

20 tipů k reklamačnímu mistrovství

- Na začátku se rozhodněte, zda budete kupujícím odpovídat pouze za to, že zboží nebude mít při převzetí vady, že bude zboží odpovídat tomu, co si kupující na vašem e-shopu koupil (množství, barva, velikost), bude vhodné k účelu, k němuž se obvykle užívá, a má vlastnosti, které průměrný spotřebitel může od tohoto zboží očekávat (boty do hor musí vydržet více, než vycházková obuv).
Nebo zda svým zákazníkům poskytnete tradiční (ale zcela dobrovolnou) záruku za jakost, typicky v délce dvou let, a budete ručit za to, že zboží bude mít po celou tuto záruční dobu určité vlastnosti, jakost nebo kvalitu. Jedná se o dvě odlišné věci, které mají vlastní pravidla.
- Za vady zboží neodpovídáte, pokud si je způsobil sám kupující. Jedná se o běžné opotřebení věci, nebo případy, kdy byly vady způsobeny nerespektováním návodu či servisních pokynů.
- Odpovědnost za vady platí za zákona. Trvá 2 roky od převzetí zboží a nelze ji vyloučit. U použitého zboží lze tuto dobu zkrátit na 1 rok. Pokud kupujícímu při reklamaci vyhovíte, neběží nová 2letá doba, původní 2 roky se však prodlužují o dobu, po kterou kupující nemohl zboží z důvodu vyřizování reklamace užívat.
- Záruka za jakost je zcela dobrovolná. Délka jejího trvání je na vás a platí to, co u zboží uvedete na e-shopu, v potvrzujícím e-mailu, na faktuře, dodacím listu, v obchodních podmínkách nebo v reklamě. V případě záruky za jakost poskytnete kupujícímu záruční list.
- Zavazuje vás také reklama vašich dodavatelů, pokud jste se o ní mohli rozumně dozvědět.
- Kupující není povinen zkontrolovat zboží ihned po jeho převzetí. Pro uplatnění vady stačí, že dodrží 2letou dobu od převzetí. Samozřejmě ale platí, že čím déle otálí, tím složitější to v případném sporu bude mít. U záruky za jakost toto neřešíte, protože zboží musí mít určité vlastnosti po celou dobu poskytnuté záruky.

- U odpovědnosti za vady platí, že pokud se tato vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí zboží, předpokládá se, že zboží bylo vadné už při převzetí. Jako e-shop pak musíte prokázat, že při převzetí vadné nebylo. Pokud se vada projeví ve druhém roce od převzetí, důkazní břemeno se obrací. Je to tedy kupující, který musí prokázat, že mělo zboží vady už při převzetí. Váš postup se tedy zásadně mění podle toho, zda reklamaci vyřizujete první, nebo druhý rok.
- Pokud mělo zboží při převzetí vady, každý kupující může požadovat jejich odstranění. A to formou dodání nového zboží, nebo jeho opravou. Pokud to není možné, nebo jde o nákladný proces, můžete volbu kupujícího odmítnout a nabídnout mu jiné řešení. Pokud vadu neodstraníte nebo ji odstraníte pozdě, případně jde vadu opakovanou (2–3× a více) či podstatnou, případně pokud reklamaci rovnou zamítnete, může kupující buď požadovat přiměřenou slevu, nebo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení celé kupní ceny. Pamatujte, že pokud šlo o nevýznamnou vadu, kupující od smlouvy odstoupit nemůže.
- U záruky za jakost můžete kupujícímu vrátit kupní cenu, vyměnit nebo opravit zboží či poskytnout službu. Záleží na tom, co jste si dohodli.
- Náklady na reklamaci nemohou jít k tíži kupujícího.
- Na provozovně nebo v kamenné prodejně musíte mít vždy někoho, kdo je schopen reklamaci zboží vyřídit.
- Reklamaci, včetně odstranění vady, je potřeba vyřídit do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Pokud se nedohodnete na delší lhůtě. Pokud to nestihnete, může kupující od smlouvy odstoupit a žádat vrácení celé kupní ceny či slevu.
- Vyhotovujete dva reklamační protokoly. Jeden při uplatnění reklamace (ten musí obsahovat: datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje a kontaktní údaje pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace), druhý po ukončení reklamace (ten musí obsahovat: datum a způsob vyřízení reklamace, vč. potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace). Nebojte se digitalizace a e-mailů.

