TELEKOMUNIKAČNÍ
AKADEMIE ČTÚ

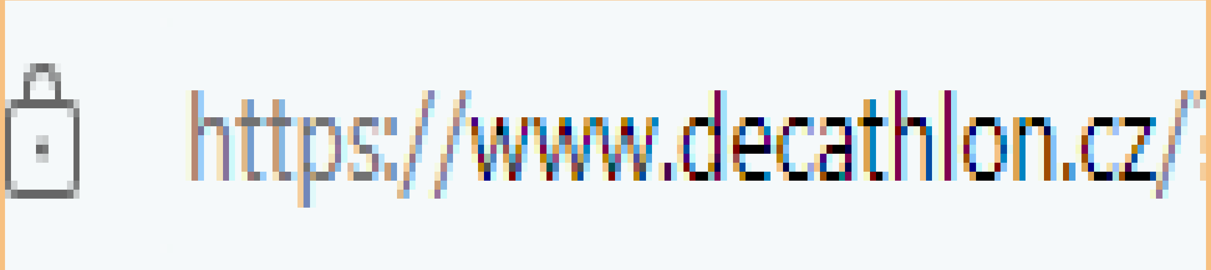
JAK REKLAMOVAT ZBOŽÍ ZAKOUPENÉ NA INTERNETU

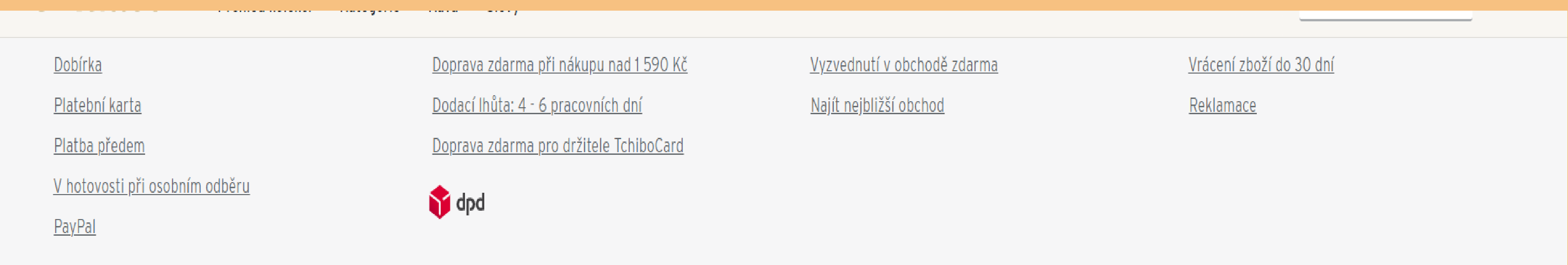
Mgr. Kateřina Svobodová

ČTÚ
Český telekomunikační úřad

Výběr obchodníka

- https
- Obrázek visacího zámku
- Identifikační údaje dodavatele
- Název zboží / služby
- Uvedení cena
- Možnosti platby
- Dodací doba
- APEK – asociace pro elektronickou komerci





Rizikové e-shopy

- ČOI - www.coi.cz/rizikove

Přehled e-shopů

- ✓ nedodržují zákonné povinnosti
- ✓ obtížná vymahatelnost spotřebitelských práv
- ✓ Jedná se pouze o doporučení
- ✓ Seznam pravidelně aktualizován
- ✓ Není zřejmé, kdo e-shop provozuje
- ✓ Nezveřejněny obchodní podmínky
- ✓ E-shop nespolupracuje s ČOI
- ✓ E-shop je provozován subjektem mimo EU

Co je třeba zvážit:

- vzhled webu, jazyková úprava
- Uvedeno, kdo e-shop provozuje
- Jak postupovat při reklamaci
- zveřejňuje obchodní podmínky
- velmi nízké ceny než u konkurence (podvod nebo padělek??)
- Platbu předem provádějte jen u prověřených e-shopů

Podezřelý e-shop

CZK

Přihlásit Registrace (0)

