



## Jak uspět při reklamaci dárků ?

- Na veškeré nové spotřební zboží je záruka 24 měsíců, tzn. vztahuje se i na vady, které se v této době objeví; v této době tedy musíte u prodejce vadu uplatnit
- Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení a také na vady, pro které bylo zboží zlevněno; záruka začíná běžet ode dne převzetí věci kupujícím
- Záruční dobu nelze zkrátit, pouze prodloužit; ohledně prodloužené záruční doby si může prodejce zvolit vlastní podmínky (např. že po třech letech je nutné výrobek nechat přezkoušet u prodejce apod.)
- Vadu musíte uplatnit u prodejce nebo u jím určených servisů
- K uplatnění stačí jakýmkoli způsobem prokázat nákup u prodejce (pokladní doklad, záruční list, výpis z účtu apod.)
- Podmínkou k uplatnění reklamace není předložení originálního obalu!
- Váš nárok specifikujte hned při reklamaci tzn. při odstranitelné vadě Vám přísluší žádat opravu věci, ve výjimečných situacích její výměnu; při neodstranitelné vadě můžete žádat výměnu či odstoupení od smlouvy;
- Pokud se na věci objeví 3x stejná či 4x různá vada, máte práva jako při neodstranitelné závadě; to platí i tehdy, pokud se vyskytnou naráz 3 vady na věci;
- Vyžadujte reklamační protokol; je povinností prodejce Vám ho vydat a je vhodné do něj sepsat i stav věci, kterou předáváte prodejci, aby se předešlo dohadům o sporům o poškození věci;
- Prodejce je povinen vyřídit reklamaci do 30ti dnů od jejího uplatnění, tuto povinnost mají i servisy pověřené prodejcem k vyřízení reklamace v záručním listu;
- Není povinností prodejce oznamovat spotřebiteli vyřízení reklamace;
- Pokud prodejce nevyřídí reklamaci ve stanovené lhůtě, může spotřebitel požadovat výměnu výrobku či odstoupit od smlouvy;
- V případě problémů s reklamací kontaktujte SOS; SOS je aktivně zapojeno do tzv. mimosoudního řešení spotřebitelských sporů: více na <http://adr.komora.cz> .

**Více informací naleznete na :**

**[www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz), nebo na [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info)  
či na poradenské lince SOS 900 08 08 08 (8 Kč/min).**