- Posílejte kupujícím návody k použití a instalaci i pokyny k nezbytnému servisování zboží. Ideálně elektronicky při potvrzení objednávky.
- Jako e-shop odpovídáte také za své přepravce. Pokud je zboží při přepravě poškozeno, kupující reklamuje u vás. Poškozené zboží poté řešíte vy s přepravcem. Na webu, v obchodních podmínkách, v potvrzovacím e-mailu nebo na faktuře apelujte na kupující, aby nepřebírali zjevně poškozené balíky. Možnost vrátit poškozený balík umožňují i některé výdejní boxy.
- Pokud si kupující po reklamaci odmítá převzít zboží, máte právo na přiměřené skladné.
- E-shop musí aktualizovat software u zboží s digitálními vlastnostmi (např. mobilní telefony, počítače, chytré domácí spotřebiče), a to po dobu 2 let. Minimálně však po dobu, po kterou může spotřebitel rozumně očekávat, že bude zboží sloužit svému účelu a vykazovat očekávané vlastnosti.
- Spory z reklamací řeší soudy. Obě strany by měly zvážit hodnotu zboží, dobu, která uplynula od převzetí zboží, náklady na případné právní zastoupení a vypracování znaleckých posudků.
- U zboží zakoupeného na e-shopu (ať už si ho kupující přebírá v kamenné prodejně, od přepravce nebo ve výdejním boxu) platí, že kupující může od smlouvy odstoupit bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Žádat pak může o vrácení celé kupní ceny. Dalších 14 dnů má kupující na vrácení zboží. Kupující sice může v pohodlí domova zboží vyzkoušet, ale vždy jen v rozsahu, v jakém by ho zkoušel v kamenné prodejně. Tzn. žádné stříhání cedulek ani vyošované oblečení. U kosmetiky či parfémů přibalte tester, který kupující musí rozbalit a použít přednostně.
- Nezapomeňte na povinnost informovat zákazníky o pravidlech reklamací a jejich právech. Pamatujte také na ochranu osobních údajů (GDPR) a používání cookies na e-shopu, na vhodně nastavený nákupní proces (Dochází k uzavření smlouvy automaticky po kliknutí na tlačítko, nebo chcete doručené objednávky ještě manuálně potvrzovat?), dobře a srozumitelně napsané obchodní podmínky, reklamační řád, formulář pro uplatnění reklamace či formulář pro odstoupení od smlouvy.

Otázky a odpovědi z webináře

Pozdní kontrola zásilky a balíky poškozené dopravcem

- Jak reagovat, když zákazník zásilku převezme, ale reklamuje až po delší době? Např. po 3 měsících od převzetí?

- *Povinnost zkontrolovat zásilku při jejím převzetí je v Občanském zákoníku skutečně upravena (§ 2104 a § 2112). Pro právní vztah mezi e-shopem a spotřebitelem však platí zvláštní pravidla. Jak říká § 2165 Občanského zákoníku, soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit.*

V praxi to znamená, že kupující není povinen zboží zkontrolovat ihned po jeho doručení a převzetí. Na reklamaci vadného zboží má 2 roky. Jak je uvedeno výše, během první roku prokazuje e-shop, že zboží vadné nebylo, druhý rok naopak prokazuje kupující, že zboží vadné bylo. Pokud máte za to, že s vámi kupující nehraje fér, poradte se u hodnotnějšího zboží s právníkem a nebojte se případného sporu. Čím delší doba od převzetí zboží uplyne, tím „podezřelejší“ opožděné reklamace jsou. Soud bude ke všem těmto skutečnostem přihlížet. I zde prosím rozlišujte odpovědnost za vady při převzetí a dobrovolnou záruku za jakost, u které platí hlavně to, co jste si dohodli.

- Když zákazníkovi přijde zboží poškozené přepravou, kdo má za povinnost reklamovat u přepravní společnosti? My, jako e-shop, nebo zákazník?

- *Kupující má uzavřenu kupní smlouvu s eshopem, na němž zboží nakoupil. E-shop je jeho primárním partnerem, u kterého má právo vadné zboží reklamovat.*

Pamatujte též na ustanovení § 2159 Občanského zákoníku, dle něhož platí, že pokud má e-shop kupujícímu zboží odeslat, je zboží odevzdáno až v okamžiku, kdy ho kupujícímu (nebo jím určené osobě)

předá dopravce. Pokud dopravce určuje kupující, aniž mu byl e-shopem nabídnut, je zboží kupujícímu odevzdáno v okamžiku, kdy ji e-shop předá tomuto dopravci. Práva kupujícího vůči dopravci tím nejsou dotčena.