Pánské Dámské Dětské

Hledat

Slevy Až 50%

Domů :: Obchodní Podmínky

Obchodní Podmínky

1. Dodávky Elektronicky Objednaného Zboží Budou Podle Dostupnosti Zboží Prodávajícího Expedované V Nejkratším Termínu, V Případě Zboží Skladem Obvykle Do 2 Pracovních Dnů V Případě Zboží, Které Není Skladem Maximálně Do 30 Kalendářních Dnů (Obvykle Však 10 - 15 Pracovních Dnů) Ode Dne, Kdy Prodávající Potvrdil Přijetí Elektronické Ojednávky Kupujícího, A To Na Místo Dodání Uvedené V Elektronické Objednávce. Dodací Doba Je Různá S Ohledem Na Dostupnost Některých Modelů. U Vybraných Modelů Naleznete Délku Dodání Přímo Na Stránkách Vybraného Produktu. Kupující Bere Na Vědomí, Že Při Plnění Smluvních Závazků Prodávajícího Mají Uvedené Dodací Termíny Orientační Charakter. V Případě, Že Prodávající Nemůže Dodat Objednané Zboží V Dané Lhůtě, Je O Tom Povinen Neprodleně Informovat Kupujícího Prostřednictvím E-Mailu Vyplývajícího Z Objednávky A Sdělit Mu Nový Předpokládaný Termín Dodání Zboží. Pokud Lhůta Na Dodání Zboží Přesáhne 30 Kalendářních Dnů Od Uzavření Kupní Smlouvy, Prodávající Je Povinen Uvědomit O Tom Kupujícího Prostřednictvím E-Mailu A Dohodnout Se S Ním Na Prodloužení Dodací Lhůty.

[bez názvu]

2. Kupující Je Informován O Zaslání Zboží Prostřednictvím E-Mailu. Status Elektronické Objednávky Si Můžete Zkontrolovat Při Přihlášení Do Systému. O Statusu Elektronické Objednávky Je Kupující Rovněž Informován Prostřednictvím E-Mailu.

3. Zboží Je Dodáváno Prostřednictvím Kurýrní Služby Na Adresu Dodání Uvedenou V Elektronické Objednávce. Kurýrní Služba Telefonicky Kontaktuje Kupujícího Před Dodáním Zboží A Závazně Si S Kupujícím Dohodne Čas Předání Zboží. V Případě, Že Kupující Nebude V Dohodnutý Čas, Který Si Domluvil S Kurýrní Službou Na Místě Dodání A Nesplnomocnil Druhou Osobu K Převzetí Zboží, Zodpovídá Kupující Za Vzniklou Škodu Prodávajícímu Anebo Kurýrní Službě V Důsledku Znemožnění Dodání Zboží Kupujícímu. Náklady Na Opětovné Dodání Zboží Hradí Kupující. V Případě, Že Si Kupující Dvakrát Po Sobě Nepřevezme Zboží Od Kurýrní Služby, Aniž By Se S Prodávajícím Dohodl Na Prodloužení Této Lhůty, Prodávající Má Právo Odstoupit Od Kupní Smlouvy. Pokud Ze Strany Kupujícího Už Došlo K Úhradě Kupní Ceny, Prodávající Vrátí Ve Lhůtě 14 Dnů Kupní Cenu Na Účet Kupujícího, Pokud Se Prodávající A Kupující Nedohodnou Jinak.

4. Vlastnické Právo Přechází Na Kupujícího V Okamžiku Převzetí A Zaplacení Kupní Ceny. Předání Zboží Kupujícímu Je Možné, Pouze Pokud Kupující Zaplatí Kupní Cenu A Poštovné Za Dodané Zboží.

5. Při Převzetí Zboží Je Kupující Povinnen Vždy Zkontrolovat, Zda Obal, Ve Kterém Je Zboží Zabaleno Nebyl Poškozený A Podepsat Dokument O Převzetí Zásilky. V Případě, Že Je Zásilka Poškozena, Je Nutné Na Místě Sepsat S Přepravcem – Kurýrn Službou Protokol A Zjištěných Závadách Způsobených Přepravou A Kupující Je Povinen O Tom Neprodleně Informovat Prodávajícího, A To Za Účelem Co Nejrychlejšího Dořešení Věci Ke Spokojenosti Kupujícího. Pokud Kupující Zboží Převezme I S Evidentně Poškozeným Obalem, Prodávající Má Právo Neuznat Případné Reklamace Z Tohto Důvodu.

