



Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska

- Ochránujeme práva spotrebiteľov tam, kde sily jednotlivca nestačia.
- Využívame na to poradenstvo, spotrebiteľské vzdelávanie, spoluprácu s médiami a ďalšie formy zviditeľňovania aktuálnych spotrebiteľských problémov na slovenskom, ale aj európskom trhu.
- Podávame spotrebiteľom pomocnú ruku vo všetkých spotrebiteľských oblastiach, radíme, na čo si treba dávať pozor pri reklamáciách, upozorňujeme na nové zákony, varujeme pred nekalými praktikami obchodníkov.
- Pomáhame školám pri vzdelávaní mladých spotrebiteľov, organizujeme súťaže mladých spotrebiteľov.
- Sme súčasťou siete európskych spotrebiteľských organizácií, zameraných na informovanie a vzdelávanie spotrebiteľov.

www.pravaspotrebiteľa.sk



Trvajte na svojich právach!



Obdobné práva platia v celej Európskej únii.

Máte práva ! Uplatnite ich



Nákup cez internet



- Nakupujete prostredníctvom internetu?
- Poznáte svoje práva v internetovom obchode?
- Viete, ako reklamovať zakúpený tovar?

Máte práva ! Uplatnite ich



Objednali ste si film z Nemecka, poslali ste peniaze a nemáte v rukách ani film, ani peniaze. Internetový obchod má svoje úskalia. Pozor, aby ste nezakopli.

AKO PRI NÁKUPE PROSTREDNÍCTVOM INTERNETU NENALETIEŤ

- Vyhňte sa obchodom, ktoré neuvádzajú kontaktné údaje alebo nekomunikujú. Ak je obchod nepružný už v okamihu predaja, o to zložitejšia bude s ním komunikácia pri prípadnej reklamacii.
- Nevšímajte si len cenu tovaru, ale tiež poštovné a ďalšie s tým súvisiace náklady.
- Zaujímajte sa o dodacie lehoty.
- Pýtajte sa na skúsenosti svojich známych.

TIP: Skúste si vyhľadať tovar, ktorý chcete kúpiť, prostredníctvom internetového vyhľadávača. Nielen že môžete získať odkazy na lacnejších dodávateľov, ale môžete popritom objaviť aj praktické skúsenosti spotrebiteľov s nákupom vyhladaného tovaru.

Zákony, do ktorých boli implementované európske smernice, dávajú spotrebiteľom právo odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku. Zákazníci totiž nakupujú tovar, ktorý si nemajú možnosť prezrieť.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji upravuje vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorí medzi sebou uzavierajú zmluvu prostredníctvom prostriedkov komunikácie – teda aj prostredníctvom elektronickej pošty, telefónu, faxu, či katalógu.



Máte práva

Uplatnite ich

MOŽNOSŤ ODSŤÚPENIA OD ZMLUVY

V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z.) máte právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote Váš list o odstúpení od zmluvy doručený predávajúcemu. Toto právo máte aj v prípade, ak ste si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihli osobne priamo u predajcu.

O svojom práve na odstúpenie od zmluvy musíte byť predajcom poučení ešte pred uzavretím zmluvy.



Ak vás predajca poučil o tomto práve dodatočne, plynie vám 7 - dňová lehota odo dňa dodatočného poučenia. Pokiaľ vás predávajúci o možnosti odstúpenia nepoučil vôbec, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy do troch mesiacov od prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.

OD KTORÝCH ZMLÚV NEMÔŽETE ODSŤÚPIŤ BEZ UVEDENIA DÔVODU

Ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak, spotrebiteľ nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú:

- poskytnutie služby, ak sa služba začala plniť pred uplynutím lehoty 7 pracovných dní,
- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu (napr. akcie),
- predaj tovaru, ktorý bol zhotovený podľa požiadaviek spotrebiteľa (napr. nábytok na mieru),
- predaj tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť,
- predaj tovaru, ktorý rýchlo podlieha skaze (napr. potraviny),
- predaj zvukových alebo obrazových záznamov, ktoré spotrebiteľ rozbalil,
- predaj počítačových programov, ktoré spotrebiteľ rozbalil,
- predaj novin, časopisov a periodickej tlače,
- lotérie a iné podobné hry.

AKO ODSŤÚPIŤ OD ZMLUVY

- Svoje odstúpenie od zmluvy nemusíte odôvodňovať.
- Pošlite predávajúcemu list (najlepšie s návratkou), že odstupujete od zmluvy v zákonnej lehote.
- V liste uveďte, o aký tovar ide, aká bola jeho cena a kedy ste ho prevzali.
- Uveďte tiež, akým spôsobom žiadate vrátiť peniaze.
- Tovar môžete vrátiť zároveň s listom, alebo výmenou za peniaze „z ruky do ruky“.
- Predávajúci je povinný vrátiť vám peniaze najneskôr do 15 dní od odstúpenia od zmluvy, a to bez akýchkoľvek sankcií za odstúpenie, musíte však znášať náklady na vrátenie tovaru (napríklad poštovné).

TIP: Možnosť odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku máte i pri nákupe v ktoromkoľvek inom štáte EÚ. Lehota na odstúpenie musí byť vo všetkých štátoch EÚ minimálne 7 dní, ale môže byť aj dlhšia (napr. v Českej republike 14 kalendárnych dní).

NÁKUP PROSTREDNÍCTVOM INTERNETU V PRAXI

Pri zásielkovom predaji prechádza vlastníctvo na kupujúceho prevzatím veci kupujúcim na mieste dodania ním určenom. To znamená, že od okamihu prevzatia tovaru zodpovedáte za vami zavinené poškodenie alebo zničenie tovaru. Ak ste poškodenie alebo zničenie tovaru nezavinili a zistili ste ho až doma po rozbalení, vaše právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu nezaniká (s výnimkou rozbaleného počítačového programu, zvukového alebo obrazového záznamu).

Niektoré internetové obchody si neplnia svoje informačné povinnosti (napr. poučenie spotrebiteľa o práve odstúpiť od zmluvy; uvedenie lehoty, počas ktorej je predávajúci viazaný svojou ponukou vrátane ceny; poskytnutie informácií o záruke a o servisných službách). Upozorňovaním Slovenskej obchodnej inšpekcie a spotrebiteľských organizácií na tieto nedostatky prispejete ku skvalitňovaniu služieb v tejto oblasti.

Kompletné informácie k téme získate na

www.pravaspotrebiteľa.sk