



Evropská
komise

PĚT PRÁV,
O NICHŽ BYSTE
MĚLI VĚDĚT

Před nákupem se informujte o svých právech!

Jakožto spotřebitel, který platí za výrobek nebo službu, ať už on-line nebo v kamenném obchodě, ve své vlasti nebo jinde v EU, máte určitá práva. Mnozí Evropané však neznají ani některá nejzákladnější práva spotřebitelů. Právní předpisy EU vám zaručují spravedlivé zacházení, náležitě informace a v případě potíží možnost svá práva vymáhat.

- > **Informujte se o svých právech.**
- > **Před nákupem si všechno zjistěte.**
- > **V případě potíží trvejte na svých právech.**

Právo na bezplatnou opravu nebo výměnu vadného zboží

Pokud se výrobek, který zakoupíte v EU on-line nebo v kamenném obchodě, liší od toho, co bylo nabízeno, nebo správně nefunguje, máte přinejmenším právo na jeho bezplatnou opravu nebo výměnu. Pokud je oprava nebo výměna výrobku nemožná nebo příliš obtížná, můžete požadovat vrácení peněz nebo snížení ceny (v některých zemích si můžete vybrat, které z těchto práv uplatníte). Tato práva vám náleží minimálně dva roky od chvíle, kdy jste výrobek koupili v kamenném obchodě nebo vám byl doručen.

NEFUNKČNÍ?



Právo získat ve své vlasti pomoc v případě problémů se zahraničními obchodníky

Evropská spotřebitelská centra (ESC) poskytují zdarma poradenství a podporu při nákupu zboží či služeb od obchodníků v jiných zemích EU a dávají tipy, jak se vyhnout potenciálně nákladným problémům. Mohou vám být nápomocna i v případě sporu s obchodníkem, a pokud se nemůžete dohodnout, poradí vám s dalšími kroky.



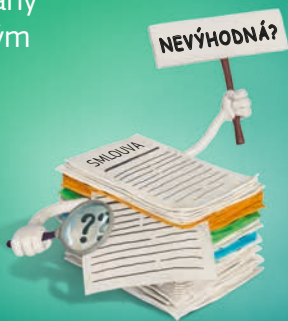
Právo vrátit do dvou týdnů zboží zakoupené přes internet

Máte 14 dní na to, abyste své rozhodnutí o koupi znovu zvážili a od koupě odstoupili. Pokud jste tedy nakupovali pod tlakem, narazili jste mezitím na lepší nabídku nebo jste si nákup on-line rozmysleli, můžete vždy zboží do dvou týdnů vrátit a peníze získat zpět. Je třeba mít na paměti, že pro vrácení celé částky musí být výrobek v takovém stavu, aby mohl být znovu prodán. Můžete si jej tedy pouze prohlédnout a vyzkoušet, nikoli však používat. Pokud jste si například koupili boty, můžete si je vyzkoušet doma, ale nikoliv nosit venku.



Právo na kompletní informace o všem, co kupujete

Každá společnost, která nabízí a prodává výrobky nebo dodává služby v EU, vám musí poskytnout dostatečně přesné a podrobné informace k tomu, abyste se mohli informovaně rozhodnout. Sem patří údaje o vlastnostech výrobku, ceně, platebních a dodacích podmínkách, totožnosti a kontaktních údajích prodejce, jakož i informace o době platnosti smlouvy a způsobu, jak od ní odstoupit. Smluvní podmínky, které obchodník používá, musí být spravedlivé a musí být sepsány jednoduchým a srozumitelným jazykem. Veškeré nejasnosti budou vyloženy ve váš prospěch a nespravedlivé podmínky nebudou právně závazné.



Právo na vrácení peněz prostřednictvím evropského řízení o drobných nárocích

Pokud se vám nepodaří vyřešit problém s obchodníkem ani s pomocí evropského spotřebitelského centra, můžete v některých případech využít řízení o drobných nárocích (ve všech členských státech EU kromě Dánska). Jde o rychlou a úspornou alternativu tradičního soudního řízení a v současné době je lze využít v případě on-line transakcí do 2 000 EUR. Toto řízení probíhá na základě pouhého předložení standardního formuláře.

**Více informací na
youreurope.eu**

**Kontaktujte nejbližší evropské
spotřebitelské centrum
evrospkyspotrebitel.cz
mpo.cz**

#EU4Consumers



■ Úřad pro publikace

ISBN 978-92-79-36844-8
doi:10.2838/83087