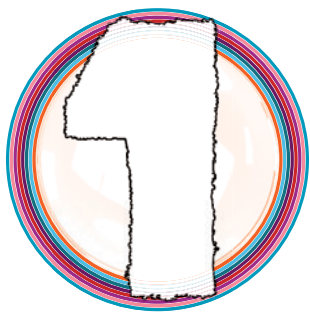


Spotřebitelská a finanční gramotnost



Cvičebnice pro střední školy





BEZSTAROSTNÝ NÁKUP NA INTERNETU

Kdo dnes nenakupuje na internetu, jako by byl z jiného století. Díky nákupu online odpadne pobíhání po obchodech, zboží si můžeš nechat dovézt až domů nebo si ho v kamenném obchodě pouze vyzvednout. Na druhou stranu se skvělá koupě může někdy proměnit v noční můru.

Jak se tedy nenechat nachytat? Stejně jako v běžných obchodech, i na internetu je třeba dávat si pozor na podvodníky, např. neproověřené internetové stránky plné lákavých nabídek na extra levné zboží.

JAK SE POZNÁ BEZPEČNÝ E-SHOP?

- Podívej se e-shopu nejdřív trošku na zoubek. Nejlepší ze všeho je vlastní dobrá zkušenost nebo doporučení kamarádů a známých. Koukni na diskuze nebo portály, které se zabývají hodnocením e-shopů.
- Zjisti si vždy základní informace o prodávajícím – zejména údaje o jeho sídle, identifikačním čísle (zda skutečně existuje), dost důležité jsou také kontakty pro případ reklamace.
- Vždy upřednostni obchodníka, který řádně informuje o ceně a způsobu platby, o dodacích podmínkách, právech a povinnostech a ochraně osobních údajů.



ZAPLATIT PŘEDEM? ANO, ČI NE? Při platbě si dobře rozmysli způsob (předem anebo při převzetí zboží). Pokud objednáš u daného obchodu poprvé, je bezpečnější platit až při převzetí.

Tip: Pokud jsi platil u obchodníka kartou, a ten si strhl něco navíc nebo třeba nevrátil peníze za nedodané zboží, je možné transakci bez odkladu reklamovat u tvé banky, která by ti měla peníze zase vrátit na účet – říká se tomu chargeback. Tato ochrana funguje např. i u internetového platebního systému Paypal a u dalších podobných „virtuálních peněženek“.

ZBOŽÍ MI NEVYHOVUJE, CHCI HO VRÁTIT! Na obrázku bylo tričko úžasné, ale realita je jiná? Při nákupu v e-shopu máš, až na několik výjimek, právo do 14 dnů odstoupit od smlouvy a zboží vrátit. Schovávej si proto kopie všech dokladů o koupi – fakturu, objednávku, potvrzení nákupu, všeobecné obchodní podmínky, případně i popis daného zboží – ať se máš čím ohánět v případě možného sporu.

Nezapomeň, že e-shop není půjčovna, a pokud zboží opotřebuješ nebo poničíš, peníze zpátky nedostaneš.

Kontrolní otázka

1. Adam nakoupil v internetovém obchodě sadu oblečení a některé velikosti a barvy mu nesedí.

- Má možnost oblečení do 14 dnů vrátit bez udání důvodu.
- Má smůlu, měl si vybrat lépe nebo si věci před koupí někde vyzkoušet.
- Má možnost oblečení vyměnit za něco jiného, peníze mu ale nevrátí.

.....*K zamyšlení*.....

V textu není zmínka o platbách na internetu. Společnými silami ve třídě odpověz na následující čtyři otázky. Písmena správných odpovědí postupně zapiš do tajenky. Z tajenky pak zjistíš chybějící část loga jedné důležité organizace...

2. **Anna se rozhodla koupit dárek pro kamarádku v novém internetovém obchodě, který naprosto nezná, měla by platit...**

- A** ...až při převzetí zboží, protože se může stát, že by zboží nedoručili a Anna by přišla o peníze;
- B** ...ihned předem, protože obchodník pak kvůli tomu, že ji nezná, nebude otálet s odesláním zboží;
- C** ...po potvrzení objednávky, protože obchodníci mají povinnost vyřizovat objednávky ihned po jejich zaplacení.

3. **Platit kartou na internetu se doporučuje**

- N** ...v malých obchodech, kde určitě nemají peníze na vymýšlení drahých, komplikovaných podvodů;
- O** ...pouze v českých obchodech;
- P** ...v obchodech, které jsou velké a všeobecně známé pro svou dobrou pověst.

4. **Platba na internetu platební kartou je bezpečná, pokud...**

- C** ...se děje prostřednictvím zabezpečeného protokolu, tj. webová adresa začíná HTTPS://...;
- D** ...se na stránce objeví logo Verified by Visa nebo MasterCard Secure Code;
- E** ...obě uvedené odpovědi jsou správné.

5. **Když zadáváte platbu, vyplňují se zpravidla následující údaje:**

- K** Číslo platební karty, datum ukončení platnosti karty a CVV2/CVC2 – poslední trojčíslí předtištěné na podpisovém proužku vaší karty.
- L** Číslo platební karty, datum ukončení platnosti karty a PIN.
- M** Číslo platební karty a CVV2/CVC2 – poslední trojčíslí předtištěné na podpisovém proužku vaší karty a PIN.

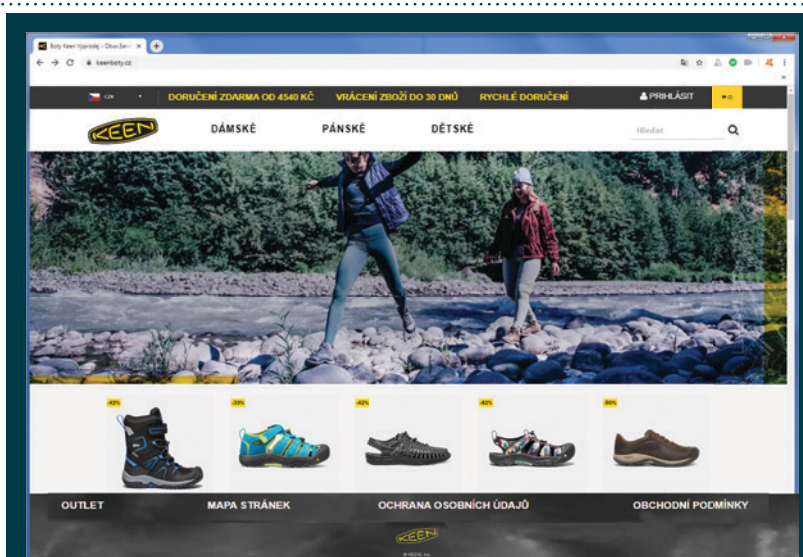


Co jsi v tajence odhalil? Řekni nezkrácený název organizace a na internetu vyhledej, čím se zabývá.

ÚKOL 1: JAK POZNAT DŮVĚRYHODNÝ INTERNETOVÝ OBCHOD

V lednu 2020 jsme na stránkách České obchodní inspekce, viz <https://www.coi.cz/pro-spotřebitele/rizikove-e-shopy/> našli několik problémových e-shopů. Prohlédni si důkladně zkopírované stránky a zkus popsat, zda a co se ti na nich nezdá.

1. SPORTOVNÍ OBUV



2. PARAZITI



3. HUBNOUCÍ INSTITUT



ŘEŠENÍ:

Jednalo se o e-shopy s následujícími webovými adresami a popisem (citace ČOI).

1. **SPORTOVNÍ OBUV** » Na stránkách tohoto internetového obchodu není uveden kontakt. Z webových stránek není zřejmé, kdo je provozovatelem e-shopu, tedy s kým spotřebitel uzavírá smlouvu a vůči komu může nárokovat svá práva. Česká obchodní inspekce nákup zde považuje za rizikový.
2. **PARAZITI** » Na webových stránkách probíhá odpočítávání času, po který platí údajně výhodná nabídka. Nicméně časomíra se znovu druhý den zrestartuje. Je to nátlak na spotřebitele s cílem prodat mu výrobek, ačkoli o jeho vlastnostech jsou pochyby, prodejce se pyšní tím, že zbaví spotřebitele všech bakterií. Výrobek neznámého složení má mít až zázračné vlastnosti. Jako prodejce je uvedena firma z Panamy, obchodní podmínky zcela chybí. Recenze spotřebitelů jsou smyšlené, protože na stránkách v jiných jazykových mutacích (např. sk.bactefortnd.com, pl.bactefortnd.com) mají zcela jiná jména, snímky zůstávají (jsou staženy z fotobank). Před nákupem na těchto stránkách Česká obchodní inspekce varuje.
3. **HUBNOUCÍ INSTITUT** » Stránky se prezentují jako oficiální lékařský portál Central Slimming Institute, avšak nejde o žádný oficiální portál skutečného „hubnouceho“ institutu. Obchodní podmínky jsou zcela nedostatečné. Na stránkách je pak nabízen pochybný výrobek na hubnutí. Snímek uvedený na stránkách, kde je uveden odborník prof. Marek A. Štěpán, je stažen z fotobanky. Marek A. Štěpán je údajně odborník na molekulární biologii, avšak tento domnělý vědec nemá záznam v žádné seriózní instituci: na univerzitě, v nemocnici, ve specializovaném ústavu. Snímek údajně spokojených zákazníků je také stažen z fotobanky. Jakmile chcete opustit stránku, vyskočí „varování“ a „ještě lepší“ nabídka, která nutí spotřebitele k nákupu. Česká obchodní inspekce nákup zde považuje za rizikový.

