

# Починаєте нове життя в Чеській республіці? Знайте свої права споживача!



## Дистанційні договори та договори укладені за межами торговельного приміщення

Дистанційний договір укладається без фізичної присутності сторін за допомогою засобів дистанційного зв'язку (електронна пошта, пошта, інтернет, телефон). У випадку онлайн-замовлення продавець забезпечує, щоб споживач, замовляючи, усвідомлював, що він зобов'язується заплатити. Якщо онлайн-замовлення здійснюється за допомогою кнопки, воно повинно бути позначене легко читабельним написом «замовлення зобов'язує сплатити» або аналогічним формулюванням. Договори, укладені за межами торговельного приміщення, укладаються за одночасної фізичної присутності обох сторін.



Споживач має право (у випадку дистанційних договорів та договорів, укладених поза межами торговельного приміщення) відмовитися від договору протягом 14 днів з моменту отримання товару або укладення договору, без необхідності вказувати причину і без будь-яких штрафних покарань. Він також може відмовитися від договору до отримання товару. Достатньо надіслати повідомлення про відмову

в останній день строку. Про відмову необхідно повідомити продавця усно, електронною поштою або в письмовій формі. Важливо зробити це чітко, тобто шляхом однозначної заяви продавцю. Тому недостатньо просто не прийняти доставку.

Існують винятки з права на відмову від товару, наприклад, товари, виготовлені на замовлення споживача; товари, що швидко псуються; товари у герметичній упаковці, які після відкриття не можуть бути повернуті з міркувань здоров'я або гігієни; послуги, такі як проживання, транспорт, харчування, якщо договір має бути виконаний протягом певного періоду; терміновий ремонт на вимогу споживача.

Споживач зобов'язаний повернути товар протягом 14 днів з моменту відмови від товару. Торговець зобов'язаний відшкодувати споживачеві всі грошові кошти, включаючи витрати на доставку, протягом 14 днів з моменту відмови від товару.

Витрати на повернення товару несе споживач. Споживач має право розпоряджатися товаром способом, який відповідає поводженню з товаром виставленим у магазині.



# Починаєте нове життя в Чеській республіці? Знайте свої права споживача!



## Купівля та претензії

Продавець зобов'язаний на вимогу споживача надати йому доказ придбання товару або надання послуги.

Покупець може пред'явити претензію щодо дефекту, який став очевидним протягом двох років з моменту прийняття товару. Для вживаних товарів гарантійний термін може бути скорочений на один рік. Перебіг строку виявлення дефекту не зараховується до строку пред'явлення претензії. Претензію можна пред'явити і пізніше, протягом 3 років після виявлення дефекту, але покупець повинен довести, що дефект проявився протягом двох років з моменту отримання товару. При заміні товару або його частини новий термін для виявлення дефекту не починається.

Для того, щоб пред'явити претензію, необхідно довести, що товар був придбаний у конкретного продавця, наприклад, доказом покупки (чеком), випискою з банківського рахунку або унікальністю товару, який не продається ніким іншим.



В рамках претензії покупець може вибрати ремонт товару або заміну товару без дефектів. Продавець може відмовитися від обраного способу вирішення претензії тільки в тому випадку, якщо це рішення буде неможливим або непропорційно дорогим порівняно з іншим способом вирішення претензії.



При розірванні договору продавець не має права на компенсацію за знецінення товару внаслідок використання та зносу. Розгляд претензії починається з моменту її подання, тобто первинного звернення до продавця (а не надання самого товару). Претензія повинна бути задоволена, а споживач повинен бути проінформований про це протягом 30 днів з моменту подання претензії. Якщо споживач надіслав товар продавцю, то продавець повинен доставити товар споживачеві також протягом строку на пред'явлення претензії. Якщо продавець не реагує на претензію і 30-денний термін розгляду претензії закінчується безрезультатно, споживач може вимагати розірвання договору або надання йому розумної знижки з купівельної ціни. Витрати на пред'явлення претензії несе продавець. Рекламация повинна бути безкоштовною для споживача, а продавець зобов'язаний відшкодувати покупцеві витрати, які він обґрунтовано поніс у зв'язку з рекламациєю. Плата за необґрунтовану претензію не допускається. Споживач не може бути позбавлений своїх прав, передбачених законом. У разі купівлі-продажу між споживачами права, що випливають з неналежного виконання, повинні бути передані новому покупцю, оскільки вони не переходять автоматично з перепродажем товару.