Eshop by měl následně otázku nekvalitní přepravy řešit s přepravcem. Jde-li o opakovaný či systémový problém, je na místě uvažovat o změně přepravce. Taktéž se setkáváme se situacemi, kdy přepravní společnosti automaticky odmítají reklamace v situacích, kdy kupující poškozený balík převezme. I zde je na místě uvažovat o změně přepravní společnosti za takovou, která vašemu e-shopu poskytne alespoň trochu vyváženou spolupráci. Problém celé věci samozřejmě spočívá v tom, že v rámci případného sporu musí být jednotlivé strany schopny prokázat, že se ničeho závadného nedopustily.

- Pokud zákazník převezme evidentně poškozený balík, řeší to následně zákazník s přepravcem, nebo e-shop, který měl dopravu u přepravce objednanou?
 - *U této otázka platí odpověď uvedená u bodu 1 a 2. Poškozený balík ještě nutně neznamena poškozené zboží. Kupující si zboží nemusí překontrolovat ihned při převzetí. Doporučujeme na kupující apelovat v tom smyslu, aby poškozené balíky nepřebírali, balík si nafotili a předali jej na místě zpět přepravci.*
- Tato lhůta ale platí pro uplatnění vady, ne při převzetí, nebo ne? Zákazník má povinnost si při převzetí zboží zkontrolovat, zda je kompletní a není poškozené. To však musí nahlásit hned, ne za 3 měsíce.
 - *Povinnost zkontrolovat věc při jejím převzetí je v Občanském zákoníku skutečně upravena (§ 2104 a § 2112), pro právní vztah mezi e-shopem a spotřebitelem však platí zvláštní pravidla. I zde je proto potřeba odkázat na odpověď uvedenou v bodě 1 a 2. Jak říká § 2165 Občanského zákoníku, soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při*

dostatečné péči zjistit.

- Jak řešit situaci, kdy si klientka vyzvedne v parcelboxu balík, který je úplně rozbitý? Klientka samozřejmě balík viděla až momentě, kdy schránku otevřela. Jak tohle řešit?
 - *Viz odpověď na bod 1 a 2. Klientka vadu reklamuje u vás, jakožto e-shopu. Jak doplnil jeden z účastníků webináře, některé boxy propojené s aplikací mobilního telefonu obsahují funkci „Vrátit balík jako poškozený“. Pokud využíváte tento typ boxů, své zákazníky o tom informujte.*
- Reklamaci u přepravce zajišťujeme my, jako e-shop. Problém nastává při nečinnosti kupujícího. Bez jeho spolupráce nemá e-shop šanci uplatnit reklamaci u dopravce včas.
 - *Pokud je součinnost kupujícího pro řešení poškozené zásilky s dopravcem nezbytná, e-shop na to kupujícího opakovaně (alespoň 2x) písemně (např. e-mailem) upozorní, vyzve ho k součinnosti, a kupující přesto nereaguje, lze uvažovat o náhradě škody a jejím případném započtení proti nároku na vrácení kupní ceny. U zboží v rozumné hodnotě stojí za to takovýto soudní spor absolvovat. A v případě úspěchu podle rozhodnutí upravit svůj reklamační proces. Takovéto situace však vždy doporučujeme tyto řešit s interním právníkem či advokátem.*
- Jak je to prosím v případě, že zákazník objedná boty, po rozbalení a vyzkoušení (doma) nezjistí vadu, boty si vezme na výšlap a po 20 km zjistí, že boty mají nějaký defekt a chce je tedy vrátit. Jedná se o klasickou reklamaci, nebo má právo na okamžité vrácení peněz (i když boty nosil)? Řekněme, že to stihnul do zákonné lhůty 14 dní.
 - *Zde je potřeba rozlišovat několik věcí. Pokud kupující koupil boty na e-shopu, má právo od smlouvy bez udání důvodu ve 14 dnech odstoupit. Nově platí, že e-shop není půjčovna a kupující e-shopu*

odpovídá za snížení hodnoty bot způsobené tím, že je „vyzkoušel“ jinak, než jak by to učinil v kamenné prodejně. Výlet o délce 20 km tuto podmínku určitě splňuje.

