



**KÓD MATERIÁLU:** VY\_32\_INOVACE\_03\_16

**TÉMATICKÁ OBLAST:** Svět práce

**TÉMA:** Reklamace a záruční doba

**DATUM:** 10.2.2014

**AUTOR:** Mgr.Xenie Šustalová

**ŠKOLA:** Odborné učiliště a Praktická škola, Nový Jičín, příspěvková organizace

**OBOR VZDĚLÁNÍ:** Stravovací a ubytovací služby  
Strojírenské práce  
Zahradnické práce

**ANOTACE:** Materiál je možné vytisknout a rozdávat všem žákům nebo kombinovat projekci s tiskem

**ZDROJE:** Otevřená galerie office.microsoft.co

# Reklamace

= je uplatňování **námitek** ze strany zákazníka (kupujícího) ke **stížnosti** na **kvalitu** zakoupeného výrobku a požadování **nápravy**(opravy)nebo **náhrady**(výměny) výrobku.



## Kde reklamovat zboží

**Nakupující** (spotřebitel) zboží reklamuje u **prodávajícího**, kde si zboží zakoupil, nebo v sídle obchodníka či na jeho místě jeho podnikání.

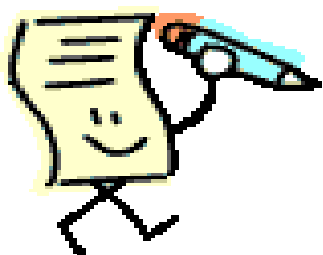


Kupující má také možnost reklamovat zboží v servise, který je uvede v záručním listě nebo potvrzení.

**Prodejce** i **servis** musí provést opravu ve stejné lhůtě podle zákona.

## Potvrzení o reklamaci

Pro uplatnění reklamace ze záruky musí prodejce nebo servis vystavit potvrzení o reklamaci.



### Uvádí se:

- adresa a identifikace /IČO,DIČ/ přijímajícího reklamaci (prodejce, servis)
- jméno, adresa a kontakt uplatňujícího reklamaci (zákazník)
- datum přijetí reklamace
- vady reklamace – (co tomu je)
- co přesně požaduje reklamující (zákazník)
- předpokládaný termín vyřízení reklamace

- podpisy reklamujícího (zákazník) a prodávajícího nebo přijímající servisní organizace



## **Doba reklamace a odstranění vady**

O reklamaci musí prodejce ***rozhodnout ihned***, nebo do tří dnů od převzetí reklamace.



**Odstranit vadu** musí odstranit nejpozději do 30dnů. Pokud to v této době nestihne, jde o porušení smlouvy a zákazník může od smlouvy odstoupit a požadovat peníze zpět. Je zde i možnost výměny za stejné, ale nového zboží.



Pokud odstranitelné vady se **opět objeví** nejméně 2x nebo má zboží **větší počet vad** (nejméně 3). Má zákazník právo okamžitou výměnu zboží nebo vracení peněz.

## **Záruční doba /lhůta/**

Délka záruční doby

**Standartní** záruční doba: je stanovena

podle zákona na **dva roky.**

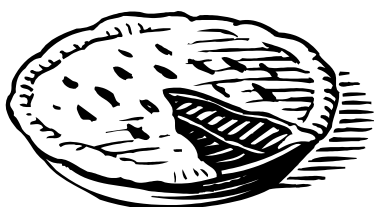


**Záruční doba se nepočítá, po  
kterou je výrobek  
v opravě!!!**

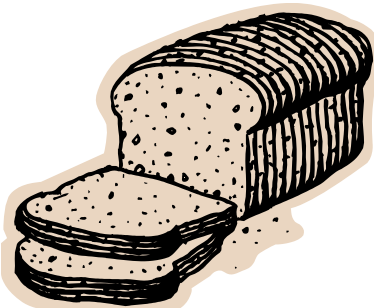
## Výjimky záruční doby:

- **potravinářské zboží** – zde je záruční doba

8.dnů,



- **pečivo** – zde je záruční doba **24hodin**,



- **prodej krmiv** – je záruční doba **3. týdny**,
- **prodej zvířat** – je záruka **6.týdnů**,
- **prodávané věci v obalu** – je vyznačena lhůta k použití na obalu daného výrobku (např. **kosmetika, potraviny**)

## Úkol č.1

Co je reklamace? (popiš svými slovy)

.....

.....

.....

.....

.....

## Úkol č.2

Kde jako zákazník můžeme reklamovat zboží?

.....

.....

.....

.....

## Úkol č.3

Co musí být napsáno v potvrzení o reklamaci?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Úkol č.4

Do kolika dnů musí být odstraněna reklamační vada?

.....  
.....

## Úkol č.5

Jak dlouho trvá standartní záruční doba?

.....  
.....

## Úkol č.6

Jak dlouho trvá záruční doba potravinářského zboží?

.....  
.....

## Úkol č.7

Jak dlouho trvá záruční doba pečiva?

.....  
.....

## Úkol č.8

Jak dlouho trvá záruční doba u zboží zabalené v obalech?



.....

.....

.....

.....