ÚKOL 2: OVĚŘ

V průběhu času se věci mění. Zjisti, třeba s pomocí připravených QR kódů, zda se situace z ledna 2020 u uveřejněných stránek změnila. Napravil někdo svou chybu? Zanikly nějaké stránky? Existují některé bez jakéhokoliv zásahu provozovatele dál?

1.  <https://www.keenboty.cz/>

2.  <http://cz.bactefortnd.com/?c=cz>

3.  <https://4bodyoffer.com/420/prolesanpur-m-med/gps/>



Tip: Pokud si nejste nějakým e-shopem jistí, mrkněte se. Česká obchodní inspekce sbírá zkušenosti lidí, kteří byli při nákupu on-line zklamáni.

Rizikový e-shop nemusíme poznat „na první dobrou“. Špatný e-shop může mít perfektní stránky, akorát třeba zapomene doručit zaplacené zboží nebo nereaguje na reklamace. Je tedy dobré řídit se doporučeními z první strany, hledat reference a v případě sebemenší nejistoty zkontrolovat i zmiňované stránky České obchodní inspekce.



KDYŽ PTÁČKA LAPAJÍ...

Obchodníci často používají lákavé slogany, které tě mají přesvědčit k nákupu. Ber je všechny s nadhledem. Znáš to, když ptáčka lapají, pěkně mu zpívají. Jenom tě chtějí přesvědčit, abys danou věc nebo službu koupil a moc o tom nepřemýšlel – říká se tomu marketing.

AKCE, SLEVY, BLACK FRIDAY...

- Při slevách někdy prodávající strhávají původní cenu nebo ji přelepí novou tak, aby ji zákazník už neviděl a nemohl tak porovnat, jestli je nákup skutečně výhodný.
- Sleva taky mnohdy bývá třeba jen korunová, ale velký nápis SLEVA tě ošálí natolik, že koupíš o korunu levnější věc, kterou jsi ani koupit nechtěl.
- Rozšířené jsou i falešné astronomické slevy, kdy se cena nejdřív třeba jen na pár dnů hodně zvýší a pak dá obchodník jako zázrakem obrovskou slevu. Sleva 15, 20, 30, 50 % vypadá líp než třeba jen 5.

POUZE DNES UŠETŘÍTE – TOTÁLNÍ VÝPRODEJ – LIKVIDACE PRODEJNY

- Mazaný obchodník chce, aby se zákazníci do obchodu nahrnuli jako kobyly – a to hned teď, proto na ně vyvíjí nátlak. Ve skutečnosti slevy většinou platí déle než jeden den. Taky tě taková reklama už někdy nalákala a nakupoval jsi jako divý? Možná, že za týden obchod skutečně zavřeli. Dost možná ale „frčel“ dál a stejný nápis souplí do výlohy i za měsíc. V takovém případě je to zkrátka jen další nefér fígl, jak nalákat zákazníky k nákupům.

POUZE V NAŠEM OBCHODĚ...

- Přišel jsi domů, otevřel schránku a našel v ní leták s textem: „Pouze v našem obchodě teď zakoupíte LCD televizor za bezkonkurenční cenu 10 000 Kč. Neváhejte a navštivte naši provozovnu!“ Možná mají skutečně na skladě super levné televize, ale dost často jde obchodníkům spíš o zvýšení prodeje. Když se do prodejny nahrnou davy nadšených zákazníků, prodavač jim s lítostí oznámí, že výrobek, který inzerovali, už nemají. A v čem je trik? Obchodník zkrátka počítá s tím, že zklamaný zákazník nechce přijít domů s prázdnou, a tak ho snadno přesvědčí ke koupi něčeho jiného.

4+1 ZDARMA

- Kup si výhodné balení čtyř sušenek a dostaneš jedny zdarma. Bezváá! Ale je ta cena při uvažování s chladnou hlavou opravdu tak výhodná? A koupil by sis normálně pět stejných sušenek? Že do zásoby? Ano, ale když je budeš mít doma pod nosem, určitě je sníš dřív a při příštím nákupu si můžeš koupit dalších pět. Takhle určitě neušetříš...

PRODEJNÍ VERSUS MĚRNÉ CENY » Když chceš bez velkého počítání snadno porovnat, jestli je pro tebe nákup potravin (v prodejně nebo i v e-shopu) opravdu výhodný, všimni si údaje o ceně za kilogram/litr/metr apod. Říká se mu měrná cena. Když sis třeba vyhlédl čtvrt litru ovocné šťávy za prodejní cenu 20 Kč, na cenovce musí být také uvedeno, že litr by tě vyšel na 80 Kč. Pokud vedle v regálu najdeš šťávu stejného složení od konkurence v třetinkovém balení (330 ml) za 22 Kč (66,7 Kč/litr), snadno si můžeš srovnat, že konkurenční šťáva je pro tebe ve skutečnosti asi o 13 korun na litr výhodnější.

Kontrolní otázky

1. Co je reklama?

- a. Snaha a činnost, díky které by se měly výrobky nebo služby lépe prodávat.
- b. Snaha a činnost, díky které by o firmě mělo být lépe slyšet.
- c. Obě uvedené možnosti jsou správné.

2. Co je klamavá reklama?

- a. Reklama, která vyvolává mylnou představu o nějakém výrobku nebo službě tak, aby ho člověk koupil, protože z reklamy vypadá jako ten nejlepší.
- b. Reklama, která láká spotřebitele k převedení peněz na zahraniční podvodné účty.
- c. Televizní teleshopping.

3. Pokud v televizi, v rádiu nebo na internetu narazíte na klamavou reklamu, je nejlepší se obrátit na

- a. Radu pro rozhlasové a televizní vysílání.
- b. Český telekomunikační úřad.
- c. Českou obchodní inspekci.

4. V jakém zákoně najdeme definici nekalých obchodních praktik?

- a. V občanském zákoníku.
- b. V obchodním zákoníku.
- c. V zákoně o ochraně spotřebitele.

5. Domů vám přijde nevyžádaný balíček s knihami a fakturou za ně. Co s tím?

- a. Fakturu musíte zaplatit, pokud jste balíček převzali.
- b. Nic, můžete si ho nechat a zadarmo, je to hloupost toho, kdo vám něco pošle, i když jste si to neobjednali.
- c. Pokud knihy opravdu nechcete, musíte je poslat zpět, jinak by to bylo neoprávněné obohacení.

6. Vyberete si v regálu zlevněnou čokoládu a na pokladně vám naúčtují plnou cenu. Že prý to byla akce v minulém týdnu, že jste si to měli přečíst v letáku.

- a. Je doporučeno celou čokoládu na místě sníst, aby nebylo o co se hádat.
- b. Tak to není, nenechte se napálit! Platná je cena v regálu.
- c. Prodavač a maminka mají vždycky pravdu. Musíte zaplatit plnou cenu.

7. V České republice jsou zakázané agresivní obchodní praktiky. Co je to agresivní obchodní praktika?

- a. Obchodník kupujícího mlátí, aby si u něj něco koupil.
- b. Kupující mlátí obchodníka, aby mu něco prodal.
- c. Obchodník vyvíjí nátlak, psychický, časový..., aby si kupující koupil něco, co nechce.

8. Pokud se setkáte se nekalými či dokonce agresivními obchodními praktikami, na koho se můžete obrátit?

- a. na Ministerstvo průmyslu a obchodu, na odbor ochrany spotřebitele;
- b. na neziskovou organizaci Nekup to!
- c. na Českou obchodní inspekci.

ÚKOL: DOKUMENT

Vyfoť v obchodě, co ti přijde jako okatý obchodnický trik. Vytvoř se spolužáky koláž takových laciných fíglů a doplň slogany či absurdními hláškami.





ŠMEJDI

Šmejdi jsou organizátoři předváděcích akcí, podvodní prodejci, kteří lákají převážně staré lidi na výlety (výjezdní akce), aby jim vnutili předražené nádobí nebo cokoliv „praktického“ do domácnosti. Jak to funguje?

Seřaď okénka následujícího komiksu do správného pořadí.

1

Čau, jdeš ven?

Dneska nemůžu. Půjdu navštívit babičku do nemocnice. Je tam kvůli té zlomené pánvi.

Majz.

Tyjo, tvoje babička má páru! Škoda, že s tou pánví nevzala po hlavě toho šmejda, který jí ji prodal.

Jasně, šmejda šmejdem!