6. Za Nepoškozenou, Neotevřenou, Originální Zásilku Se Považuje Pouze Ta, Která Je Přelepena Ochranou Páskou Prodávajícího. Kurýr (Dopravce) Je Povinnen Předat Zboží Kupujícímu Po Jednotlivých Položkách A Na Místě Sepsat Zápis. Za Takto

Prověřený e-shop

Všeobecné obchodní podmínky

Platné od 1. 1. 2018

Obecná ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky vymezují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího uskutečněné prostřednictvím e-shopu provozovaném na internetové adrese www.[redacted] (dále též jen „e-shop“).

Prodávající je obchodní společnost [redacted], spol. s r.o., se sídlem [redacted] Praha 4; IČO: [redacted], zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl [redacted].

Web: www.[redacted]
E-mail: service@[redacted]
Zákaznická linka: 800 900 826 (po - pá 8:00 do 20:00; so 8:00 do 16:00; volání je zdarma)

Kupující je spotřebitel, který nakupuje zboží prostřednictvím e-shopu [redacted] Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) se vztahují jen na případy, kdy je kupující spotřebitelem.
Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. E-shop Tchibo neumožňuje příjem objednávek od subjektů, které nejsou spotřebitelem.

Kupní smlouva

Kupující řádně vyplní objednávku, zaškrtne souhlas s VOP v posledním kroku objednávky a tu následně potvrdí. Uzavřením kupní smlouvy kupující stvrzuje, že se s VOP seznámil včetně reklamačního řádu (upload of PDF Reklamační řád), a že s nimi souhlasí. Kupní smlouva vzniká ve chvíli, kdy kupující dostane potvrzení své objednávky od prodávajícího.
Veškerá prezentace zboží v e-shopu je pouze informativního charakteru, není návrhem na uzavření smlouvy a prodávající není povinen uzavřít s kupujícím kupní smlouvu ohledně tohoto zboží.

Při objednání zboží postupuje kupující následovně:

a) Kupující vloží vybrané zboží do nákupního košíku.
b) Vyplní do objednávkového formuláře své osobní údaje a dodací adresu a zvolí způsob dodání a platby.
c) Před zasláním závazné objednávky může kupující objednávku zkontrolovat a změnit již vyplněné údaje. Závaznou objednávku odešle kupující kliknutím na odkaz „Závazně objednat“.
d) Neprodleně po obdržení objednávky potvrdí prodávající kupujícímu, že objednávku obdržel, a to na e-mailovou adresu, kterou kupující v objednávce uvedl.

Zboží zakoupené na internetu

Pozor na způsob placení za zboží zakoupené na internetu

Prověřený web umožňuje platbu

- Dobírkou
- Při vyzvednutí (hotovost, kartou)
- Kartou
- Převodem na bankovní účet
- Jiné on-line prostředky s garancí od zprostředkovatele platby (platební brána GoPay)

Informace uvedeny v Obchodních podmínkách

Kdo zajišťuje dopravu zboží

Prodejce

- Osobní odběr v provozovně
- Prodejce dodá zboží na uvedenou adresu

Dopravu si zajišťuje kupující (i v rámci samotného nákupu na e-shopu)

- Česká pošta
- Zásilkovna
- PPL
- Uloženka
- další

TELEKOMUNIKAČNÍ
AKADEMIE ČTÚ

Dopravu zajistí prodejce

- Prodejce odpovídá za stav zakoupeného zboží až do převzetí kupujícím
- Případné poškození – řešíte s prodejcem

Dopravu si zvolí kupující

Při výběru dopravy zboží

- Volby způsobu dopravy
- Česká pošta
- Zásilkovna
- Uloženka
- Kurýrní služba (doručí na Vámi uvedenou adresu)

Převzetí balíku

- Při převzetí podpis – balík přišel nepoškozený (vnější obal)
- Neporušený obal – neznamená, že není poškozené zboží
- Poškozený balík - nepřebírat

Český telekomunikační úřad

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Převzetí balíku od prodejce

Zboží v balíku poškozené

- Oznámit co nejdříve prodejci - reklamovat
- Prodejce bude žádat náhradu po dopravci
- Zdokumentovat stav zboží – foto, videozáznam
- Je dobré zdokumentovat celé rozbalování balíku

Vrácení zboží x reklamace

Vrácení zboží (odstoupení od smlouvy)

