



Európska
komisia

PÄŤ PRÁV,
O KTORÝCH BY
STE MALI VEDIETĚ

Informujte sa o svojich právach pred nákupom!

Keď ako spotrebiteľ zakúpite výrobok alebo službu, či už cez internet alebo v obchode, vo Vašej domovskej krajine alebo inde v EÚ, máte určité práva. Mnohí Európania nepoznajú ani niektoré svoje najzákladnejšie spotrebiteľské práva. Právo EÚ Vám zaručuje spravodlivé zaobchádzanie, náležité informácie a možnosť uplatniť si svoje práva, ak sa vyskytnú problémy.

- > **Poznajte svoje práva.**
- > **Zistite si všetko pred nákupom.**
- > **V prípade problémov trvajte na svojich právach.**

Právo na bezplatnú opravu alebo výmenu chybného tovaru

Ak sa akýkoľvek výrobok, ktorý zakúpite v EÚ, či už cez internet alebo v obchode, líši od toho, čo bolo v ponuke, alebo nefunguje správne, máte právo na jeho bezplatnú opravu alebo výmenu. Ak oprava alebo výmena výrobku nie je možná alebo je príliš komplikovaná, môžete namiesto toho požiadať o vrátenie peňazí alebo zníženie ceny (v niektorých krajinách sa môžete sami rozhodnúť, ktorá možnosť Vám najviac vyhovuje). Tieto práva máte po dobu minimálne dvoch rokov od dátumu kúpy výrobku v obchode alebo jeho doručenia.



Právo na podporu vo Vašej domovskej krajine v prípade problémov s obchodníkmi v zahraničí

Európske spotrebiteľské centrá (ESC) Vám poskytnú bezplatné poradenstvo a podporu pri nákupe tovaru alebo služieb od obchodníka v inej krajine EÚ a ponúknu Vám tipy, ako sa vyhnúť potenciálne nákladným problémom. Môžu Vám takisto pomôcť v spore s obchodníkom a poradiť s ďalšími krokmi, ak nie je možné dosiahnuť dohodu.



Právo vrátiť tovar kúpený cez internet do dvoch týždňov

Máte 14 dní na to, aby ste svoje rozhodnutie o kúpe prehodnotili a od kúpy odstúpili. Ak ste teda nakupovali pod tlakom, narazili ste medzitým na lepšiu ponuku alebo ste si svoj nákup cez internet jednoducho rozmysleli, môžete vždy tovar do dvoch týždňov vrátiť a peniaze získať späť. Majte na pamäti, že na to, aby Vám bola vrátená suma v plnej výške, musíte výrobok vrátiť v takom stave, aby sa mohol znovu predať, takže si ho môžete pozrieť, ale nie použiť. Ak ste si napríklad kúpili topánky, môžete si ich vyskúšať doma, ale nie nosiť vonku.



Právo na kompletne informácie o všetkom, čo kupujete

Každá spoločnosť, ktorá propaguje výrobky, predáva ich alebo poskytuje služby v EÚ, Vám musí poskytnúť informácie, ktoré sú presné a dostatočne podrobné na to, aby ste si mohli na ich základe vybrať. Sem patria údaje o vlastnostiach výrobku, cene, platobných a dodacích podmienkach, totožnosť a kontaktné údaje predajcu, ako aj informácie o dobe trvania platnosti zmluvy a spôsobe, ako od nej odstúpiť. Zmluvné podmienky používané obchodníkmi musia byť spravodlivé a napísané jasnou a zrozumiteľnou rečou. Akékoľvek nejasnosti sa budú vykladať vo Vaš prospech a neprijateľné zmluvné podmienky nebudú právne záväzné.



Právo na vrátenie peňazí prostredníctvom európskeho konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu

Pokiaľ sa Vám nedarí vyriešiť problém s obchodníkom ani s pomocou európskeho spotrebiteľského centra, môžete v niektorých prípadoch využiť konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu (vo všetkých členských štátoch EÚ s výnimkou Dánska). Ide o rýchlu a úspornú alternatívu k tradičným súdnym konaniam a v súčasnosti ju možno využiť pre online transakcie až do výšky 2 000 EUR. Funguje to tak, že jednoducho vyplníte štandardný formulár pre veci s nízkou hodnotou sporu.

**Viac informácií na
youreurope.eu**

**Kontaktujte svoje najbližšie
európske spotrebiteľské centrum (ESC)
esc-sr.sk
mhsr.sk**

#EU4Consumers



■ Úrad pre publikácie

ISBN 978-92-79-36863-9
doi:10.2838/89778