Jenže pánev se hned při prvním použití úplně připálila. Babičce došlo jak naletěla a vztekla s ní majzla o sporák. Pánvi v tu chvíli odpadla rukojeť, vymrštila se a praštila babičku přímo mezi oči. Jela pak do nemocnice.

Jaiiú!

Čach

Aha, takže asi nějaký speciální materiál.

Ne, úplně obyčejná.

No jo, staří lidé mají křehké kosti, lámou se raz dva...

Babička nemá zlomenou kost. Mluvim o normální pánvi na smažení. Byla úplně nová a babička za ni zaplatila hromadu peněz.

Ach, jo...

A ještě se mi všichni budou smát.

Aby jí tam spravili tu pánev?

Ne, aby jí zašili hlavu. Pánev je v koši a utěrky od krve.

Tu, na které dělali ten oběd?

No, nakonec, když je tak drahá, určitě bude stát za to. Mám štěstí!

Ne, novou. Ale řekli jí, že s ní bude moct dělat takové steaky doma a zadarmo. Babička myslela, že to bude něco extra, když je tak drahá, a koupila.

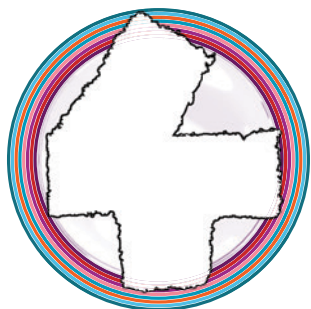
A proč ji teda koupila?

Chutnalo?

Nepůjdeš, dokud nenakoupíš!

Byla pod nátlakem. Dostala leták, že vyhrála utěrky. Nechala se odvézt na oběd, dali jí steak a pak jí řekli, že utěrky dostane, jen když si koupí i tu pánev.

<http://www.skolnidiar.cz/pravo/smejdi-1.htm>



KOPYTO – JELITO – PLATÍ TO ANEB JAK NA SMLOUVY – NEJČASTĚJŠÍ MÝTY

Se smlouvami přijdeš do kontaktu na každém kroku. Jakékoliv dohodě mezi obchodníkem a zákazníkem (nepodnikatelem) se říká spotřebitelská smlouva. O smlouvách koluje řada mýtů, které to jsou?

SMLOUVY MUSÍ BÝT JEN PÍSEMNÉ... CO NEPODEPÍŠU, TOMĚ NEZAVAZUJE...

NENÍ TO TAK! Každý den uzavíráš bez podpisu smlouvy, aniž by sis to možná uvědomoval. Když si jdeš do obchodu koupit svačinu, uzavřel jsi smlouvu o koupi. Když nastoupíš do autobusu hromadné dopravy, uzavíráš zase s dopravcem smlouvu o přepravě. Dokonce, i když na internetu surfuješ a něco nepromyšleně odklikneš, může dojít k uzavření smlouvy.

CO JE PSÁNO, TO JE DÁNO – PLATÍ, ALE NE VŽDY... Vedle práv jsou i povinnosti a smlouvy se mají dodržovat. Výjimkou jsou ale situace, kdy obchodník zneužije toho, že je to zpravidla on, kdo smlouvu připravuje, aby se zvýhodnil na tvůj úkor. Smlouvy se totiž nesmí odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele ani nesmí obsahovat nepřiměřené smluvní podmínky. K takovým smluvním podmínkám se pak nepřihlíží, tzn. jako by ve smlouvě vůbec nebyly.

Kontrolní otázky

1. Označ pravdivá tvrzení:

- a. Při jízdě autobusem městské hromadné dopravy uzavíráš smlouvu o přepravě.
- b. Jízdou po dálnici uzavíráš smlouvu o dálkové přepravě.
- c. Koupí džusu u stánku uzavíráš kupní smlouvu.
- d. Sednutím na lavičku v parku uzavíráš smlouvu o aktivním občanství.

2. Označ nepravdivá tvrzení:

- a. Aby byla smlouva platná, musí být uzavřena písemně.
- b. Všechny smlouvy by měly být uzavírány na základě svobodné vůle všech účastníků.
- c. Pokud se uzavře smlouva, nejde od ní nikdy odstoupit.
- d. Od smlouvy uzavřené mimo provozovnu lze do 14 dnů odstoupit.

PŘÍKLAD SMLUVNÍ PODMÍNKY, KE KTERÉ SE NEPŘIHLÍŽÍ » Tak třeba neplatí, když si „odklikneš“ kratší záruční dobu než 24 měsíců. Nebo když ti obchodník nechce vrátit plnou cenu za výrobek, který přestal fungovat, protože už jsi ho používal.

LHŮTA NA ROZMYŠLENOU » Od smlouvy můžeš odstoupit, například když uzavíráš smlouvu mimo klasický obchod na předváděčkách, na ulici, přes e-shop, katalog apod., kdy můžeš být nabídkou obchodníka buď zaskočený, nebo když se rozhoduješ často jen podle fotografií a popisu zboží.

Pozor! Odstoupit od smlouvy nejde třeba: u nákupu CD, DVD, když porušíš originální obal, nebo když jsi už zboží vyzkoušel a není ho možné vrátit z hygienických důvodů aj.

Kontrolní otázky

3. Pokud kupuješ zboží na internetu, můžeš ho bezplatně vrátit, tj. odstoupit od smlouvy do:

- a. 10 dnů
- b. 14 dnů
- c. 28 dnů
- d. 30 dnů

4. Uzavírání smluv pod silným nátlakem prodávajícího je

- a. povoleno, ale pouze v kamenném obchodě, ne mimo provozovnu;
- b. povoleno, pokud nejde o agresivní obchodní praktiky;
- c. povoleno, pokud jsou u toho svědci;
- d. zakázáno.

JEŠTĚ MI NEBYLO 18, TAK STEJNĚ NEMŮŽU BEZ RODIČŮ NIC PODEPSAT

– ZASE OMYL » Dokud jsi nezletilý, ještě sice nemáš způsobilost ke všem právním jednáním (plnou svéprávnost), ale to neznamená, že nemůžeš platně nic podepsat. Vychází se z toho, že můžeš uzavírat smlouvy přiměřené „rozumové a volní vyspělosti“ svých vrstevníků. Takže v šestnácti třeba můžeš uzavřít smlouvu o členství ve fitku (třeba i nevýhodnou), ale ještě ne např. sám investovat na finančních trzích.

SMLOUVA JE SMLOUVA, I KDYŽ NEODPOVÍDÁ TOMU, CO JSME SI ŘEKLI PŘED JEJÍM UZAVŘENÍM.

» Není to tak. Stává se, že ti obchodník v prodejně něco nakuká, a když dojde na lámání chleba, ukáže se, že ve smlouvě je všechno jinak. Uzavřená smlouva musí odpovídat tomu, co jste si řekli před jejím uzavřením. Když to tak není, má přednost to, co je pro tebe příznivější.

Když máš pochybnosti, můžeš si u obchodníka vymínit, aby ti ústní dohodu potvrdil ve smlouvě, v prodejném dokladu, záručním listu nebo jinak.

ÚKOL 1: CO JE PRAVDA?

Přečti si následující otázky a odhadni odpovědi.

5. Označ pravdivá tvrzení:

- a. Kupní smlouva musí obsahovat předmět koupě.
- b. Kupní smlouva musí obsahovat kupní cenu.
- c. Kupní smlouva musí obsahovat ustanovení o lhůtě na rozmyšlenou k odstoupení.
- d. Kupní smlouva musí obsahovat kupní strany a svědka.

6. Označ pravdivá tvrzení:

- a. Pracovní smlouva nebo dohoda nesmí obsahovat údaj o výši mzdy, ten se píše do přílohy, aby byl tajný.
- b. Pracovní smlouva nebo dohoda musí obsahovat místo výkonu práce.
- c. Pracovní smlouva se uzavírá vždy na dobu neurčitou.
- d. Pracovní smlouva nebo dohoda musí obsahovat údaje o odpovědnosti pracovníka za škody způsobené v práci.

ÚKOL 2: SMLOUVY

Přečti si návrhy kupní smlouvy a dohody o provedení práce s následujícími úkoly.

- 1) Zažluť důležité náležitosti smlouvy = co by v každé smlouvě nemělo chybět.
- 2) Zaškrtni červeně hlouposti ve smlouvách a vysvětli, kde jaký to byl chyták.
- 3) Nakonec se vrať k otázkám v ÚKOLU 1 a zkontroluj své odpovědi.

SMLOUVA O KOUPI PSA

Michal Jelínek

bytem Na Paloučku 1, 140 00 Praha 4
narozený 11. 1. 1999
(dále jen „prodávající“)

a

Petr Kočka

bytem V Kotcích 2, Praha 1-Staré Město
narozený 1. 11. 1939
(dále jen „kupující“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

kupní smlouvu:

1. Předmět smlouvy:

- 1.1. Prodávající tímto prodává kupujícímu psa, viz dále, který je ve výlučném vlastnictví prodávajícího:

Plemeno: Kanadský ovčák

Pohlaví: pes

Datum narození: 10. 10. 2020

(dále jen „pes“) za dvojnásobnou kupní cenu stanovenou v článku 2 této smlouvy a kupující psa za tuto cenu kupuje.

