



Česká republika

Jde řešit spory jinak než u soudu. Levněji a rychleji?

Zkuste "mimosoudní vyrovnání"

MEDIACE

Dobrovolná **A ZDARMA**

Hlavní spotřebitelské organizace v České republice, které vám pomohou v nesnázích

Spotřebitel.cz

Šárecká 15

160 00 Praha 6

www.spotrebitel.cz

tlf 224 811 111

Sdružení obrany spotřebitelů

Novákových 8

180 00 Praha 8

www.spotrebitele.info

tlf 900 08 08 08

FINANČNÍ ARBITR

Dobrá možnost jak řešit problémy s finančními domy nebo provozovateli elektronických finančních služeb.

Na základě dohody obou stran, ale rozhodnutí je závazné.

V průměru trvá přibližně 100 dnů.

Služba nezávislého finančního arbitra je

ZDARMA

Soudní spor, KOLIK STOJÍ?

Sporná částka	Celkové náklady	Délka sporu
300€	380€	6 m až 3 roky
3000€	1024€	6 m až 3 roky
9000€	2068€	6 m až 3 roky

Náklady a délka sporu jsou kalkulovány od podání žaloby do prvního rozsudku (bez odvolání).

Pro další inform@ce navštivte náš web

www.adicae.net/justice

A ptejte se na všechny materiály týkající se tohoto projektu.



Česká republika

Jak bojovat za vaše spotřebitelská práva V České republice a Evropě

Partneři asociace, Kontaktujte nás!

- VSZ**, Belgie
www.vsz.be, ☎ 0032 87 59 18 55
- ASC**, Slovensko
www.zss.sk, ☎ 00421 (0)905 719 874
- ADICAE**, Španělsko
www.adicae.net, ☎ 0034 976 39 00 60
- CLCV**, Francie
www.clcv.org, ☎ 0033 156 543 210
- ADOC**, Itálie
www.adoc.org, ☎ 0039 07 31 20 45 85
- LNCF**, Litva
www.vartotojai.eu, ☎ 00370 52 16 68 34
- SKP**, Polsko
www.skp.pl, ☎ 0048 22 634 06 68
- APDC**, Portugalsko
www.apdconsumo.pt, ☎ 00351 40 47 33
- Consumer.cz**, Česká republika
www.consumer.cz, ☎ 00420 224 811 111
- ANPCPPSR**, Rumunsko
www.consumers-protection.ro, ☎ 0040 314 022 632



Spotřebitel.cz



ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

S finanční podporou:



Generální ředitelství Evropské komise pro spravedlnost, svobodu a bezpečnost

V dnešní době je nezbytné, aby obyvatelé Evropy věděli, jaké prostředky mohou použít při řešení jejich problémů s firmami.

A může se to ještě zkomplikovat, pokud budeme chtít reklamovat zboží v jiné zemi! Abychom toto ulehčili, vytvořilo španělské sdružení ADICAE ve spolupráci s dalšími devíti evropskými spotřebitelskými organizacemi projekt "Informování evropských občanů o přístupu k právu", který má za úkol seznámit a objasnit reklamační řízení v jejich vlastní zemi i v celé Evropské Unii.

Spotřebitelské problémy Reklamovat v Evropě

- ✓ Různé zákony
- ✓ Různé procesy
- ✓ Různé jazyky

BLUDIŠTĚ SOUDŮ



Mimosoudní vyrovnání

Tento proces je dobrovolný, rychlý a bezplatný.

Arbitráž, arbitr dělá rozhodnutí, která jsou závazná pro obě strany.

Mediace, nezávislá třetí strana pomáhá oběma sporným stranám urovnat jejich spor oboustranně výhodně. Rozhodnutí však není závazné.

Ombudsman, ochraňuje a brání základní práva a veřejnou svobodu občanů.

Veřejné spotřebitelské poradny.

Neztraťte se při reklamaci v jiných státech Evropy!

Jestliže máte problém s firmou v jiné evropské zemi:

- 1- Kontaktujte firmu – telefonem nebo emailem (email je brán jako listinný důkaz).
- 2- Spotřebitelská organizace může reklamaci vyřídit za vás.
- 3- Existují evropské sítě, aby proces zjednodušily:

ESC Net, Evropské spotřebitelské centrum.

Funguje jako mediátor v mezinárodních spotřebitelských sporech týkajících se obecné potřeby a zprostředkuje přístup k mimosoudnímu mechanismu Evropské Unie.

Fin-Net.

Jestliže chcete reklamovat u zahraničního poskytovatele finančních služeb, prostřednictvím této sítě uplatníte reklamaci ve vašem jazyce nebo v jazyce, ve kterém vám byla služba poskytnuta. Členy sítě jsou veřejné organizace každé země, kteří se specializují na mimosoudní vyrovnání sporu v oblasti finančních služeb.

Další informace najdete na <http://europa.eu/>

Jestliže nedosáhnete výsledku těmito cestami:

- ☛ Kontaktujte právníka. Dejte si pozor na způsob stanovení jeho odměny!
- ☛ Jestliže je obětí více, kontaktujte spotřebitelskou organizaci a pokuste se podat hromadnou žalobu. (kolektivní reklamační, kde se náklady dělí mezi členy skupiny).

Spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo provozovnu

Při nákupech přes internet, telefon nebo jinde mimo provozovnu máte práva na:



- ▶ Dodavatel musí s dostatečným předstihem uvést údaje o své firmě a další informace (cena, popis vlastností zboží, způsob úhrady i možnosti odstoupení od smlouvy).
- ▶ Je nutné mít souhlas zákazníka.
- ▶ Odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce během 7 pracovních dnů.
- ▶ Případné spory budou vedeny podle práva země dodavatele, nikoliv spotřebitele.



Česká republika

Spotřebitelské minimum!

Nenechte se podvést neplatnými ustanoveními ve spotřebitelských smlouvách: Nesmí vám být odepřena práva, kterých požíváte ze zákona:

Nejste spokojeni a chcete reklamovat:

Reklamační musí být vyřízena během 30 dnů! Ze zákona platí také následující práva:

- ✓ na vyměněný výrobek máte novou dvouletou záruku.
- ✓ záruční doba na nezáruční opravy: 3 měsíce.
- ✓ v prvních 6 měsících od nákupu můžete požadovat výměnu za nový výrobek nebo vrácení peněz.
- ✓ standardní záruční doba na spotřební zboží: 24 měsíců, dokonce i baterie nebo svíčka!

Pozor! Záruční doba neznamená životnost výrobku

Víte, že?

Dovolenu smíte reklamovat do 3 měsíců od návratu

Povinnosti obchodníka vůči vám:

- ✓ Informovat vás o ceně
- ✓ Přijmout zpět staré elektrické spotřebiče
- ✓ U zboží z druhé ruky informovat o vadách, které se na výrobku nachází v době uzavření smlouvy.

Máte nárok na vrácení peněz v případě, že:

- ✓ se jedná o vadu neodstranitelnou
- ✓ třetí výskyt stejné vady (po dvou již odstraněných)
- ✓ 3 a více různých vad v jeden okamžik
- ✓ nevyřízení reklamační do 30 dnů

PŘIJĎTE DO SPOTŘEBITELSKÉ ORGANIAZCE!!

Poskytneme vám veškeré informace a pomůžeme chránit!

Je možné překonat překážky