Vedle toho platí, že e-shop odpovídá za to, že kupujícímu dodal zboží v kvalitě, kterou může od konkrétního zboží průměrný spotřebitel očekávat. Pokud by šlo o boty do hor (pohorky), kterým po 20 km například praskla podrážka, a kupující vadu obratem vytkl, je velmi pravděpodobné, že boty nebyly vyrobeny z materiálu, který lze od podobného typu obuvi rozumně očekávat. Kupující by tudíž byl s reklamací pravděpodobně úspěšný. Pokud ale bude kupující tvrdit, že bota praskla na 20km výletu, který se uskutečnil po jejich nákupu, vadu však uplatní až po roce a půl, je velmi pravděpodobné, že důvod poškození bot leží jinde.

- Prodám zimní dětské boty, paní je po sezóně reklamuje, chce vrátit peníze a já je chci opravit nebo vyměnit za nový kus. Je to v pořádku?
 - *Nejprve bychom doporučovali zohlednit, zda jste na boty poskytli dobrovolnou záruku za jakost, nebo nikoliv. Platí, že odpovídáte jen za to, že boty nebyly dodány jako vadné. Poté je potřeba vyřešit otázku oprávněnosti reklamace a až poté řešit nároky, u nichž si Vás dovolíme odkázat na dokument „Dvacet tipů k reklamačnímu mistrovství“.*

Návody

- Doporučujete kupujícímu poskytnout návod, dle něhož čtyřkolečkový kufr musí jezdit po 4 kolech a ne po 2 kolech, jelikož pak není stabilní a kola jsou více zničená?
- Můžeme návod a upozornění umístit přímo v popisku zboží? Jedná se např. o hrnky, aroma lampy a svíčky?
- Je vyhovující postup, během kterého návod zákazníkovi zobrazíme na stránce produktu (s možností stáhnutí), a navíc ho v tištěné podobě přiložíme k zásilce?

- *Prodávající je povinen zákazníka informovat o způsobu používání a údržby zboží, případně o možném nebezpečí, které může nastat při nesprávném použití či absentujícím servisování. V případě kufru se 4 kolečky je možné do návodu zahrnout i informaci o správném způsobu manipulace s kufrem z důvodu lepší stability i riziku opotřebení koleček.*

Návod je nutné poskytnout na trvalém nosiči dat, ideálně ve formátu pdf. Může být uveden na webu u produktu, pokud je možné návod uložit v nezměněné podobě. Pouhé uvedení informace na webových stránkách není dostačující. Návod ideálně zasílejte e-mailem již v rámci nákupního procesu. Návod v tradiční listinné podobě prodávající musí zákazníkovi poskytnout pouze v případě, že o to zákazník požádal a je to vzhledem k okolnostem přiměřené.

Záruka od výrobce

- Jak je to se zárukou od výrobce? Třeba na kufr a v době trvání 5 let?
 - *Zde se má zřejmě na mysli záruka za jakost, dle níž se e-shop zavazuje, že kufr bude mít po dobu 5 let určité vlastnosti či kvalitu. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě. Je tedy otázkou, zdali jste i vy jako e-shop v rámci produktové karty, smlouvy nebo reklamy zákazníkovi tuto 5letou záruku za jakost poskytli. A pokud ano, měli byste reklamaci vyřídit v souladu s podmínkami poskytnuté záruky (vrácení ceny, výměna či oprava).*

Nepřevzaté zásilky

- Jak je to se zárukou od výrobce? Třeba na kufr a v době trvání 5 let?
- Jak se řeší, když zákazník nepřebíral zásilku a nereaguje, i když mám ve smluvních podmínkách uvedeno, že požaduji uhradit náklady za přepravu?
 - *Kupujícího má povinnost zaplatit kupní cenu a zboží převzít. Nepřevzetím zásilky dochází k porušení smluvní povinnosti a kupujícímu vzniká povinnost nahradit prodávajícímu vzniklou škodu. Ta může typicky spočívat v povinnosti nahradit náklady na přepravu zboží*

nebo dobírku. V případě neuhrazení nákladů je možné dlužnou částku vymáhat soudní cestou.

