

Aj e-shop musí brať reklamácie

Zákazníci majú čas, aby sa rozhodli, či kúpenu vec ozaj chcú

Podrobnosti o vracaní tovaru musí mať e-shop napísané na svojich stránkach.

BRATISLAVA. Našli ste si na internete peknú sedačku, klikli na tlačidlo „kúpiť“, ale nakoniec vám nepasovala do obývačky?

Majitelia e-shopov to musia akceptovať, sedačku zobrať späť a vrátiť vám peniaze. Platí to pri väčšine výrokov, niektoré sa však vrátiť či reklamovať nedajú.

Aké majú e-shopy povinnosti?

Nesedí, nevonía, nehrá

Pri vracaní tovaru treba rozlišovať odstúpenie od zmluvy a reklamáciu. Sú to dve rozličné veci s inými lehôtami a pravidlami.

Ak ste si objednali sveter či kávovar, no po rozbalení sa vám buď nepáči, alebo ste zistili, že ho nepotrebuje, môžete odstúpiť od zmluvy a bez dôvodu ich vrátiť. Nezáleží na tom, že sú funkčné a presne podľa opisu, máte na to jednoducho právo.

Odstúpiť od zmluvy môžete do štrnástich dní, odkedy ste tovar prevzali. Môžete to urobiť listom alebo e-mailom. Do textu treba napísať meno, priezvisko, adresu, v prípade podnikateľa aj obchodné meno, sídlo či e-mail. Nesmie tam chýbať jednoznačné vyjadrenie, od ktorej zmluvy chcete odstúpiť, kedy ste si tovar objednali a kedy ho prijali. Vzorový formulár by mali

mať e-shopy aj na svojich stránkach, káže im to zákon. Len čo obchod dostane žiadosť, začína sa mu počítať štrnásť dní. Do tých musí človeku vrátiť všetky peniaze, ktoré od neho prijal. Vráťane poštovného a balného, ktoré pri objednávke zaplatil.

„Odstúpiť od zmluvy sa nedá, ak zákazník rozbalil obal, v ktorom bola kniha alebo CD.“

Iva Hulmanová,
advokátka bpv Braun Partners

mať e-shopy aj na svojich stránkach, káže im to zákon.

„Takisto kupujúci je povinný do štrnástich dní od odstúpenia odoslať alebo odovzdať predávajúcemu tovar,“ vraví advokátka bpv Braun Partners Iva Hulmanová. Náklady na poštu si v tomto prípade človek hradí sám.

„Takisto kupujúci je povinný do štrnástich dní od odstúpenia odoslať alebo odovzdať predávajúcemu tovar,“ vraví advokátka bpv Braun Partners Iva Hulmanová. Náklady na poštu si v tomto prípade človek hradí sám.

Pozor na výnimky

Pri niektorých výrobkoch sa od zmluvy odstúpiť nedá a peniaze vám nevrátia. Typickým príkladom sú cédečky, knihy či počítačový softvér, ktorý bol v ochrannom obale a vy ste ho rozbalili.

Bezdôvodne sa nedajú vrátiť ani výrobky na mieru, tovar s rýchlo sa znižujúcou akosťou alebo taký, ktorý je z hygienických dôvodov zabalený. Napríklad spodná bielizeň.



Pohodlný, ale neistejší je nákup cez internet.

ILUSTRÁČNÉ FOTO – FOTOLIA

Výnimku má aj kvalitný alkohol, ktorého cena závisí od pohybu cien na trhoch. Do štrnástich dní sa nedá odstúpiť ani od nájmu automobilov či objednaného stravovania.

Chyby sa riešia inak

Iné pravidlá platia pre reklamácie, ktoré sa uplatňujú vtedy, ak prídu výrobky poškodené, nezodpovedajú obrázkom na webovej stránke alebo sa na nich začnú prejavovať výrobné chyby.

Okamžite, ako si človek všimne nejakú chybu, mal by sa obrátiť na obchod, upozorňuje Hulmanová. Musí to stihnúť do 24 mesiacov od kúpy, táto lehota sa môže líšiť.

Podmienky reklamácií musia mať e-shopy uvedené v obchodných podmienkach. V zásade platí, že obchod musí okamžite po prijatí výrobku určiť, ako a či ho opraví. Ak na to potrebuje technické posú-

14 dní

má zákazník po prevzatí výrobku na to, aby sa rozhodol, či si ho nechá, alebo ho vráti do e-shopu.

denie, má čas do 30 dní. Ak sa chyba dá odstrániť, predajca to musí urobiť. Ak sa nedá, musí výrobok vymeniť za nový alebo ponúknuť človeku zľavu, ak bude používať ten pôvodný. V prípade, že by sa chyba stále opakovala, môže zákazník odstúpiť od zmluvy a žiadať vrátenie peňazí.

Pri reklamáciách platí, že keď človek poslela chybný tovar e-shopu, všetky náklady s tým spojené na seba preberá obchod. Zákazník nič neplatí. Reklamovať sa dajú aj knihy, cédečka či spodná bieli-

zeň. Treba však dokázať, že mali napríklad zlomené obaly, boli v menšej veľkosti alebo v inej farbe.

Všimajte si storná

Cez internet sa dajú objednať aj rôzne služby, napríklad dovolenky, zoskoky z lietadla či masáže. Ponúkajú ich e-shopy, ale aj zľavové portály.

Reklamácia sa vždy uplatňuje u toho, kto službu poskytol. Preto sa treba sťažovať v reštaurácii či u kaderníčky.

