Reklamace → Jak fungují u zboží koupeného do 5. ledna 2023

- Pro uplatnění záruky nemusíte předkládat záruční list
- Při překročení lhůty 30 dní máte nárok na vrácení peněz
- Prodejce je povinen zajistit na prodejně osobu oprávněnou vyřizovat reklamace

Na zboží a služby zakoupené od 6. ledna 2023 se vztahují **nová pravidla** reklamace.

1. Záruční list není nutnost

Jeden z nejčastějších mýtů se týká nutnosti předložit při reklamaci zboží záruční list. Zákon nic takového nevyžaduje – povinností zákazníka při reklamaci zboží je pouze doložit pořízení zboží u konkrétního prodejce v konkrétní den.

Bez problémů si tak vystačíte s fakturou či podobným dokladem, na kterém bude vyznačeno zboží, datum a místo jeho prodeje. Jako dostatečný se jeví také výpis z bankovního účtu, fotografie účtenky či svědecká výpověď, jež dosvědčí pořízení reklamované věci.

2. Překročení zákonné lhůty 30 dní

Nedomluví-li se prodávající s kupujícím jinak, činí lhůta na vyřízení reklamace 30 dní. Při jejím nedodržení je možné od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz, které jste při pořízení zaplatili. Prodloužit tuto lhůtu lze jedině s výslovným souhlasem zákazníka.

3. Reklamace se nemusí uplatňovat pouze v místě prodeje

Dle zákona je prodávající povinen reklamaci přijmout v jakékoliv prodejně, kde je to možné. Pokud jste tedy koupili lednici v Hradci Králové a poté jste se přestěhovali do Prahy, je možné ji reklamovat na pražské pobočce. Obecně lze říci, že stačí, aby se na obou prodejnách prodával stejný sortiment výrobků.

4. Při reklamaci máte nárok na úhradu nutně vynaložených nákladů

Poměrně neznámá je informace, že při oprávněné reklamaci lze vyžadovat úhradu nutně vynaložených nákladů. Za ty lze považovat například dopravu reklamovaného zboží k prodejci běžnou hromadnou dopravou nebo zaslání zboží poštou. Doprava kurýrem, autem nebo dokonce taxíkem nemusí být ze zákona uznána. Náklady je nutné doložit účtenkou či jízdenkou.

V některých případech je možné požadovat proplacení půjčovného. Typickým příkladem je třeba reklamace automobilu a zapůjčení náhradního vozu apod. Jako doklad slouží faktura z autopůjčovny.

5. Záruční oprava je vždy zdarma

V rámci záruky je a musí být veškerá oprava zdarma. Zpoplatněna může být pouze mimozáruční oprava, a to jen v případě, kdy se na tomto faktu prodávající se zákazníkem předem dohodl. Zákazníkovi musí být částka sdělena předem a ten ji musí nejprve odsouhlasit.

6. Záruční lhůta se prodlužuje o dobu strávenou v opravě

U reklamovaného výrobku se záruční lhůta automaticky prodlužuje o dobu strávenou v opravě.

Pozn.: v případě opožděného vyzvednutí výroku z opravy se prodlužuje maximálně o délku opravy končící dobou vyzvání zákazníka k vyzvednutí reklamovaného zboží plus maximálně 30dnů, pokud nedojde dříve k vyzvednutí.

7. Záruka se vztahuje na vady, ne na opotřebení

Záruční lhůta se ve všech případech vztahuje pouze na závady na výrobku, nikoliv tedy na jeho opotřebení. Např. reklamace baterií s klesající životností půl roku po zakoupení výrobku tak bude s největší pravděpodobností zamítnuta.

8. Objevenou závadu je třeba neprodleně reklamovat

Vzniklá závada se musí reklamovat okamžitě po jejím zjištění. Při porušení tohoto pravidla může být reklamace zamítnuta.

Pozn.: právě v případě spotřebního zboží může vinou jednoho vadného funkčního obvodu dojít k následné další závadě na okolních obvodech. Proto je v zájmu zákazníka neprodleně při výskytu závady výrobek přestat používat a dopravit k opravě. Dnešní sofistikované diagnostické pomůcky (včetně softwarových kontrolních obvodů) bezpečně zjistí tato následná poškození a tím možného zamítnutí reklamace výrobku.

9. Originální obaly můžete zahodit

Žádný zákon ani předpis neříká, že se reklamované zboží musí balit do originálního obalu nebo že je nutné tyto obaly uchovávat. Velké krabice tak můžete po zakoupení zboží bez obav zlikvidovat.

Při následné reklamaci doporučujeme pouze zboží zabalit tak, aby při přepravě nedošlo k jeho poškození. To by mohlo mít za následek zamítnutí reklamace.

Pozn.: v případech např. u LCD a LED televizorů je naopak velmi vhodné obaly ponechat, jelikož pouze v těchto originálních obalech lze bezpečně výrobek přepravovat, či zasílat…nedovedu si představit 50“ televizor bezpečně balit…

10. Při výměně zboží za jiné neběží nová záruční lhůta

Od začátku platnosti nového občanského zákoníku již neplatí, že při výměně reklamovaného zboží za nové běží záruční lhůta nanovo.

Nyní platí, že se na náhradní kus uplatňuje záruční lhůta na původní zboží. Vždy je tak výhodnější řešit reklamaci vrácením peněz a případně opětovným zakoupením stejného výrobku. Na něj již získáte záruku ve standardní délce.

11. "Osoba, která vyřizuje reklamace, není právě přítomna"

Každý prodejce má ze zákona povinnost zajistit, aby byla na prodejně po celou provozní dobu přítomna osoba, která vyřizuje reklamace.

12. Doklad o koupi, návod a záruční list musí být dodán v českém jazyce

Při koupi zboží v České republice musí být doklad o koupi (účtenka, faktura), návod a také záruční list vystaven v českém jazyce. To, že se např. jedná o zahraniční výrobek, nehraje žádnou roli. Prodávající si v takovém případě musí zajistit překlad požadovaných dokumentů.

13. Můžete se řídit záruční lhůtou uvedenou na obalu

Od počátku roku 2014 platí nový Občanský zákoník, který přináší několik změn co se záruky a reklamací týká. Nově se můžete řídit a uplatňovat záruční lhůtu, kterou prodejce uvádí na obalu výrobku nebo v reklamě. Tato záruční doba má vždy přednost před tou zákonnou.