

dTest: Dárkové poukazy. Radost, nebo starost?

8.1.2026 - Lucie Korbeliusová | dTest

Dostali jste pod stromeček dárkový poukaz? Obecně jsou dárkové poukazy oblíbeným dárkem, a to zejména v případech, kdy chcete darovat zážitek nebo zkrátka nevíte, co přesně člověku koupit. Mohou však skrývat i řadu úskalí, například omezenou platnost či nejasné podmínky čerpání. A co když služba zaplacená poukazem neodpovídá sjednané kvalitě?

Pozor na omezenou platnost

Platnost dárkových poukazů je zpravidla časově omezená. Nejčastěji je na poukazu uvedeno konkrétní datum platnosti nebo časové omezení počítané od jeho zakoupení. V druhém případě je vhodné u dárce ověřit, kdy byl poukaz zakoupen. Datum platnosti je vždy potřeba hlídat. „*Poukazy, které by chtěl spotřebitel uplatnit po uplynutí doby platnosti, nemusí podnikatel přijmout a nemusí je ani nijak kompenzovat,*“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Podmínky čerpání

Zejména u poukazů zakoupených na portálech, které nabízejí poukazy od více možných poskytovatelů, je třeba ověřit také termíny, ve kterých lze službu, například pobyt, objednat. „*Při těchto nákupech je totiž poměrně běžné, že je možné poukaz využít jen u služeb v méně atraktivních termínech, například během pracovních dnů,*“ upřesňuje Hekšová. Pokud byste takový poukaz chtěli využít v termínu jiném, je třeba počítat s tím, že podnikatel může vyžadovat doplatek nebo uplatnění poukazu mimo stanovený termín odmítnout úplně.

Reklamáce služby zaplacené poukazem

Ani v případech, kdy využíváte službu na základě poukazu, se její poskytovatel nezbaví odpovědnosti za případné vady. Uplatnění poukazu totiž prakticky znamená zaplacení za danou službu. Přitom platí, že služba zaplacená poukazem má být poskytnuta řádně ve sjednané či důvodně očekávané kvalitě. Pokud tomu tak není a je poskytována vadně, je možné žádat nápravu. Tou může být zejména řádné poskytnutí služby či přiměřená sleva.

Vrácení poukazu zakoupeného na internetu

Je poukaz pořízený na internetu? Pak se nabízí otázka, zda jej lze vrátit a požadovat peníze zpět, pokud si to spotřebitel do 14 dnů od uzavření smlouvy rozmyslí. Je-li poukaz vázán na jeden konkrétní termín využití, odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu možné není, neboť se jedná o zákonnou výjimku. Poskytovatel služby však může spotřebitelům nad rámec zákona takové odstoupení umožnit nebo nabídnout výměnu za jiný (vhodnější) poukaz.

Naopak u poukazu, který umožňuje využití služby v delším časovém úseku, může dárce (tedy osoba, která poukaz zakoupila) využít zmíněného odstoupení ze zákona do 14 dnů bez udání důvodu a získat tak peníze zpět.

„V případě, že si spotřebitelé nevědí rady ohledně svých práv, mohou se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu, a to každý všední den od 9 do 17 hodin telefonicky na čísle 299 149 009 či elektronicky pomocí formuláře na našem webu. Pokud spotřebitelé řeší konkrétní problém s podnikatelem, mohou využít naši službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

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 dTestu 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-12040/dtest-darkove-poukazy-radost-nebo-starost>