Reklamacce a reklamační proces

- Pokud zákazníkovi na základě reklamace vyměním po půl roce od nákupu zboží za nové, běží záruka znovu 24 měsíců, nebo pouze 18 měsíců?
 - *Opět je potřeba rozlišovat mezi odpovědností za vady při převzetí zboží a zákonnou zárukou. V prvním případě platí, že nová záruka neběží, takže platí původních 24 měsíců. Doba se však prodlužuje o dobu, po kterou zákazník nemohl zboží z důvodu řešení reklamace užívat. Ve druhém případě bude záležet na tom, co jste si se zákazníkem domluvili.*

Doba k uplatnění práva z vady, tj. doba 24 měsíců od převzetí, nezačíná běžet znovu, je-li zjednání nápravy vadného plnění provedeno dodáním nové věci bez vad. Tedy výměnou věci nebo výměnou součásti věci. Zákonná povinnost z vadného plnění se váže k závazku prodávajícího zajistit, aby kupující mohl po určitou dobu (24 měsíců) užívat věc bez vad, a neváže se na věc samotnou.
- 30 dní běží od poslání reklamace e-mailem, nebo od doručení reklamované věci?
 - *Prodávající je povinen reklamaci, včetně odstranění vad, vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění (oznámení reklamace). Prvním den této lhůty je až den následující. Tzn. pokud kupující oznámí reklamaci dle 1. 2. 2024, začne běžet 2. 2. 2024.*

Zároveň platí, že pokud poslední den lhůty připadne na víkend nebo svátek, lhůta se prodlužuje až do prvního následujícího pracovního dne, v tomto případě tedy do 4. 3. 2024.

Zákazník je však povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejména umožnit přezkum zboží. Pokud tak neučiní, lhůta po tuto dobu neběží. Nicméně platí, že prodávající je povinen převzít věc na své vlastní

náklady, resp. proplatit zákazníkovi náklady spojené se zasláním zboží.

- 30 dní běží od poslání reklamace e-mailem, nebo od doručení reklamované věci?
 - *Prodávající je povinen reklamaci, včetně odstranění vad, vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění (oznámení reklamace). Prvním den této lhůty je až den následující. Tzn. pokud kupující oznámí reklamaci dle 1. 2. 2024, začne běžet 2. 2. 2024.*
 - Zároveň platí, že pokud poslední den lhůty připadne na víkend nebo svátek, lhůta se prodlužuje až do prvního následujícího pracovního dne, v tomto případě tedy do 4. 3. 2024.*
 - Zákazník je však povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejména umožnit přezkum zboží. Pokud tak neučiní, lhůta po tuto dobu neběží. Nicméně platí, že prodávající je povinen převzít věc na své vlastní náklady, resp. proplatit zákazníkovi náklady spojené se zasláním zboží.*

- Do kdy je nutné kupujícímu potvrdit přijetí zboží k reklamaci?
 - *Písemné potvrzení je prodávající zákazníkovi povinen vydat při uplatnění reklamace. Pokud to není bezprostředně možné, např. když zákazník reklamuje online a ne v kamenné prodejně, potvrzení by měl prodávající vydat bez zbytečného odkladu.*

- Pokud zákazník provedl reklamaci e-mailem, ale reklamované zboží neodešle, bere se vyřízení reklamace jako vyřízené?
 - *V reklamačním řízení nespolehejte na to, že se něco stane automaticky. Zákazníkovi po doručení reklamace e-mailem napište, že nedodal zboží, takže reklamaci z tohoto důvodu nebude možné vyřídit. Pro jistotu bychom tento e-mail zopakovali i ke konci 30denní reklamační lhůty od doručení reklamace. Zákazník má však samozřejmě právo provést reklamaci novou i se zasláním zboží. Pokud to stihne v reklamační lhůtě, měli byste ji znovu posoudit.*

- Má zákazník právo požadovat výměnu zboží za nové po celou dobu záruční doby?
 - *Při reklamaci může kupující požadovat odstranění vady a dle své volby vybrat buď dodání nové věci, nebo opravu. Tato volba není nijak vázána na dobu 2 let, během které musí být vada vytknuta. Pokud by byl takto zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný, prodávající může odstranit vadu druhým způsobem. Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy může kupující požadovat pouze tehdy, když prodávající vadu odmítne odstranit nebo když se projeví opakovaně.*
- Kdo nese náklady na přepravu při zaslání reklamovaného zboží, když kupující podepsal smluvní podmínky, kde je uvedeno, že zákazník musí zboží doručit do kamenné prodejny?
 - *Předně je třeba pamatovat na to, že spotřebitel je v tomto vztahu podstatně chráněn. a až na některé výjimky uvedené v zákoně není možné tuto zákonnou ochranu obcházet prostřednictvím smluvních podmínek.*
Obecně platí, že náklady související s oprávněnou reklamací nese e-shop. K odstranění vady převezme e-shop věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci před projevením vady, e-shop provede demontáž, montáž opravené nebo nové věci, anebo uhradí náklady s tím spojené.
- Pokud se vada projeví opakovaně, jak postupovat?
 - *Pokud se vada projeví opakovaně (dříve alespoň 3x, aktuálně se čeká na soudní praxi), má kupující právo na slevu, odstoupení od smlouvy a na žádání o vrácení kupní ceny. Vady posuzujete standardně, v rámci reklamačního řízení.*
- Je povinnost archivovat reklamační formuláře?

