

Potřebujete prodlouženou záruku?

3.12.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

Kdy se spolehnout „jen“ na zákon?

Na situace, kdy se na zakoupeném zboží objeví vada, samozřejmě myslí i zákon. „Spotřebitel má ze zákona právo vytknout obchodníkovi vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od jeho převzetí. Při reklamaci vadného zboží pak můžete požadovat opravu, výměnu za nový kus a podle okolností případně přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy. Tato práva jsou jasně upravena zákonem a nemohou být spotřebiteli odeprána,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Co je to obchodní záruka?

Kromě práv z vadného plnění může prodávající, ale i výrobce nebo distributor daného zboží nabídnout i tzv. záruku za jakost neboli obchodní záruku. Například výrobce praček může garantovat pětiletou záruku na motor, zatímco na ostatní součástky a vady se vztahuje zákonná úprava odpovědnosti za vady. „Záruka za jakost je dobrovolným závazkem, že zboží bude po určitou dobu splňovat konkrétní vlastnosti nebo funkčnost. Pokud zboží těmto požadavkům nevyhoví, má spotřebitel právo na nápravu nad rámec zákonných práv,“ vysvětluje ředitelka dTestu a dodává: „Z povahy dobrovolného závazku plyne, že rozsah záruky se může případ od případu značně lišit. Prodejci by si také měli dát pozor na znění svých reklamních sloganů. I ty totiž mohou záruku za jakost založit“.

V případě obchodní záruky (záruky za jakost) nezapomeňte, že vám musí být vydán záruční list, který jasně stanoví podmínky a délku záruky.

Prodloužená záruka jako převlečené pojištění

Spotřebitelé se při nákupech mohou setkat s nabídkou „prodloužené záruky“. Nejčastěji ve formě nadstandardní placené služby. Její podmínky určuje poskytovatel, kterým může být prodejce nebo třetí strana, nejčastěji pojišťovna. Tato služba může pokrýt náklady na opravu nebo výměnu zboží po uplynutí zákonné doby odpovědnosti za vady, a to podle podmínek sjednaných ve smlouvě. Smlouva má přitom charakter adhézní smlouvy, což znamená, že podmínky jsou předem stanovené poskytovatelem a spotřebitel nemá reálnou možnost je ovlivnit. Typicky se jedná o produkt, který umožňuje bezplatné odstranění vady podobně jako při běžné reklamaci, nebo produkt, který kryje i případné mechanické poškození věci (například rozbité sklo displeje telefonu), nebo dokonce její ztrátu či odcizení. Mnohým spotřebitelům se tak služba může vyplatit.

Konkrétní rozsah krytí je však dán pojistnými podmínkami. Proto je nezbytné, aby si spotřebitel před zakoupením prodloužené záruky pečlivě prostudoval podmínky. „Spotřebitelé by se měli zaměřit například na spoluúčast a její výši nebo rozmanité výluky. V případě vyplacení pojistného plnění pak spotřebitele může zaskočit také hledisko tzv. časové ceny. Ta se uplatní například při odcizení věci. V takovém případě není spotřebiteli vyplacena celá pořizovací cena, nýbrž částka je ponížena o to, o č se snížila hodnota věci vlivem stáří a opotřebení,“ uzavírá Hekšová.

Trápí vás spotřebitelský problém?

Volejte bezplatnou poradnu dTestu na telefonním čísle 299 149 009. Naši poradci jsou připraveni vám pomoci každý všední den od 9 do 17 hodin. Kontaktovat nás můžete i elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11276/dtest-potrebuje-prodlouzenou-zaruku>