



Európska
komisia

PRÁVA SPOTREBITEĽOV V EÚ
DOBRÉ PRE VAŠICH ZÁKAZNÍKOV,
DOBRÉ PRE VAŠE PODNIKANIE



Poznajte práva svojich zákazníkov

PRÁVA SPOTREBITEĽOV V EÚ
DOBRE PRE VAŠICH ZÁKAZNÍKOV,
DOBRE PRE VAŠE PODNIKANIE

Spotrebiteľia v celej EÚ majú právo na spravodlivé zaobchádzanie, náležité informácie a nápravu, ak sa zistí, že výrobok je chybný. Poznanie týchto práv vám pomôže zachovať a zvýšiť váš najhodnotnejší kapitál – vašich zákazníkov.

- > **Pred nákupom poskytnite svojim zákazníkom všetky potrebné informácie.**
- > **V prípade problému postupujte v súlade so zákonom.**

*Chybný tovar nechajte
opraviť alebo ho vymeňte*



Akýkoľvek druh tovaru, ktorý v EÚ predávate či už on-line, alebo v obchode, musí zodpovedať jeho propagovaným vlastnostiam a musí byť v bezchybnom stave. V opačnom prípade majú spotrebiteľia právo minimálne na bezplatnú opravu alebo výmenu. Ak nemáte možnosť výrobok opraviť alebo vymeniť, spotrebiteľia majú právo na vrátenie peňazí alebo na zníženie ceny (v niektorých krajinách si môžu slobodne vybrať jednu z týchto dvoch možností).

Tieto práva platia minimálne dva roky od dátumu predaja alebo dodávky zákazníkovi. Počas prvých šiestich mesiacov je to obchodník, kto musí preukázať, že výrobok v čase nákupu nebol chybný. Po tejto lehote musí chybu v čase nákupu dokázať spotrebiteľ. V niektorých krajinách sú však tieto lehoty dlhšie. Príslušné predpisy týkajúce sa vašej krajiny nájdete na ec.europa.eu/consumers/notification

Poskytnite všetky informácie o výrobku, ktorý predávate

Pri propagovaní, predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb v EÚ musíte zákazníkom poskytovať presné a podrobné informácie, aby mali možnosť informovaného výberu.

Zabezpečte, aby zmluvné podmienky, ktoré uplatňujete, boli primerané a napísané jednoduchým, zrozumiteľným jazykom. V prípade rozporu sa nejednoznačné body vykladajú v prospech spotrebiteľa a neprimerané zmluvné podmienky nie sú právne záväzné.

Poskytujte preto užitočné informácie o vlastnostiach výrobku, cene, platobných a dodacích podmienkach, svoje identifikačné a kontaktné údaje, ako aj dobu trvania zmluvy a spôsob odstúpenia od nej. Vyvarujete sa tým nákladným sporom, nespokojnosti zákazníkov a dokonca strate zákazníkov.



Peniaze za vrátené online nákupy zašlite do dvoch týždňov



Pre zvýšenie dôvery v nakupovanie online a väčšiu konkurencieschopnosť obchodovania online majú zákazníci v EÚ 14 dní na opätovné zváženie nákupu a na odstúpenie od tohto nákupu (bez toho, aby museli uviesť dôvod).

Mali by ste vedieť, že plnú výšku peňazí musíte vrátiť len za tie vrátené výrobky, ktoré sú vhodné na ďalší predaj. Zákazníci majú právo výrobok skontrolovať, ale nie používať. Napríklad topánky si môžu vyskúšať doma, ale nesmú v nich chodiť von.

Získajte svoje peniaze späť prostredníctvom európskeho konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu



Ak sa problém medzi vami a zákazníkom – napríklad chýbajúca platba – nevyrieši, a to ani s pomocou európskeho spotrebiteľského centra, riešením môže byť konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu (vo všetkých členských štátoch EÚ s výnimkou Dánska). Je rýchlejšie a lacnejšie než tradičné súdne konanie a v súčasnosti sa môže uplatňovať pri online transakciách do výšky 2 000 EUR. Stačí len vyplniť a podať vzorové tlačivo návrhu na uplatnenie pohľadávky.

Predovšetkým však treba poznať a dodržiavať spotrebiteľské práva, aby k týmto konaniam nemuselo vôbec dochádzať.

Problémy so zákazníkmi v zahraničí riešte vo svojej domovskej krajine

Problémy so zákazníkmi zo zahraničia môžu byť nákladné pre obidve strany. Európske spotrebiteľské centrá (ESC) môžu pomôcť objasniť zákonné práva zúčastnených strán a poskytnúť obidvom stranám pomoc pri dosiahnutí spravodlivej dohody. Môžu vám tiež poskytnúť rady o ďalších krokoch v prípade nedosiahnutia dohody.



Viac informácií na europa.eu/youreurope/business

Obráťte sa na najbližšie kontaktné miesto siete
Enterprise Europe een.ec.europa.eu

#EU4Consumers