- **do 14 dnů** od převzetí zboží zakoupeného na internetu – právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu
- Oznámit prodejci odstoupení od smlouvy (e-mail, dopis / datum, podpis)
- Domluvit se na způsobu vrácení zboží
- Zboží nepoškozené, originální obal
- Poštovné hradí kupující
- V případě poškození zboží – prodejce vrátí menší částku

- Obchodník do 14 dnů vrátí peníze, nebo než obdrží zpět vrácené zboží
- Vrátí peníze za zboží i balné a dopravu na cestě za zákazníkem
- Vrácení peněz stejným způsobem, jak bylo zboží uhrazeno
- Zboží je nutné převzít

Není možné vše vracet

- Zboží dodávané na míru
- Noviny, časopisy
- Zboží podléhající zkáze
- CD/DVD při porušení jejich obalu (ochrana autorských práv)
- Hygienické zboží vyňaté z obalu
- Vstupenky na kulturní akce
- Závazná rezervace ubytování

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Příklad vrácení zboží

ČTÚ Český telekomunikační úřad

Co dělat, když...

Chci vrátit zboží

Zakoupené zboží vám nesedí, nehodí se vám, nebo pro něj nemáte využití? Na vrácení máte až 30 dní a nepoužité zboží nám můžete vrátit zdarma přes Zásilkovnu.

Pro registrované členy ovčí rodiny

Pokud jste u nás registrovaní, najdete **formulář pro vrácení zboží ve svém účtu**. Stačí jen doplnit několik potřebných informací a formulář odeslat.

Vrácení zdarma přes Zásilkovnu

Poslat zboží zpět k nám do Ovečkárny je jednoduché, stačí **vyplnit krátký formulář** pro vrácení zboží. Po jeho vyplnění se vám zobrazí všechny informace o tom, jak nám můžete balíček **poslat zdarma přes Zásilkovnu**. Stejné informace vám přijdou také e-mailem.

Vrácení na vlastní náklady

Pokud nechcete nebo nemůžete využít zpětného zaslání přes Zásilkovnu, **můžete nám balíček poslat Českou poštou nebo další kurýrní službou**. Vyplňte prosím formulář na odkaze níže, na jeho konci se vám zobrazí všechny potřebné informace k poslání balíčku zpět k nám.

VRÁTIT ZBOŽÍ

Reklamace

- Reklamační řád obchodníka (reklamační formulář)
- Reklamace možná 24 měsíců od převzetí zboží
- Reklamovat hned po zjištění závady
- Zboží zaslat na uvedenou adresu
- Zboží zanést do autorizovaného servisu
- Prokázaná vada – dodání nového zboží bez vad
- Možné odstranění vady – bezplatné odstranění vady
- Ve výjimečných případech – odstoupení od smlouvy
- Není nutný originální obal
- Při úspěšné reklamaci poštovné hradí prodejce

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Příklad reklamace zboží

ČTÚ
Český telekomunikační úřad

Co dělat, když...

› Chci vrátit zboží

⌄ Chci reklamovat zboží

U nás probíhají reklamace hladce. Stačí nám závadu výrobku **vyfotit a poslat emailem na info@[redacted]cz**. Do emailu připojte číslo objednávky, ze které zboží pochází, a stručný popis závady. My podle těchto informací vyhodnotíme způsob řešení reklamace a dáme vám vědět, jak budeme dále pokračovat.

Pokud nám chcete zboží raději rovnou poslat, stačí vyplnit online formulář na odkaze níže. Po odeslání formuláře se vám zobrazí pokyny k odeslání zboží a stejné informace vám pošleme také e-mailem.

REKLAMOVAT ZBOŽÍ

ČTÚ
Český telekomunikační úřad

Reklamace

<u>Co požadovat při reklamaci</u>

- Vrátit peníze
- Bezplatné odstranění vady
- Výměna za nový kus

- Informace o přijetí reklamace (do 3 pracovních dnů) – reklamační protokol
- Na vyřízení reklamace má prodejce 30 kalendářních dní