- 1.2. Prodávající předal psa včetně očkovacího průkazu kupujícímu v místě bydliště Prodávajícího v den podpisu této smlouvy. Pes byl předán očkovaný a odčervенý.

2. Kupní cena:

- 2.1. Smluvní strany se dohodly, že kupní cena šteněte činí 15 000 Kč. Kupní cena byla uhrazena v hotovosti v den předání psa, což obě strany stvrdily podpisem této smlouvy.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Tato kupní smlouva nevyjadřuje svobodnou vůli obou stran. Prodávající psa prodávat nechce, je pod tlakem svého okolí.
- 3.2. Tato kupní smlouva byla zhotovena ve třech vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení a pes třetí.

V Praze dne 12. 12. 2020

V Praze dne 12. 12. 2020

Michal Jelínek, prodávající

Petr Kočka, kupující

DOHODA O PROVEDENÍ PRÁCE

Dne 1. 9. 2019 byla uzavřena dohoda o provedení práce v souladu s ustanoveními § 75 a násl. Zákoníku práce mezi:

zaměstnavatelem: **Práce s.r.o.**

Prvního máje 20, Ostrava, 700 30, IČO: 111 222 33

zastoupeným Mgr. Alešem Novotným

(dále jen „zaměstnavatel“)

a

pracovníkem: **Andreou Zelenou**

Datum narození: 1. 1. 2001

Trvalé bydliště: Červená 12, 687 06 Modrá

číslo účtu: 9182736455/0100

(dále jen „pracovník“).

Účelem dohody jsou asistentské kancelářské práce.

Tato dohoda se uzavírá za těchto podmínek:

1. Spolupráce bude zahájena dne 1. 9. 2019 a ukončena 31. 12. 2019.
 - 1.1. Spolupráce bude vykonávána na pracovišti zaměstnavatele v Ostravě, nebo z domova pracovníka.
2. Úkolem pracovníka jsou asistentské kancelářské práce.
 - 2.1. Pracovník se zavazuje, že bude respektovat pokyny a cíle zaměstnavatele a že práci bude vykonávat dle svého nejlepšího svědomí.
3. Za provedení úkolu ve sjednané jakosti a lhůtě poskytne zaměstnavatel pracovníkovi odměnu 100 Kč za hodinu.
 - 3.1. Odměna bude vyplacena na základě výkazu odpracovaných hodin a v souladu s platnými mzdovými předpisy zdaněna a vyplacena pracovníkovi převodem nejpozději do dvou let od vykonané práce.
4. Zaměstnavatel seznámil pracovníka s předpisy vztahujícími se na výkon jeho práce, zejména s předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
5. O dalších povinnostech pracovníka a zaměstnavatele souvisejících s uzavřením této dohody platí ustanovení § 75 a následujících zákoníku práce.
6. Pracovník odpovídá za škodu způsobenou porušením povinnosti při výkonu práce nebo v přímé souvislosti s ním. Pokud pracovník způsobí zaměstnavateli škodu, zaplatí kromě celé náhrady škody ještě pokutu za porušení pracovního řádu ve výši 50 odpracovaných hodin.
7. Zaměstnavatel může od dohody ustoupit, jestliže pracovní úkol nebude proveden ve lhůtě nebo v kvalitě, která byla sjednána. Pracovník nemůže od dohody ustoupit.
8. Po převzetí práce a proplacení smluvené částky nevzniknou oboustranně žádné závazky.
9. Smlouva je zhotovena ve dvou vyhotoveních, jedno pro zaměstnance a jedno pro zaměstnavatele.

podpis pracovníka

podpis zaměstnavatele



DVA ROKY ZÁRUKY

Dostal jsi k Vánocům svůj vysněný dárek – čtečku. Jenže i když jsi ji opatroval jako oko v hlavě, už po sedmi měsících přestala fungovat. Co s tím? Ještě štěstí, že existuje tzv. „záruka“. Ta ti totiž zajistí, že můžeš čtečku nebo i jiný výrobek, u kterého se vyskytne vada, u prodávajícího reklamovat a žádat nápravu.

Občanský zákoník stanoví u spotřebního zboží, tedy oblečení, elektroniky apod., minimální délku záruční doby 24 měsíců (zákonná záruka). Prodávající ti může nabídnout nad rámec zákona i lepší záruční podmínky – například zboží budeš moci reklamovat ve lhůtě delší, než je 24 měsíců. Anebo ti slíbí vždy vrátit peníze i přesto, že bys ze zákona měl právo jen na opravu výrobku, poskytne ti bezplatně náhradní zboží apod. A proč by to dělal? Nějak přece musí porazit konkurenci. Často si ale taky nechá za tuto „smluvní záruku“ extra zaplatit a pak je na tobě, jestli si ji přikoupíš nebo ne.

Pokud ti prodávající poskytuje lepší záruční podmínky, může je různě omezit, například ve třetím roce záruky už nabízí jen opravu výrobku, nikoliv jeho výměnu. Nikdy ti ale prodávající nemůže zkrátit 24měsíční lhůtu pro reklamaci nebo omezit tvé nároky.

Kontrolní otázka

1. Na internetu koupíte ve slevě dva měsíce před Vánocemi pro mladšího bratra robota na baterky. Bratr zapne robota pod stromečkem a ... zklamání, robot nefunguje ani s fungl novými baterkami.

- a. Robota budete muset reklamovat a platí záruční doba 2 roky od rozbalení výrobku.
- b. Robota budete muset reklamovat a platí záruční doba 2 roky od převzetí výrobku.
- c. Nedá se nic dělat, 14denní lhůta pro vrácení zboží z internetu už uplynula. Robot nejde ani vrátit ani reklamovat.

NĚKTERÉ VADY PROSTĚ NEPROTLAČÍŠ » Pokud si koupíš nové polobotky a jdeš si v nich zahrát fotbal, nejspíš už nebudou vypadat jako nové. V takovém případě se ti asi jen těžko podaří prodávče přesvědčit, aby ti je vyměnil kvůli okopaným špičkám. Každá věc zkrátka potřebuje vhodnou péči, s tím musíš počítat.

Záruční dobu nelze zaměňovat s životností výrobku – po baterii či žárovce nemůžeš chtít, aby nepřetržitě fungovaly 24 měsíců. Pokud je však máš uložené v zásobě a teprve při jejich prvním použití zjistíš, že nefungují, pak se o vadu jedná.

U potravin je to také jinak, nedá se tu mluvit o tom, že by měly vydržet 24 měsíců.

Kontrolní otázka

2. Koupíte si nový kabát a při sezení na opěradle lavičky v parku si sedací část roztrhnete o trčící hřebík.

- a. Nemáte právo bundu reklamovat, byla to vaše hloupost.
- b. Máte právo věc reklamovat, 2 roky záruky platí na jakékoliv vady.
- c. Máte právo věc reklamovat, ale s obchodníkem se musíte podělit o náklady na opravu napůl.

MINIMÁLNÍ TRVANLIVOST » Používá se hlavně u trvanlivých potravin (konzervy, těstoviny, balené sladkosti atd.). Rozdíl je v tom, že po uplynutí doby minimální trvanlivosti může prodejce jídlo prodávat, ale jen, je-li bezpečné, a za nižší cenu, odděleně od ostatního sortimentu, a musí tě upozornit, že prošla doba minimální trvanlivosti.

Kontrolní otázky

3. Co je to datum použitelnosti?

- a. „Spotřebujte do...“, po tomto datu se nesmí takové zboží vůbec prodávat.
- b. „Spotřebujte do...“, po tomto datu se smí zboží prodávat, ale odděleně od ostatního sortimentu a speciálně označené.
- c. Datum výroby, ke kterému si spotřebitel musí připočítat zákonných 30 dní na nejzazší spotřebu.

4. Co je to datum minimální trvanlivosti?

- a. Po uplynutí minimální trvanlivosti se zboží nesmí vůbec prodávat.
- b. Po uplynutí minimální trvanlivosti se smí zboží prodávat, ale jen je-li bezpečné, a za nižší cenu, odděleně od ostatního sortimentu a musí tě upozornit, že prošla doba min. trvanlivosti.
- c. Datum výroby, ke kterému si spotřebitel musí připočítat zákonných 30 dní na nejzazší spotřebu.

5. Koupíte si čokoládu, jejíž doba minimální trvanlivosti již prošla. Prodávající vám reklamaci odmítá s tím, že zboží bylo umístěno v regále s prošlým zbožím a bylo jako prošlé označeno.

- a. Prodávající je v právu.
- b. Jste v právu, protože zboží pro děti je v přísnějším režimu a nesmí se prodávat ani po uplynutí doby minimální trvanlivosti.
- c. Příklad je složitý, je nutné pozvat Českou zemědělskou a potravinářskou inspekci, aby věc prošetřila.

