

I. Řeš úlohy do pracovního listu

II. Vyřešené úlohy můžeš odevzdat několika způsoby, vyber si z nabízených možností

- a) **vyfotit a poslat mailem**
- b) **vyfotit a poslat přes Messenger**
- c) **vypracovat přímo do pracovního listu v dokumentu Word (pokud ti pracovní list pošlu) a tento vyplněný pracovní list mi pošleš zpět (bez nutnosti tisku, focení)**

III. Pokud budeš potřebovat něco vysvětlit, pokud něčemu nerozumíš, neváhej a piš mi, volej

Mail: vankovapetrahostice@centrum.cz

Telefon: 722932152

Člověk a svět práce a Výchova k občanství – 8. a 9. ročník – PRACOVNÍ LIST

Úkol na 25.3.2021: po přečtení textů Práva při nedodání zaplaceného zboží a Právo na reklamaci odpověz písemně na otázky 1 - 5, odpovědi mi pošli mailem/na messenger.

Práva při nedodání zaplaceného zboží

O dodání zboží a způsobu platby musíme být informováni předem. Pokud jsme se s prodejcem nedohodli na jiném termínu, zboží zakoupené na internetu musí být zasláno **nejpozději do 30 dnů**.

Může se však stát, že ani v této lhůtě zboží neobdržíme. Proč? Důvody mohou být různé. Obvykle se jedná buď o pochybení, nebo o podvodné jednání. V prvním případě to může být pochybení

- **prodejce** při vyřizování objednávky (špatně zadaná adresa, nevyřízení objednávky, chybí zboží na skladě, apod.)

- **dopravce** (balíček se ztratil)

- **objednávajícího** (špatně uvedená adresa, kontakty)

Ve druhém případě se může jednat o podvodné prodejce, jejichž činnost je zaměřena na vylákání peněz od zákazníků. Prodejci obvykle vůbec nechtějí nebo nemají co nabídnout.

Jak se v takové situaci zachovat?

Jestliže nám zboží nebylo dodáno v zákonem stanovené lhůtě (přestože jsme jej zaplatili), je potřeba zažádat prodejce o vrácení uhrazené částky, a to na základě písemného odstoupení od kupní smlouvy. V doporučeném dopise jej vyzveme k vrácení peněz do 14 dnů a uvedeme, jakým způsobem chceme peníze vrátit (převodem na účet, peněžní poukázkou, osobním vyzvednutím hotovosti).

Pokud ani na tuto výzvu prodejce nereaguje, můžeme se obrátit na soud, který následně vydá platební **rozkaz** na zaplacení dlužné částky.

Otázky a úkoly:

1. O čem musíme být při dodání zboží prodejcem informováni předem?
2. Jaký je termín dodání zboží?
3. Kdo může pochybit při nedodání zboží a jak?
4. Na co se zaměřují podvodní prodejci?
5. Co udělat v případě nedodání objednaného zboží?

Právo na reklamaci zboží

Zboží, u kterého dodatečně zjistíme nějakou závadu nebo nedostatek, můžeme reklamovat. Podle zákona o ochraně spotřebitele je prodejce povinen reklamaci přijmout **v kterékoli ze svých provozoven**. Nákup tedy můžeme reklamovat i v jiném městě, než jsme jej původně zakoupili.

Prodejce musí o reklamaci **rozhodnout do tří dnů**, na její vyřízení si ale můžeme počkat **až měsíc**. Jestliže do té doby neobdržíme odpověď, můžeme požadovat buď úplně nový výrobek, nebo vrácení peněz. Pokud prodejce reklamaci zamítne, musí toto zamítnutí písemně zdůvodnit. Vrátit daný výrobek můžeme také v případě, že se stejná komplikace vyskytne třikrát nebo je vada neodstranitelná.

Zboží nemusíme (až na výjimky) vracet v neporušeném **obalu**, ale neobejdeme se bez **dokladu** o nákupu zboží. Vyplatí se vytisknout a uschovat veškeré doklady, především objednávku a její písemné potvrzení od prodejce. Doporučuje se také uložit si všechny smluvní podmínky a veškerou komunikaci s dodavatelem do doby, než obchod proběhne. Smluvní podmínky umístěné na internetových stránkách obchodu se mohou měnit a je důležité mít **informace o znění platném v době nákupu zboží**.

Při nákupu v **zahraničním e-shopu** je zapotřebí počítat s možností odlišné délky záruční doby, jinými podmínkami k uplatňování reklamace nebo jinou dobou jejího vyřízení. Vyplatí se předem si pečlivě přečíst záruční list přiložený k produktu. Reklamace se většinou řeší pouze v zemi, kde bylo zboží zakoupeno, a jednat budete muset v jiném (většinou anglickém) jazyce.

Pro internetové nákupy doma i v cizině platí pravidlo:

Před nákupem zboží se zajímejte o možnost a podmínky případné reklamace. Před nákupem si **přečtete obchodní a reklamační podmínky**.

Otázky a úkoly:

1. Je při odesílání zboží na reklamaci potřeba použít originální obal?
2. Potřebujeme k reklamaci nějaký doklad o nákupu zboží? Jaký?
3. Musíme zboží reklamovat výhradně v té prodejně, kde jsme je zakoupili?
4. Dokdy musí český prodejce rozhodnout o reklamaci a jakou dobu má na její vyřízení?
5. V čem jsou podmínky reklamace stejné / odlišné při reklamaci zboží zakoupeného v zahraničním e-shopu?