Reklamace není stížnost

Český telekomunikační úřad

Jak napsat reklamaci

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Adresát (prodávající):
(zde vyplňte za e-shop jméno a příjmení/obchodní firmu, adresu sídla a e-mailovou adresu)
Internetový obchod: ***zde vyplňte webovou adresu Vašeho obchodu***
Společnost: ***zde vyplňte firmu***
Se sídlem: ***zde vyplňte sídlo společnosti***
IČ/DIČ: ***zde vyplňte IČ/DIČ, pokud jej máte k dispozici***
E-mailová adresa: ***zde vyplňte adresu, na které Vás bude moci zákazník kontaktovat***
Telefonní číslo: ***zde vyplňte číslo, na kterém Vás bude moci zákazník kontaktovat***

(Následující požadované údaje doplní Váš zákazník)

Spotřebitel:
Moje jméno a příjmení:
Moje adresa:
Můj telefon a e-mail:

Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace)

Dobrý den,

dne *(*)* jsem ve Vašem obchodě *(*)* vytvořil objednávku (specifikace objednávky viz níže). Mnou zakoupený produkt však vykazuje tyto vady *(* zde je třeba vadu podrobně popsat)*. Požaduji vyřídit reklamaci následujícím způsobem: *(* zde je třeba požadovaný způsob vyřízení podrobně popsat ; například - „jelikož se jedná o odstranitelnou vadu, požaduji opravu produktu a to nejpozději v zákonné lhůtě 30 kalendářních dnů)*. Zároveň Vás žádám o vystavení písemného potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem právo uplatnil, co je obsahem

Reklamace u prodejce

- Více poboček – možnost reklamace na libovolnou pobočku
- Není třeba originální obal
- Účtenku či jiný doklad o koupi (potvrzení o uhrazení objednávky, faktura, výpis z banky, svědek)

ČTÚ Český telekomunikační úřad

Náklady na dopravu a poštovné

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Občanský zákoník – zákazník má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady (reklamace)

- Při vrácení zboží – poštovné hradí zákazník (obchodník vrací cenu za zboží i náklady za dodání – poštovné, balné)
- Při reklamaci – hradí obchodník

Český telekomunikační úřad

Zamítnutí reklamace

- Podat reklamaci ještě jednou – uvést s čím nesouhlasíte (fotografie)
- Nechat si vypracovat nezávislý posudek – určí, kdo za vadu odpovídá (ten hradí náklady) www.justice.cz – seznam znalců
- Zamítnutí reklamace postoupit na Českou obchodní inspekci
- Soud

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Kupujete na internetu použité zboží

Kdo použité zboží prodává

- podnikatel
  - › kupující chráněn, zboží možné reklamovat, jako u nového zboží
  - › Kupující musí být upozorněn na vady, či opotřebení
  - › Tyto vady poté nemůže kupující reklamovat (předem o nich věděl)
  - › Prodávající může smluvně zkrátit lhůtu pro uplatnění reklamace (nesmí být kratší, než 12 měsíců)

- soukromá osoba
  - › Prodávající odpovídá za vady
  - › Není stanovena lhůta pro vyřízení reklamace
  - › Když prodávající neuzná odpovědnost za vadu – je třeba uplatňovat právo u soudu

Příklad: při zakoupení rok starého notebooku se baterie bude vybíjet rychleji, než nová. Pokud však má baterie nulovou kapacitu, jedná se o vadu, jejíž odstranění je možné po prodávajícím požadovat

Už to znám

1. Byl mi doručen viditelně poškozený balík. Převezmu jej?
    a. ANO
    b. NE

2. Do kolika dnů mohu vrátit zboží zakoupené v e-shopu?
    a. do 14 dnů
    b. do 30 dnů

3. Potřebuji při reklamaci zboží předložit neporušený obal?
    a. ANO
    b. NE

Už to znám

- ☺Nakupovat jen u ověřených e-shopů
- ☺Zboží možné vrátit do 14 dnů
- ☺Reklamace možná do 24 měsíců (hned po zjištění závady)

TELEKOMUNIKAČNÍ
AKADEMIE ČTÚ

Dotazy

Děkuji Vám za pozornost

TELEKOMUNIKAČNÍ AKADEMIE ČTÚ

Český telekomunikační úřad pro oblast Praha a střední Čechy
Sokolovská 219, Praha 9
podatelna@ctu.cz
Tel. 224 004 111

Kateřina Svobodová
svobodovak@ctu.cz

ČTÚ
Český telekomunikační úřad

www.ctu.cz/telekomunikacni-akademie