ZÁRUKA U ZLEVNĚNÉHO VADNÉHO ZBOŽÍ A ZBOŽÍ „Z DRUHÉ RUKY“ » Zákonná záruka 24 měsíců platí i na použité zboží prodávané v zastavárnách, autobazarech apod., ale i pro nové věci prodávané za nižší cenu kvůli existující vadě.

Když si budeš pořizovat nový výrobek zlevněný kvůli vadě, na tuto reklamaci uplatnit nemůžeš. O jakou vadu se jedná, uvádí prodejce vždy na účtence. Můžeš si ohlídat, jestli vyznačená vada odpovídá skutečnosti. Prodejce použitého bazarového zboží může „po dohodě s kupujícím“ zkrátit záruční dobu, ne však na méně než na jeden rok. U použité věci také nemůžeš reklamovat vady, které věc měla, když sis ji kupoval. Pokud si kupuješ třeba telefon s odřeným displejem za skvělou cenu, nemůžeš počítat s tím, že ti pak poškrábaný telefon prodávající jako vadu uzná.

Kontrolní otázka

6. V bazaru koupíte opotřebený mobil s poškrábaným krytem.

- a. Mobil můžete během dvou let kdykoliv reklamovat, i kvůli opotřebené baterce, onomu poškrábanému krytu, zkrátka čemukoliv...
- b. Mobil můžete během dvou let kdykoliv reklamovat, ne ovšem kvůli běžnému opotřebení nebo poškrábanému krytu...
- c. Na mobil neplatí žádná záruka, vzhledem k tomu, že se jedná o zboží z druhé ruky.



JAK NA REKLAMACE

Možná to znáš, koupíš si spacák na školní výlet a doma zjistíš, že se nedá zapnout zip. Trochu smůla u spacáku. A víš, co bys měl udělat? Spacák reklamovat a nenechat se odbýt.

Reklamace znamená uplatnění stížnosti u prodejce, že je výrobek nekvalitní, nekompletní nebo přestal řádně fungovat. Součástí reklamace by měl být vždy tvůj požadavek na vyřízení reklamace jedním ze způsobů, které zákon nabízí. Jako zákazník na to máš právo.

JAK NA REKLAMACI? Je fajn si přečíst obchodní podmínky, kde prodejce obvykle podrobně popisuje pokyny k reklamaci. Nejdůležitější je uplatnit reklamaci včas (bezodkladně poté, co jsi vadu objevil, a ještě během záruční lhůty – ať už zákonné nebo případně smluvní), najít doklad o koupi, kde by mělo být uvedeno, o jaké zboží se jedná, kolik stálo a kdy sis ho kupoval. Tímto dokladem může být záruční list, pokladní doklad anebo alespoň doklad o platbě kartou. Koupi lze prokázat jakkoli, v krajním případě třeba i potvrzením tvé kamarádky či rodičů, kteří byli u nákupu s tebou. Vždy je ale lepší doklady o koupi uchovávat a v případě reklamace jejich kopie doložit. Vadný výrobek pak co nejdříve dones/doruč prodejci, ať už do obchodu, kde sis věc pořídil, anebo do jiné prodejny stejného prodejce.

Tip: Některé účtenky jsou už po několika měsících nečitelné. Tiskařská čerň jednoduše vybledne nebo se omele tak, že nic nejde přečíst. Není proto od věci účtenku krátce po nákupu třeba ještě vyfotit.

Kontrolní otázka

1. Jdeš do obchodu reklamovat rozbité klávesy. Ztratil jsi paragon, ale máš s sebou tetu, s jejíž pomocí jste před měsícem klávesy koupili.

- a. Prodávající nemůže reklamaci odmítnout z důvodu, že nemáte doklad o prodeji. Koupi je totiž možné prokázat i jinak, např. výpisem z bankovního účtu či svědeckou výpovědí. Vždy je ale lepší mít v ruce doklad o tom, kdy bylo zboží zakoupeno a za jakou cenu.
- b. Prodávající může reklamaci odmítnout z důvodu, že nemáte doklad o prodeji. Koupi nelze prokázat jinak, než platným paragonem nebo fakturou.
- c. Prodávající nemůže reklamaci odmítnout z důvodu, že nemáte doklad o prodeji. Koupi je totiž možné prokázat i jinak, např. výpisem z bankovního účtu nebo vlastním místopřísežným prohlášením. Vždy je ale lepší mít v ruce doklad o tom, kdy bylo zboží zakoupeno a za jakou cenu.

V OBCHODĚ » Prodáváči předlož doklad o koupi a výrobek. Vysvětli, kde je vada, a neboj se říct, že chceš věc reklamovat. Obchodník by s tebou měl sepsat reklamační protokol (jednu kopii musíš dostat ty), vzít si výrobek a reklamaci do 30 dnů vyřídit. Je důležité, aby v reklamačním protokolu bylo přesně uvedeno o jakou vadu se jedná a jaký způsob vyřízení reklamace požaduješ. Nezapomeň si pečlivě přečíst, co vlastně podepisuješ. Neškodí stav výrobku před reklamací si zdokumentovat, třeba vyfotit. Když reklamuješ mobil, notebook nebo jiný nosič dat, je vhodné si data předem zálohovat, abys o ně třeba při opravě nepřišel.

Záruční list není pro reklamaci v zákonné záruční době nutnou podmínkou!

Zboží by při reklamaci mělo být čisté a kompletní. Nemůžeš reklamovat špinavé tenisky nebo telefon bez nabíječky.

NEOPRÁVNĚNÝ POPLATEK ZA „NEOPRÁVNĚNOU REKLAMACI“ » Obchodník ti reklamaci zamítl jako neoprávněnou, a navíc si naúčtoval pětistovku za diagnostiku závady? Pamatuj si, že za reklamaci (i neuznanou) si prodejce nemá právo nic účtovat.

A CO VLASTNĚ MŮŽEŠ POŽADOVAT? » Po prodávajícím můžeš chtít doplnění chybějícího zboží, opravu nebo výměnu zboží – výměnu můžeš ale požadovat, jen pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené a pokud vadu nejde odstranit bez zbytečného odkladu (např. když jsou boty bez tkaniček, dají se jednoduše doplnit ihned, není třeba měnit celé boty). Když oprava nebo výměna podle tvého požadavku není možná, můžeš chtít vrácení peněz, respektive slevu.

U banálnějších vad máš právo „jen“ na odstranění vady (nejčastěji opravou), nebo na slevu z kupní ceny. U vad neodstranitelných, opakovaných (třetí výskyt vady po opravě) nebo vícečetných (3 stejné nebo 4 různé vady současně) máš rovnou právo volit mezi požadavkem na slevu nebo odstoupit od smlouvy s nárokem na vrácení peněz.

Kontrolní otázka

2. V občerstvení sis koupil „čerstvě vymačkaný 100% džus“. Dostaneš ale ředěnou šťávu, ve které není po kouscích ovoce ani vidu. Trváš na své původní objednávce – chceš pravý vymačkaný džus.

- a. I džus lze reklamovat, pokud nemá vlastnosti deklarované prodávajícím. Žádej vymačkaný 100% džus nebo vrácení peněz.
- b. Džus nelze reklamovat, pokud už jsi ho převzal a napil se.
- c. Džus nelze reklamovat, dokud si nenecháš udělat znalecký posudek.

CO SE BUDE DÍT DÁL? Podle zákona má prodávající rozhodnout o reklamaci (tzn. reklamaci přijmout nebo ji odmítnout) zpravidla ihned, není-li třeba vadu odborně posoudit. Reklamaci vyřídit je pak třeba bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů od jejího uplatnění. Pokud by vyřízení trvalo déle, můžeš odstoupit od smlouvy s požadavkem na vrácení peněz nebo můžeš požadovat výměnu zboží za nové.

Kontrolní otázky

3. Kolik dní má prodávající na vyřízení reklamace podle zákona?

- a. 14, pokud si s kupujícím nesmluví lhůtu delší;
- b. 60, pokud si s kupujícím nesmluví lhůtu delší;
- c. 30, pokud si s kupujícím nesmluví lhůtu delší.

4. V obchodě jsi reklamoval zakoupené boty. Doba pro vyřízení reklamace platí podle zákona. Po 40 dnech se jdeš informovat o výsledku, ale prodáváč ti řekne, že reklamace stále ještě nebyla vyřízena.

- a. Máš smůlu a musíš počkat. Proávajcímu můžeš tak akorát od plic vynadat.
- b. Máš právo domáhat se vrácení peněz nebo výměny výrobku.
- c. Máš právo domáhat se výměny výrobku, ale ne vrácení peněz.



NENECH SE ODBÝT!

Může se stát, že se prodávající bude kroutit a vymlouvat a nebude chtít reklamaci vyřídit. Na to ale nemá právo. V takovém případě po něm chtěj písemné potvrzení, kde bude uvedeno, proč reklamaci odmítá/zamítá.

NEJČASTĚJŠÍ VÝMLUVY PRODEJců:

Nemáte obal od výrobku, nemůžete výrobek reklamovat.

Podle zákona žádný obal mít nemusíš. Reklamuješ přece výrobek, ne obal!

Vada výrobku vznikla už ve výrobě, obraťte se na výrobce.

