

# JAK NA INTERNET

## Jak reklamovat zboží zakoupené přes Internet

### KLÍČOVÁ SLOVA

zboží, reklamace, odstoupení od smlouvy, APEK, Občanský zákoník, Obchodní zákoník

### OTÁZKY K DISKUZÍ

1. Reklamovali jste už někdy zboží, které jste zakoupili na Internetu?
2. Jak taková reklamace probíhá?
3. Reklamovali jste někdy zboží zakoupené v kamenném obchodě?
4. Jak se od sebe tyto reklamace liší?
5. Jaký je rozdíl mezi reklamací a odstoupením od smlouvy?
6. Jaký zvolíte postup, zjistíte-li, že vám zakoupené zboží z nějakého důvodu nevyhovuje?
7. Jaký zvolíte postup, zjistíte-li, že zboží, které jste zakoupili, má vadu/je rozbité?
8. Kolik dní má obchodník na vyřízení vaší reklamace? Co můžete udělat, nestihne-li to ve stanovené lhůtě?
9. Kde byste hledali informace o tom, jaká máte práva při reklamaci zboží?
10. K čemu slouží certifikace internetových obchodů APEK?

### ÚKOLY

- A) Vlastními slovy popište rozdíl mezi reklamací zboží zakoupeného na Internetu a v kamenném obchodě.
- B) Popište, jak byste postupovali v následujících situacích:

Z českého e-shopu jste si objednali mobilní telefon, ten ale přišel poškozený.

Z anglického e-shopu vám přišlo tričko v jiné barvě a velikosti než jste si objednali.

Z USA jste si objednali počítač, ten se vám po 2 měsících rozbil, ne však vaší vinou.

### DALŠÍ INFORMACE

Česká republika. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. In: 634/1992. 1992.

KUČEROVÁ, Dagmar. Reklamace podle občanského nebo obchodního zákoníku? Obojí je správně. In: Podnikatel.cz[online]. 2010 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.podnikatel.cz/clanky/reklamace-obcansky-nebo-obchodni-zakonik/>

Pro spotřebitele. Asociace pro elektronickou komerci [online]. 2014 [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://www.apek.cz/pro-spotrebitel>

