



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

škola	Střední škola F. D. Roosevelta pro tělesně postižené, Brno, Křížíkova 11
číslo projektu	CZ.1.07/1.5.00/34.1037
číslo učeb. materiálu	VY_62_INOVACE_FG_1_05
předmět, tematický celek	Finanční gramotnost, 1. Osobní a rodinné finance
ročník	Vhodné pro všechny ročníky střední školy
datum vytvoření	2. 11. 2013
anotace	Reklamace – co, kdy, kde a jak reklamovat. Praktické rady žákům, jak postupovat. V úkolu pak žáci prokáží své nově nabyté znalosti a popíší situaci.
metodická poznámka	Komentovaná prezentace. Ptejte se žáků, co o reklamaci ví, než spustíte další snímky.
autor	Mgr. Ing. Pavla Němcová
licence (není-li vyplněno, je materiál ze zdrojů autora)	Navrátilová, P. (2011). <i>Finanční gramotnost – učebnice žáka</i> . Kralice na Hané: Computer Media, s. r. o. ISBN: 978-80-7402-106-0



OSOBNÍ/RODINNÉ FINANCE

Materiál č. 1_05:
Reklamace



Co lze reklamovat?

- **vadný výrobek**

(slevněný výrobek kvůli nějaké vadě nelze reklamovat na tuto vadu, ale na jinou jeho vadu, např. kniha je slevněná kvůli poškozenému obalu – nelze reklamovat obal, ale lze reklamovat chybějící stránky)

- **služba**

(např. hotelová služba, dovolená, poštovní služba, ...)



Kdy reklamovat?

- v zákonné záruční době
 - spotřební zboží 2 roky
 - potraviny 8 dnů
 - lahůdky 1 den
- proloužené záruční době podle prodejce
 - prodejce může prodloužit zákonné lhůty
 - jedná se o marketingový tah
 - např. pračka se záruční lhůtou 5 let



Kde reklamovat?

- v prodejně, kde jste výrobek zakoupili
- pokud má prodejce více prodejen, je jedno ve které prodejně budete reklamovat (např. Tesco)
- pokud jste koupili v zahraničí, nelze reklamovat v ČR
- v každé prodejně musí být prodejce pověřený vyřizováním reklamací



Jak reklamovat

- musíte mít doklad o nákupu (paragon, záruční list)
- NEMUSÍTE mít původní obal (reklamujete výrobek, ne obal)
- reklamace se vyřizuje do 30 dnů, poté dostanete automaticky zpátky peníze, pokud se výrobek nedá opravit nebo vyměnit
- pokud při opravě výrobku došlo k výměně součástky za vyšší cenu, rozdíl NEDOPLÁCÍTE



Úkol

1. Napište, jak postupovali Vaši příbuzní nebo Vy sami, když jste reklamovali zboží.
2. Napište, jak byste postupovali, kdybyste chtěli reklamovat Váš mobil. (kdy, kde, jak, s jakým výsledkem)
3. Práci odevzdejte vyučujícímu na A4



Zdroj

Navrátilová, P. (2011). *Finanční gramotnost – učebnice žáka*. Kralice na Hané: Computer Media, s. r. o. ISBN: 978-80-7402-106-0