Podle zákona musí být v prodejně vždy někdo, kdo může reklamaci bezodkladně rozhodnout. Takže si nenech nic takového nakukat.

To je sice možné, ale za výrobek prodáváný konečným spotřebitelům nese zodpovědnost prodejce. Proto reklamaci vyřizuješ s ním. Prodejce pak už vadu zboží řeší s výrobcem nebo dodavatelem sám.

Výrobek byl prodáván se slevou, nemáte na reklamaci nárok.

Náš smluvní servis označil vaši reklamaci za neoprávněnou, nemůžeme vám vyhovět.

Když vznikne při reklamaci nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz, musí prodejce vrátit plnou cenu uvedenou na účtence.

Reklamaci vyřizuje pouze náš pan vedoucí a ten tady dnes není.

Za rozhodnutí o reklamaci odpovídá prodejce, který také musí sám zdůvodnit její zamítnutí. Stanovisko smluvního servisu neznámá, že se od něj prodejce nemůže odchýlit.

Zákonná záruka 24 měsíců platí i na zboží prodáváné ve výprodejích, při různých akcích, ale i pro věci prodáváné za nižší cenu kvůli existující vadě (s výjimkou konkrétní vady vyznačené na účtence).

Nemůžeme vám vrátit plnou cenu, zboží už dnes prodáváme ve slevě.

Na reklamaci nemáte nárok, ale zboží vám zdarma opravíme jako projev naší dobré vůle.

To zní celkem dobře, tak proč ne? Někdy se ale prodejce snaží zamaskovat svoji odpovědnost za vady, hlavně u dražšího zboží, aby se do budoucna, při opakujících se vadách, vyhnul povinnosti celé zboží vyměnit nebo vrátit peníze.

Pokud jdeš k prodejci reklamovat například vadnou čtečku, kterou jsi dostal od někoho jako dárek, a prodejce má možnost si ověřit (typicky v e-shopech), že jsi zboží neobjednával ty, může celkem oprávněně tvoji reklamaci odmítnout.

JAKÉ VADY NEMŮŽEŠ ÚSPĚŠNĚ REKLAMOVAT? Prodávající většinou reklamaci zamítne tehdy, pokud vada vznikla tím, že jsi výrobek nějak poškodil, nedodržel jsi návod k použití, nebo když se věc jednoduše opotřebovala běžným užíváním. Ty ale určitě sám dobře tušíš, že čaj na klávesnici tvého nového notebooku prostě nepatří nebo že ochozenou podrážku bot ti nikdo na své náklady znovu nepodrazí.

Kontrolní otázky

1. V bazaru sis koupil mobilní telefon a po několika dnech užívání jsi zjistil, že jeho baterie vydrží sotva dva dny. Jdeš telefon reklamovat, ale prodáváč vaši reklamaci zamítne s tím, že se jednalo o koupi použitého zboží a tato vada odpovídá obvyklému opotřebení.

- a. Jsi v právu, zboží zakoupené v bazaru musí fungovat téměř jako nové.
- b. Prodávající je v právu.
- c. Příklad je složitý, je nutné pozvat Českou obchodní inspekci, aby věc prošetřila.

2. V kamenném obchodě jsi koupil kamarádovi k narozeninám modré tričko. Doma se ti ale všechno rozleželo a zjistil jsi, že bys raději černou barvu. Jdeš do obchodu a žádáš výměnu. Prodávající ti vyhoví.

- a. Nebyla to povinnost prodávajícího, jen jeho dobrá vůle.
- b. Byla to povinnost prodávajícího, kupující má podle zákona 14 dní na výměnu zboží.
- c. Byla to povinnost prodávajícího, kupující má podle zákona 30 dní na výměnu zboží.

PŘI REKLAMACI BUĎ SEBEVĚDOMÝ A KLIDNÝ, NENECH SE ZBYTEČNĚ „VYTOČIT“. NEZAPOMEŇ, ŽE S ÚSMĚVEM JDE VŠECHNO LÍP. U oprávněné reklamace máš právo na náhradu nákladů, které ti vznikly (cestovné, poštovné apod.). Má to háček – musíš si o ně u obchodníka říct (nejlíp písemně), doložit je včas (ideálně už při uplatnění reklamace) a musí to být náklady účelně vynaložené.

JAK REAGOVAT NA ZAMÍTNUTÍ REKLAMACE? Když nesouhlasíš se zamítnutím reklamace, můžeš si nechat vadu posoudit nezávislým odborníkem, který vypracuje znalecký posudek. Seznam znalců je k dispozici na internetových stránkách Ministerstva spravedlnosti www.justice.cz. Vyzní-li posudek ve tvůj prospěch, můžeš prodejce znovu písemně kontaktovat a současně se přihlásit i o náklady na zpracování posudku. Když to nepomůže, zvaž další možnosti – viz článek Kam se obrátit pro pomoc.

POKUD SI TO CHCEŠ NASTUDOVAT: Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb.
Zákon o ochraně spotřebitele – zákon č. 634/1992 Sb.

Kontrolní otázky

3. Uplatnění stížnosti při reklamaci je možné u:

- a. Živnostenského úřadu
- b. prodejce
- c. České obchodní inspekce

4. Pokud není reklamáce vyřízena v zákonné lhůtě, máš právo na:

- a. vrácení peněz
- b. stížnost u Ministerstva průmyslu a obchodu
- c. vybrat si výrobek ve dvojnásobné hodnotě

VRÁCENÍ VĚCI, KTEROU KOUPIŠ NA INTERNETU, ALE NEVYHOVUJE. Stane se, že si koupíš něco, co ti nevyhovuje, nebo co se porouchá. Pak je potřeba věc zaslat zpět nebo reklamovat.

Kontrolní otázka

5. Do kdy máte možnost věc podle zákona vrátit?

- a. do 10 dnů,
- b. do 14 dnů,
- c. do 60 dnů.

ÚKOL 1: VRATKA

Přečti si následující dopis a doplň s přiloženými informacemi, především účtenkou, tak, abys dobře vysvětlil, co a proč vracíš.

adresát:

název organizace

adresa organizace

odesílatel:

moje jméno a příjmení

moje adresa

můj telefon a e-mail

V dne

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy

Dobrý den,

dne jsem ve vašem e-shopu koupil

Zboží jsem převzal dne Vzhledem k tomu, že zboží nenaplnilo má očekávání, využívám tímto svého zákonného práva a v souladu s § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku od této smlouvy odstupuji.

Zboží Vám zasílám zpět v samostatné zásilce a zároveň Vás žádám o vrácení kupní ceny jejím poukázáním ve prospěch mého bankovního účtu č. nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

S pozdravem

vlastnoruční podpis

Přílohy: *kopie účtenky/faktury a kopie účtenky za poštovné*

SPORTONE s.r.o.

U Nových krámů 3, 113 98 Kupálkov

IČ: 22221122, DIČ: CZ 22221122

Daňový doklad - prodejka č. 1235

Datum: 11. 1. 2020

Sportovní boty 1890,00 Kč
496966

Celkem 1 1890,00 Kč
Placeno 1900,00 Kč
Vráceno 10,00 Kč

% DPH	základ	DPH	Celkem
21,00	1561,98 Kč	328,02 Kč	1890 Kč

Převzato: 12. 1. 2020

Dopravní společnost Hot wheels. s.r.o.

**Dopravní společnost
Hot wheels. s.r.o.**
Spěšná 7/123
345 00, Velké Město
IČO: 87542163, DIČ: CZ98412563
Mobil: 654 321 987

REKLAMACE » Reklamaci můžete vyřídit osobně v obchodu, ve kterém jste dané zboží zakoupili. Pokud prodávající nevyřídí reklamaci ihned, měl by s vámi sepsat reklamační protokol. Jedná-li se o reklamaci u e-shopu, pak je třeba ji napsat písemně.

Pár tipů, co by měl obsahovat reklamační dopis:

- Do horního rohu napište název a sídlo e-shopu, u kterého jste zboží zakoupili.
- Popište, čeho se reklamace týká (co a kdy jste kupovali, co reklamujete a proč).
- Uveďte konkrétní řešení (výměnu věci, slevu, opravu nebo odstoupení od smlouvy). Máte právo také požadovat úhradu nutných nákladů, které vám vzniknou v souvislosti s reklamací (např. poštovné).

ÚKOL 2: REKLAMAČNÍ DOPIS

Napište sami reklamační dopis k batohu, který jste koupili na internetu, viz účtenka výše, u kterého vám přestal fungovat zip.

adresát:

název organizace

adresa organizace

odesílatel:

moje jméno a příjmení

moje adresa

můj telefon a e-mail

V..... dne

Věc: Reklamace

Vážení,

.....

.....

.....

.....

.....

.....

vlastnoruční podpis

Přílohy: Kopie účtenky/faktury

SPORTONE s.r.o.

