínek ze strany operátora

Poskytovatelé služeb jsou za splnění zákonem stanovených podmínek oprávněni provést jednostrannou změnu smlouvy a to bohužel včetně zhoršení podmínek pro spotřebitele.

„Zákon o elektronických komunikacích“ upravuje jednostrannou změnu podmínek v § 63 takto: Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu některé z níže uvedených náležitostí smlouvy je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

Jaké změny tedy opravňují zákazníka změnu odmítnout a smlouvu bez sankcí ukončit:

– popis poskytované služby, zejména

- informace, zda je poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání, popřípadě o omezení přístupu k číslům tísňového volání,
- informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání,
- minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby a zejména lhůta pro zahájení jejího poskytování, popřípadě datum zahájení,
- informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby,
- informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení,
- informace o právech účastníka vyplývajících z § 95,

- nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat,
- údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb,
- informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, a případné rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování,
- doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doba, která nesmí překročit 30 dnů,
- podmínky pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek,
- způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit,
- smluvní pokuty nebo jiná sankční ustanovení za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany podnikatele poskytujícího službu nebo zajišťujícího přístup k síti nebo ze strany účastníka,
- ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služby nebo připojení,
- informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy,
- způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek,
- druhy opatření, která může podnikatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti,
- ověřovací kód účastníka a podmínky pro přenesení telefonního čísla,
- pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran,

- informace o výši úhrady, která smí být v případě smlouvy se spotřebitelem požadována pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny, a
- výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek,

– ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení účastníkovi, včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Pozor právo ukončit smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě, že změnu smlouvy nařídil Český telekomunikační úřad.

55. Vzor Ukončení smlouvy ke dni nabytí účinnosti jednostranné změny smlouvy⁶²

..... Název telekomunikační společnosti
 Adresa telekomunikační společnosti
 IČO

V dne

Věc: Odstoupení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené dne číslo smlouvy z důvodu jednostranné změny podmínek

Vážený,

⁶² UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

S odkazem na § 63 odst. 6 Zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích žádám tímto o ukončení výše uvedené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) a to ke dni nabytí Vámi avizované změny podmínek smlouvy dne.....
Vámi navrhovanou změnu jsem se rozhodl/a neakceptovat.
Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

(vlastnoruční podpis)

Identifikační údaje účastníka:

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

.....(rodné číslo)

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

..... (adresa poskytování služeb (např. u služeb internetu, televize)