

# JAK NA INTERNET

## Jak reklamovat zboží

Nákupy na Internetu bývají pro zákazníky výhodné, a to nejen kvůli ceně. E-shopy mají i další výhody. Snadno lze vrátit nechtěné zboží či reklamovat poškozené. Odstoupit od smlouvy může zákazník do čtrnácti dnů, ale neměl by si tuto možnost plést s reklamací.

### Odstoupení od smlouvy

V internetových obchodech nemá zákazník možnost si zboží prohlédnout a vyzkoušet. Podle Občanského zákoníku (§ 1829) může spotřebitel odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů. Některé internetové obchody nabízí tuto lhůtu prodlouženou až na 30 dní. Není-li o zákonné možnosti odstoupit od smlouvy spotřebitel poučen (např. v obchodních podmínkách obchodu), pak se lhůta prodlužuje o jeden rok, čili na 1 rok a 14 dnů.

Odstoupení od smlouvy musí splňovat určité náležitosti. Zboží nesmí být poškozené a musí být vráceno se vším příslušenstvím a prodejním obalem včetně výplně. Jestliže není zboží vráceno v prodejním obalu má prodejce právo účtovat skutečně vynaložené náklady na vrácení do původního stavu. Na vrub zákazníka jde při odstoupení od smlouvy rovněž úhrada nákladů na dopravu vráceného zboží, pokud jej o tom obchodník poučil, jinak náklady spojené s vrácením zboží nese právě on.

**Podle § 1837 občanského zákoníku ale spotřebitel od některých smluv odstoupit nemůže, a to např. na dodávku audio, video nahrávek a počítačových programů, poruší-li spotřebitel ochranný obal (ochrannou známku výrobce) nebo na dodávku zboží, které bylo upraveno podle jeho přání nebo pro jeho osobu, případně zboží, u kterého byl porušen hygienický obal!**

Možnost odstoupit od smlouvy se ovšem nevztahuje na firemní zákazníky (tzv. nákup na IČO). Tam záleží na podmínkách uzavřené smlouvy či obchodních podmínkách, které si firemní zákazníci s jednotlivými obchodníky dojednávají či jaké obchodníci nabízejí i pro tuto skupinu klientů.

Peníze za zboží pak obchodník nemusí vrátit dříve, než je mu doručeno nebo než zákazník prokáže, že jej odeslal, poté však nejpozději do 14 dnů., a to včetně všech ostatních nákladů, které od zákazníka přijal, tj. např. za dopravu. I zákazník má své povinnosti - vrátit zboží do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

### Reklamacce

Reklamovat by měl zákazník neprodleně po zjištění vady, a to tam, kde zboží koupil, případně u jiné osoby, kterou je zpravidla smluvní servis, vyznačené v záručním listě.

Pokud je zboží reklamováno, nemusí být vráceno v původním obalu a funkční. U reklamací platí náklady na dopravu zboží obchodník.

V závislosti na povaze vady má kupující nárok na výměnu zboží za nové, odstranění vady, slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Reklamacce musí být vyřízena do 30 dnů. Pokud se tak nestane, má zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo si zvolit jiný způsob řešení reklamacce dle svého výběru. Je však třeba dát pozor na text reklamačního protokolu, třicetidenní lhůtu je možné prodloužit pouze po vzájemné dohodě! Reklamaci lze uplatnit do 24 měsíců od převzetí.



# JAK NA INTERNET

## **Certifikace obchodů sdružením APEK**

Od roku 1999 provádí APEK certifikace internetových obchodů, prodejců zážitků a cestovních kanceláří nabízejících své služby na Internetu. Asociace pro elektronickou komerci v současné době vystavuje dva druhy certifikátů – APEK Certifikovaný obchod a APEK Certifikát kvality. Oba tyto certifikáty potvrzují důvěryhodnost internetového obchodu, dodržování platné legislativy a vstřícný přístup k zákazníkům.