U Nových krámů 3, 113 98 Kupádkov

IČ: 22221122, DIČ: CZ 22221122

Daňový doklad - prodejka č. 1234

Datum: 5. 1. 2020

Sportovní batoh Everlest 1690,00 Kč
496966

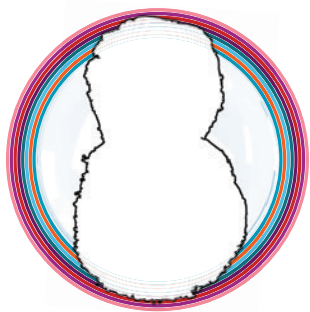
Celkem 1 1690,00 Kč

Placeno 1700,00 Kč

Vráceno 10,00 Kč

% DPH	základ	DPH	Celkem
21,00	1396,69 Kč	293,31 Kč	1690 Kč

Děkujeme za Váš nákup.



KAM SE OBRÁTIT PRO POMOC

Vyjedete si konečně s rodinou na prázdniny, ale při cestě zpátky strávíte dva dny čekáním na letišti, protože vaše cestovka mezitím zkrachovala. Když se po všech útrapách dostanete domů, nevíte, kde a jak se domoci nápravy.

Mávneš nad tím rukou a necháš to být? Nebo se ozveš a budeš hájit svá práva? Pokud nevíš, jak bys měl v takovém případě postupovat, jsou tady organizace, které ti s tím pomůžou.

SPOTŘEBITELSKÉ ORGANIZACE » Spotřebitelské organizace obvykle poskytují nezávislé, nestranné a bezplatné poradenství. V ČR je reprezentuje zejména:

- **Asociace občanských poraden** (www.obcanskeporadny.cz), která v současné době sdružuje téměř čtyři desítky občanských poraden a dalších kontaktních míst,
- nezisková organizace **dTEST** (www.dtest.cz), která kromě poradenství a dalších aktivit nezávisle testuje a porovnává spotřební zboží nebo služby,
- **Sdružení českých spotřebitelů** (www.konzument.cz).

Pozor! Důležité je problém neodkládat, začít ho řešit co nejdřív a shromáždit všechny podklady (smlouva, účtenky, foto apod.). Například když jsi na dovolené s cestovkou, která nezajistila, co měla, je toto třeba reklamovat hned na místě u delegáta zájezdu, ne chtít slevu až po návratu. To by pak cestovka mohla celkem oprávněně namítat, že máš smůlu, protože problém se mohl jednoduše vyřešit na místě.

Všechny aktivní spotřebitelské organizace najdeš na webu www.mpo.cz v sekci Ochrana spotřebitele.

Kontrolní otázky

1. **Jak se jmenuje sdružení, které pro spotřebitele testuje a porovnává zboží a také poskytuje poradenské služby?**

- a. sdružení poradců TEST,
- b. sdružení právníků TEST,
- c. Sdružení spotřebitelů,
- d. dTest.

2. **Kdo poradí, jak se zadlužit zodpovědně, abys předešel problémům s řádným a včasným splácením, a pomůže v situaci, kdy v důsledku změny své životní situace nemůžeš řádně platit své dluhy?**

- a. Poradna při finanční tísni,
- b. Spotřebitelé při finanční tísni,
- c. Spotřebitelé v dlužích,
- d. Finanční poradna.

3. **Kam zajít pro nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné sociálně odborné poradenství ve dvou desítkách právních oblastech?**

- a. na Ministerstvo průmyslu a obchodu,
- b. k právníkovi s příslušnou specializací,
- c. do občanské poradny,
- d. na Českou obchodní inspekci.

4. **Kde najdeš nejsnadněji všechny aktivní spotřebitelské organizace?**

- a. na webu Ministerstva průmyslu a obchodu,
- b. na webu Ministerstva práce a sociálních věcí,
- c. na webu Ministerstva vnitra,
- d. na webu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ, ANEB KDYŽ UŽ NEVÍŠ KUDY KAM » Když tě obchodník odbude nebo nereaguje, můžeš se obrátit na některé státní instituce, které bezplatně nebo jen za mírný poplatek pomáhají vyřešit spor mimosoudně. Jsou to:

- **Český telekomunikační úřad** (www.ctu.cz, ČTÚ) – pro spory v oblasti telekomunikačních a poštovních služeb,
- **Energetický regulační úřad** (www.eru.cz) – spory v oblasti energetiky (odběr elektřiny, vody a tepla),
- **Finanční arbitráž** (www.finarbitr.cz) – u některých finančních služeb,
- **Evropské spotřebitelské centrum ČR** (ESC, www.evropskyspotrebitel.cz) – pro spory s obchodníky z ostatních zemí EU, Norska a Islandu,
- **Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz) – ve všech ostatních sporech ze spotřebitelských smluv.
- **Spotřebitelský ombudsman** – systém, ve kterém spolupracují živnostenské úřady a neziskové organizace, aby společně pomohly ohroženým spotřebitelům při řešení nekalých a agresivních obchodních praktik.

Kontrolní otázky

5. **Za účelem okamžitého řešení problémů s nepoctivým přístupem některých prodejců na tzv. předváděcích akcích vytvořilo Ministerstvo průmyslu a obchodu při živnostenských úřadech nový systém pro vymáhání práv oklamáných spotřebitelů. Jak se tento systém jmenuje?**
 - a. Veřejný ochránce práv,
 - b. Spotřebitelský ombudsman,
 - c. Veřejný ombudsman,
 - d. Spotřebitelský právník.
6. **Jak se nazývá organizace bezplatně pomáhající spotřebitelům, kteří se dostanou do sporu se zahraničními obchodníky, a poskytuje v rámci celé Evropské unie rady a informace o právech spotřebitelů na evropském trhu a jejich vymáhání?**
 - a. Unijní spotřebitelské centrum pro ČR,
 - b. Spotřebitelé EU v ČR,
 - c. Spotřebitelé ČR v EU,
 - d. Evropské spotřebitelské centrum ČR.

Zajímavost

Na 15. března připadá Mezinárodní den spotřebitelských práv. **Co pro tebe znamená slovo SPOTŘEBITEL? Víš, kdo jako první veřejně nad rolí spotřebitele a jeho právy přemýšlel?**

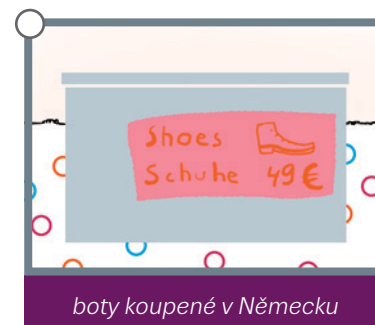
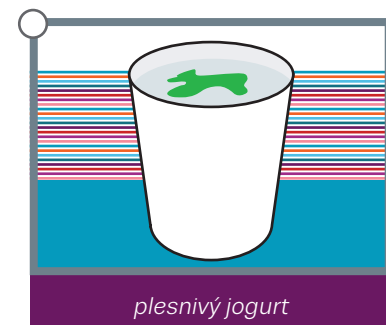
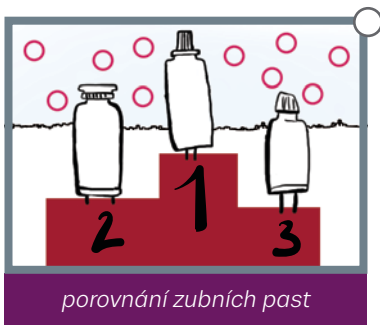
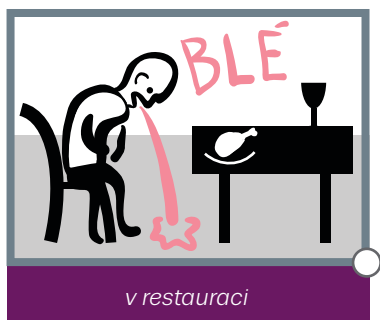
J. F. Kennedy: „Spotřebitelé, to znamená my všichni, jsou tou nejsilnější ekonomickou skupinou, která ovlivňuje téměř každé veřejné i soukromé ekonomické rozhodnutí. Je to ale také jediná významná skupina, jejíž názory jsou často přehlíženy.“

Tento významný politik přiznal jako první spotřebitelům čtyři základní spotřebitelská práva:

- 1) právo na bezpečnost výrobků a služeb,
- 2) právo na informace,
- 3) právo na svobodnou volbu a
- 4) právo být slyšen.

ÚKOL: VYŘEŠ PROBLÉM

Víte, kde a jak hájit svá práva při nakupování, reklamacích a dodržování nejrůznějších předpisů? Propojte instituci nebo neziskovku s problémem, který dokáže pomoci vyřešit.