„Zákazník by sa mal pokúsiť vyriešiť problém na mieste a mať o tom spísanú reklamáciu. Za dodanie a kvalitu služby zodpovedá poskytovateľ,“ vraví Svetlana Taragelová, riaditeľka ZlavaDňa.sk.

Pri dovolenkách či ubytovacích službách, ktoré sú objednávané cez internet, si treba preštudovať storno podmienky, kde sú podrobnosti.

Jana Trebulová © SME

Pravidlá nákupu nesmie zamlčať

Na stránke obchodu musia byť desiatky údajov, od adresy po možnosti reklamácie.

BRATISLAVA. Nakupovať v e-shope, ktorý nemá telefónne číslo a fotky výrobkov, je riziko. Podľa zákona musia mať obchody na svojich weboch množstvo údajov. Ktoré sú najdôležitejšie?

1. Kontakty

E-shop musí zverejniť svoje obchodné meno a sídlo, v prípade živnostníka celé meno a priezvisko. Vyžaduje sa telefónne číslo aj e-mailová adresa. Nemali by chýbať ani čísla, na ktoré treba volať pri reklamáciách. Ešte pred nákupom vyskúšajte, či sú čísla funkčné.

2. Opis výrobkov

Pri výrobkoch a službách musí byť zverejnená celková cena vrátane daní či iných poplatkov. Musia tu byť opísané hlavné vlastnosti tovaru, veľkosť, farba, funkcie či opis súčiastok.

3. Dodanie

Na stránke nesmie chýbať, kedy bude tovar doručený, ako a koľko to bude stáť. Zákazník musí vedieť, koľko zaplatí za poštovné, balné a či sa s doručením spájajú ďalšie poplatky.

4. Vrátenie tovaru

E-shop musí uviesť, ako sa dá odstúpiť od zmluvy a výrobky reklamovať. Musí upozorniť, kedy sa výrobky reklamovať nedajú a aké sú poplatky pri vrátení tovaru.

(jat)

Zlé ohlasy netreba podceňovať, vyhnete sa opletačkám

Kedy z obchodu nič nekupovať? A aké pravidlá platia v zahraničných e-shopoch? Denník SME prináša odpovede na najčastejšie otázky.

Nemôže e-shop zneužiť moje osobné údaje alebo ma obráť o peniaze?

V prvom rade by ste mali nakupovať iba v e-shopoch, ktoré poznáte alebo ktoré ste si overili v obchodnom či živnostenskom registri. Na svojich stránkach by mali mať čo najviac kontaktných údajov a podrobné obchodné podmienky, ktoré by ste si mali preštudovať. Zo stránok musí byť jasné, kto tovar predáva a kto vybavuje sťažnosti.

Ak tieto údaje chýbajú, stránke nerozumiete, pýta si od vás napríklad číslo občian-

skeho preukazu, heslo do internetbankingu alebo ďalšie citlivé údaje, určite zo stránky odíďte.

Pomôcť môžu aj rôzne spotrebiteľské fóra na internete, kde ľudia často píšu o pochybných obchodoch. Pohládajte, či sa tam nespomína aj ten váš. Nakupovaním u overených predajcov znížite šancu, že vás niekto oklame.

Čo mám robiť, keď som si objednala a zaplatila oblečenie, no ani po troch týždňoch mi neprišlo? Na stránke sľubovali, že ho dostanem do troch dní a teraz mi nikto nedvíha telefóny.

Opakovane do obchodu volajte a píšete, skontrolujte si aj spam v e-mailovej schránke, či vás predajca skutočne ne-



Nekupujte mačku v kartóne.

ILUSTRÁČNÉ FOTO – FOTOLIA

informoval o tom, že zásielka bude z objektívnych dôvodov meškať. Ak vám nedvíha a za-

tajuje sa, začnite to riešiť. Obráťte sa na Slovenskú obchodnú inšpekciu, ktorá môže ob-

chod skontrolovať, prípadne vás informovať o ďalších možnostiach. Na Slovensku sú aj rôzne spotrebiteľské organizácie, ktoré vám takisto pomôžu. Ak ste podvodníkovi zaplatili, mali by ste zvážiť žalobu.

Na čo si dať pozor, keď nakupujem v zahraničnom e-shope?

Dôležité je, aby ste stránke a tomu, čo si kupujete, rozumeli. Spotrebiteľské organizácie sa stretávajú s tým, že si ľudia kúpili lacné veci, no neprečítali si obchodné podmienky ani možnosti reklamácie, lebo jednoducho nerozumeli jazyku, v ktorom bola stránka písaná.

To môže byť problém, pravidlá reklamácií sa v rôznych krajinách líšia. V Európskej

únii platia aspoň minimálne štandardy, inde podstupujete riziko. Takisto si pred nákupom zadajte do vyhľadávacieho názvu e-shopu a nepodceňujte množstvo negatívnych referencií.

Ak budete posilať peniaze do inej krajiny, zistite si výšku poplatkov za prevod vo svojej banke aj v banke príjemcu, aby sa vám nákup nepredražil.

Kúpila som si vstupenku na koncert, ale zistila som, že mám vtedy služobnú cestu. Vráti mi peniaze?

Zrejme nie. Odstúpenie od zmluvy do štrnástich dní sa na tento prípad nevzťahuje. V zákone je výnimka na rezervácie ubytovania či voľnočasových aktivít na konkrétny dátum.

(jat)