

dTest: Doručení do Vánoc?

18.12.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Kdy dostanu, co jsem objednal?

Na základě uzavřené kupní smlouvy má prodávající povinnost dodat zboží v dohodnuté době. Při nákupu v internetových obchodech je tato doba zpravidla uvedena u konkrétního zboží, například 3–5 dnů, popřípadě je uvedeno, že zboží je skladem. V takovém případě pak obchodní podmínky podnikatele zpravidla popisují, za jakou dobu se zboží, které je skladem, dostane do vašich rukou. V každém případě lze důvodně očekávat, že zboží na skladě bude expedováno bez zbytečného odkladu.

Pokud prodávající neuvádí žádný konkrétní termín – doba dodání není sjednána, může spotřebitel požadovat dodání zboží ihned. Proávající je poté opět povinen dodat zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy. *„Jestliže prodávající zboží v tomto termínu nedodá, vytkněte mu jeho prodlení a stanovte mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě. Zklame-li vás prodávající podruhé a ani v dodatečné lhůtě zboží nedodá, máte právo odstoupit od smlouvy,”* vysvětluje ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová a dodává: To platí bez ohledu na to, zda jste nakoupili na e-shopu, nebo jste zboží, které nebylo skladem, objednali v kamenném obchodě.

Na e-shopu či přesněji u jakékoliv smlouvy uzavřené distančním způsobem či mimo obchodní prostory máte rovněž právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření, a to dokonce bez udání důvodu. Toto právo můžete využít třeba v situaci, zjistíte-li dodatečně, například z obchodních podmínek e-shopu, že doručení bude trvat déle, než jste očekávali.

Garance doručení do Vánoce

V čase vánočních nákupů je poměrně běžné, že obchodníci garantují dodání nakoupeného zboží do Štědrého dne. *„Takový slib dané obchodníky zavazuje. Nedoručí-li vánoční dárky pod stromeček včas, jedná se o podstatné porušení smlouvy. I v tomto případě máte právo odstoupit od smlouvy,”* říká Hekšová z dTestu. Právo můžete využít také v situaci, kdy vám prodávající dodání dárků slíbí v kamenné prodejně, popřípadě vás ujistí v reakci na váš dotaz. V druhém jmenovaném případě však nenechávejte nic náhodě a nechte si slib potvrdit písemně, popřípadě na objednávkovém listu, vyhnete se obtížím při možném pozdějším dokazování.

Prodávající nevrátil peníze

V případě, že prodávající nevrátí spotřebiteli peněžní prostředky v přiměřené době po odstoupení, je možné prodávajícího vyzvat k vydání bezdůvodného obohacení, například již ve formě tzv. předžalobní výzvy. Zaslání předžalobní výzvy vás nezavazuje k podání žaloby u soudu. Ale při projednání sporu před soudem má v případě úspěchu ten, kdo vyzval protistranu předžalobní výzvou, právo na náhradu nákladů řízení. Jejím zasláním je zároveň dlužník upozorněn na možnost uhradit dluh bez dalších soudních výdajů. Více informací ohledně náležitostí předžalobní výzvy je možné vyhledat na webové adrese www.dtest.cz/clanek-3511/predzalobni-vyzva. Zároveň spotřebitel může žádat zákonný úrok z prodlení.

Jestliže jste platili při nákupu přes internet platební kartou a obchodník nedodá objednané zboží, můžete využít také nástroj zvaný zpětná platba (chargeback). *„Ačkoliv se jedná o nenárokovou službu, s její pomocí lze za určitých podmínek získat peníze zpět. V případě problému co nejdříve*

kontaktujte svou banku s žádostí o provedení zpětné platby. Žádost je vhodné podpořit relevantními dokumenty, například kopií komunikace s obchodníkem,” uzavírá za dTest Eduarda Hekšová.

Nevrátil vám obchodník zaplacenou kupní cenu? Neváhejte využít službu VašeStížnosti.cz, případně naši telefonickou poradnu na čísle 299 149 009.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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-11313/dtest-doruceni-do-vanoc>