- ☐ Státní zemědělská a potravinářská inspekce (www.szpi.cz)
- ☐ Finanční arbitř (www.fi.narbitr.cz)
- ☐ Energetický regulační úřad (www.eru.cz)
- ☐ krajské hygienické stanice
- ☐ nezisková organizace dTEST (www.dtest.cz)
- ☐ Asociace občanských poraden (www.obcanskeporadny.cz)
- ☐ Česká obchodní inspekce (www.coi.cz)
- ☐ Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz, ČTÚ)
- ☐ Evropské spotřebitelské centrum ČR (ESC, www.evropskyspotrebitel.cz)

DOZOROVÉ ORGÁNY » Na dodržování zákonů dohlíží dozorové orgány. U nás je to při ochraně zákazníků zmíněná **ČOI**ka, která kontroluje hlavně dodržování jakosti zboží a výrobků, jejich zdravotní nezávadnost a bezpečnost. Hlídá také, jestli se v prodejnách, v restauracích, fastfoodech, na tržističích apod. nešidí při účtování cen, nalévání nápojů nebo při vážení zboží a nepoužívají zakázané nekalé obchodní praktiky.

Kvalitu potravin a nápojů kontroluje **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (www.szpi.cz). Dodržování hygienických předpisů v restauracích a jiných provozovnách sledují krajské hygienické stanice.

Kontrolní otázky

7. Kdo u nás kontroluje dodržování jakosti zboží a výrobků, zdravotní nezávadnost, podmínky pro skladování a dopravu? A v restauracích a fastfoodech hlídá hygienickou nezávadnost, u trhovců a zelinářů správně nastavená měřidla?

- a. Česká restaurační inspekce,
- b. Česká obchodní inspekce,
- c. Česká zdravotní inspekce,
- d. Vrchní hygienik ČR.

8. Kdo u nás kontroluje kvalitu potravin a nápojů?

- a. Státní potravinářská a nápojová inspekce,
- b. Státní jídelní a nápojová inspekce,
- c. Ministerstvo zdravotnictví,
- d. Státní zemědělská a potravinářská inspekce.

9. Jak se nazývá program podporovaný vládou České republiky, který sdružuje důvěryhodné značky, jejichž kvalita byla ověřena nejen nezávislou zkušebnou, ale i šetřením spokojenosti zákazníků a samozřejmě i pravidelnou kontrolou výroby?

- a. Program Česká kvalita,
- b. Program Naše kvalita,
- c. Program Česká značka kvality,
- d. Program Česká kytka.

SOUPLY » Pokud mimosoudní řešení sporu s obchodníkem dohodu nepřineslo, je možné se obrátit na nezávislý soud. Vždy je ale třeba zvážit všechna rizika a je dobré se nechat v soudním řízení zastoupit - ideálně některým zkušeným advokátem. Seznam advokátů zaměřených na právo ochrany spotřebitele je uveden např. na stránkách www.dtest.cz/advokati.

SPOTŘEBITELSKÁ A FINANČNÍ GRAMOTNOST

CVIČEBNICE PRO SŠ

OBSAH

1. Bezstarostný nákup na internetu	1
2. Když ptáčka lapají... o slevách a chytrém marketingu	5
3. Šmejdi... nepoctiví obchodníci na internetu	8
4. Kopyto – jelito – platí to... aneb jak na smlouvy – nejčastější mýty	9
5. Dva roky záruky... o zárukách a lhůtách	13
6. Reklamace	15
7. Nenech se odbýt... vratky a reklamace prakticky	17
8. Kam se obrátit pro pomoc... dozorové orgány a spotřebitelské organizace	21

ŘEŠENÍ KONTROLNÍCH OTÁZEK:

- 1 a), 2-5: APEK – Asociace pro elektronickou komerci – sdružuje podnikatele, kteří se při obchodování online chtějí chovat fair a chtějí se při provozování svých e-shopů vzdělávat a posouvat dál.
- 1 c), 2 a), 3 a), 4 c), 5 b), 6 b), 7 c), 8 c)
- 1 a), c), 2 a), c), 3 b), 4 d), 5 a), b), 6 b)
- 1 b), 2 a), 3 a), 4 b), 5 a), 6 b)
- 1 a), 2 a), 3 c), 4 b)
- 1 b), 2 a), 3 b), 4 a)
- 1 d), 2 a), 3 c), 4 a), 5 b), 6 d), 7 b), 8 d), 9 a)

ŘEŠENÍ ÚKOLŮ:

- Šmejdi: správné pořadí komiksových obrázků (po řádcích): 1, 8, 6, 3, 2, 7, 5, 4.
- Smlouvy: náležitosti a úpravy

SMLOUVA O KOUPI PSA

Michal Jelínek
bytem Na Paloučku 1, 140 00 Praha 4
narodený 11. 1. 1999
(dále jen „prodávající“)

a

Petr Kočka
bytem V Koticích 2, Praha 1-Staré Město
narodený 1. 11. 1939
(dále jen „kupující“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

kupní smlouvu:

1. Předmět smlouvy:

1.1. Prodávající tímto prodává kupujícímu psa, viz dále, který je ve výlučném vlastnictví prodávajícího:
Plemeno: Kanadský ovčák
Pohlaví: pes
Datum narození: 10. 10. 2020
(dále jen „pes“) za **dvojnásobnou** kupní cenu stanovenou v článku 2 této smlouvy a kupující psa za tuto cenu kupuje.

1.2. Prodávající předal psa včetně očkovacího průkazu kupujícímu v místě bydliště Prodávajícího v den podpisu této smlouvy. Pes byl předán očkovaný a odčervěný.

2. Kupní cena:

2.1. Smluvní strany se dohodly, že kupní cena šteněte činí 15 000 Kč. Kupní cena byla uhrazena v hotovosti v den předání psa, což obě strany stvrdily podpisem této smlouvy.

3. Závěrečná ustanovení

3.1. Tato kupní smlouva **nevyjadřuje svobodnou vůli obou stran**. Prodávající psa prodávat nechce, je pod tlakem svého okolí.

3.2. Tato kupní smlouva byla zhotovena ve **třech** vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení a **pes třetí**.

V Praze dne 12. 12. 2020
Jelínek
Michal Jelínek, prodávající

V Praze dne 12. 12. 2020
Kočka
Petr Kočka, kupující

DOHODA O PROVEDENÍ PRÁCE

Dne 1. 9. 2019 byla uzavřena dohoda o provedení práce v souladu s ustanoveními § 75 a násl. Zákoníku práce mezi:

zaměstnavatelem: **Práce s.r.o.**
Prvního máje 20, Ostrava, 700 30, IČO: 111 222 33
zastoupeným Mgr. Alešem Novotným
(dále jen „zaměstnavatel“)

a

pracovníkem: **Andreou Zelenou**
Datum narození: 1. 1. 2001
Trvalé bydliště: Červená 12, 687 06 Modrá
číslo účtu: 9182736455/0100
(dále jen „pracovník“).

Účelem dohody jsou **asistentské kancelářské práce.**

Tato dohoda se uzavírá za těchto podmínek:

- Spolupráce bude **zahájena dne 1. 9. 2019** a ukončena 31. 12. 2019.
 - Spolupráce bude vykonávána **na pracovišti zaměstnavatele v Ostravě, nebo z domova pracovníka.**
- Úkolem pracovníka jsou asistentské kancelářské práce.
 - Pracovník se zavazuje, že bude respektovat pokyny a cíle zaměstnavatele a že práci bude vykonávat dle svého nejlepšího svědomí.
- Za provedení úkolu ve sjednané jakosti a lhůtě poskytne zaměstnavatel pracovníkovi odměnu 100 Kč za hodinu.
 - Odměna bude vyplacena na základě výkazu odpracovaných hodin a v souladu s platnými mzdovými předpisy zdaněna a vyplacena pracovníkovi převodem nejpozději do **dvou let** od vykonané práce.
- Zaměstnavatel seznámil pracovníka s předpisy vztahujícími se na výkon jeho práce, zejména s předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
- O dalších povinnostech pracovníka a zaměstnavatele souvisejících s uzavřením této dohody platí ustanovení § 75 a následujících zákoníku práce.
- Pracovník odpovídá za škodu způsobenou porušením povinnosti při výkonu práce nebo v přímé souvislosti s ním. Pokud pracovník způsobí zaměstnavateli škodu, **zaplatí kromě celé náhrady škody ještě pokutu za porušení pracovního řádu ve výši 50 odpracovaných hodin.**
- Zaměstnavatel může od dohody ustoupit, jestliže pracovní úkol nebude proveden ve lhůtě nebo v kvalitě, která byla sjednána. **Pracovník nemůže od dohody ustoupit.**
- Po převzetí práce a proplacení smluvené částky nevzniknou oboustranně žádné závazky.
- Smlouva je zhotovena ve dvou vyhotoveních, jedno pro zaměstnance a jedno pro zaměstnavatele.


podpis pracovníka


podpis zaměstnavatele

7. Reklamační dopis:

Vážený,

dne 5. 1. 2020 jsem u Vás zakoupil sportovní batoh Everlest za kupní cenu ve výši 1690 Kč. Po převzetí jsem však zjistil tuto vadu: batohu praskla přezka u pravého popruhu. Tímto proto v souladu se zněním § 2165 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku uplatňuji nárok z výše uvedené vady a požaduji: opravu přezky nebo výměnu batohu za nový bezvadný. Zároveň žádám o úhradu poštovného za zaslání batohu k reklamaci ve výši 126 Kč, viz příložená účtenka, na číslo účtu: 987654321/0123.

S pozdravem