- *Tyto dokumenty je potřeba archivovat ve lhůtách pro archivaci účetních a daňových dokladů, a to od 3 do 10 let. Doporučujeme je však uchovávat min. po dobu 3 let, ideálně déle, pro případ soudního sporu. Nároky se obecně promlčují v promlčecí lhůtě trvající právě 3 roky.*

Nákupy na firmu

- Zákazník si u nás objednal lékařské vyšetřovací lehátko, vybral specifickou barvu koženky a barvu konstrukce. Když jsme lehátko dodali, zákazník nám lehátko vrátil s tím, že si lehátko špatně objednal – vybral si špatnou výšku lehátko. Jak v tomto případě správně postupovat? Jedná se o specifickou objednávku, na kterou se nevztahuje právo zboží vrátit bez udání důvodu v rámci 14denní lhůty? Nebo se zde postupuje jinak?
 - *Zákazník nemůže od smlouvy ve 14denní lhůtě odstoupit, pokud bylo zboží vyrobeno podle jeho požadavků nebo přizpůsobeno jeho potřebám. Typicky jde o situace, kdy si zákazník sám určil míry nebo vlastní barvu. Pokud si ovšem zákazník vybíral z předem stanovených možností (např. prodávající dal na výběr z několika barevných možností), tato výjimka se neuplatní a zákazník může od smlouvy odstoupit.*
- Po jak dlouhé době lze brát zboží jako opotřebené?
 - *Opotřebením zboží není přímo závislé na délce, resp. době jeho používání. Je nutné jej u každého případu posuzovat individuálně. Např. sešlapané podrážky u bot, seprané oděvy, viditelně nadužívaná elektronika atd.*
- Jak se správně reklamují kontaktní čočky? Když si klient objedná v rozporu s doporučením lékaře?
 - *Pokud klient vyjmul kontaktní čočky ze zapečetěného obalu nebo jej jinak porušil, nemůže vzhledem k hygienickým důvodům od smlouvy odstoupit. V opačném případě může od smlouvy odstoupit ve 14denní*

Ihůtě.

- Při vratce do 14 dnů je pohlíženo na ustřiženou metráž kabelu jako na zboží upravené na míru?
 - *Zákazník nemůžē od smlouvy ve 14denní lhůtě odstoupit, pokud bylo zboží vyrobeno podle jeho požadavků nebo přizpůsobeno jeho potřebám. Typicky jde o situace, kdy si zákazník sám určil míry nebo vlastní barvu. Pokud si ovšem zákazník vybíral z předem stanovených možností (např. prodávající dal na výběr z několika možných rozměrů), tato výjimka se neuplatní a zákazník může od smlouvy odstoupit.*
- Když nakupuji zboží na firmu, může prodávající snížit záruku na jeden rok?
 - *V případě nákupu na firmu, tj. mezi podnikateli, se ochrana spotřebitele neuplatní. Odpovědnost za vady má pro tento typ vztahu odlišná pravidla. Pokud jde o záruku za jakost, je na e-shopu, zda vůbec podnikateli určitý typ této záruky poskytne.*

Vratky a recenze

- Jak postupovat, pokud zákazník vrátí zboží rozbalené, případně s poškozeným obalem?
 - *Zákazník může ze zákona zboží do 14 dnů vrátit a odstoupit od smlouvy, pokud si zboží zakoupil na e-shopu. Odpovídá však za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku jeho používání. V zásadě platí, že zákazník se zbožím může zacházet tak, jako by si jej prohlížel nebo zkoušel na prodejně. Může zboží vybalit z obalu a vyzkoušet jeho funkce. Pokud má však obal speciální funkci, např. slouží k hygienické ochraně zboží, nemůže zákazník po rozbalení či poškození obalu od smlouvy odstoupit.*
- 24měsíční doba pro uplatnění vady platí i pro léky?
 - *Ano.*