

Reklamace:

Reklamovat zboží z důvodu vady lze bez ohledu na způsob koupě zboží.

Způsob vyřízení reklamace (lhůty, potvrzení apod.) upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Odpovědnost prodejce za jakost zboží při převzetí zákazníkem a lhůta pro uplatnění práv z vad zboží

1. Podle právní úpravy účinné od 1. 1. 2014 **prodávající odpovídá kupujícímu**, že v době, kdy kupující věc převzal, má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
2. se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
3. věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
4. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
5. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nesplňuje-li zboží výše uvedené charakteristiky, lze ho považovat za vadné.

Projevili-li se vada v průběhu prvních šesti měsíců od převzetí, vychází se z toho, že zboží bylo vadné již při nákupu. Pokud by prodejce s tímto tvrzením nesouhlasil, musí prokázat opak, *tj. např. že vadu způsobil sám kupující neodborným zacházením s věcí*. Důkazní břemeno ve sporu nese tedy v těchto prvních šesti měsících prodávající (podnikatel).

Po uplynutí šesti měsíců naopak **přechází důkazní břemeno na spotřebitele**, který v případném sporu musí prokázat prodejci (*např. znaleckým posudkem*), že za vadu odpovídá.

Většinu zboží je možné reklamovat z důvodu vady ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

Vadu je třeba prodejci oznámit ihned poté, co byla zjištěna.

Zákonnou lhůtu pro uplatnění práv z vad zboží však nelze zaměňovat s životností zboží, za vadu zboží se nepovažuje jeho běžné opotřebení.

Vada věci není totéž jako opotřebení věci.

Při vyřizování reklamace vady mohou nastat tato řešení: oprava věci, výměna věci, sleva z ceny či vrácení kupní ceny.

Při reklamaci má spotřebitel nárok dostat písemné potvrzení o přijetí reklamace a o jejím vyřízení.

Po skončení reklamačního řízení obdrží spotřebitel **potvrzení, které bude obsahovat:**

- datum a způsob vyřízení reklamace,
- potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání.

Byla-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, má zákazník nárok na vydání **písemného odůvodnění zamítnutí reklamace**, které zákazník může použít jako podklad pro případný soudní spor, nesouhlasí-li se způsobem vyřízení reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník je **povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů**. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. **Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace**, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě.

**Reklamací ve firmě Dapcom se zabývá Daniel Habětínek,
tel.: 725 638 588, e-mail: daniel@dapcom.cz**