Záruky

Na této stránce
- Zákonná záruka
- Obchodní záruky
- Použité zboží
- Digitální obsah a digitální služby
- Nepřetržité poskytování
- Vaše údaje výměnou za obsah nebo službu
- Na koho se obrátit s žádostí o pomoc

Zákonná záruka

Podle pravidel EU platí, že pokud se u zakoupeného zboží projeví závada nebo zboží neodpovídá popisu či nefunguje tak, jak bylo inzerováno, musí **jej prodávající bezplatně opravit nebo vyměnit**. **Pokud to není možné** nebo pokud to prodávající nemůže provést v přiměřené lhůtě, aniž by vám způsobil značné potíže, máte nárok na **vrácení celé kupní ceny, případně její části**. Vždy máte právo na **minimálně dvouletou záruku** od okamžiku, kdy jste zboží obdrželi. Vnitrostátní předpisy ve vaší zemi mohou stanovit ještě další ochranu nad rámec této minimální záruky.

Dvouletá záruční doba začíná běžet **ihned po převzetí zboží**.

Pokud se závada projeví do jednoho roku od převzetí, **nemusíte dokazovat, že vada existovala již v době, kdy jste zboží převzali**. Automaticky se totiž předpokládá, že ano, ledaže by prodávající prokázal opak. V některých zemích EU může tato lhůta pro obrácení důkazního břemene činit dva roky.

Tato pravidla se **nevztahují na výrobky zakoupené od soukromých osob**.

Některé země EU mají ve svém vnitrostátním právu stanovenou **delší zákonnou záruční dobu**. Více informací o vašich právech najdete po výběru konkrétní země níže:

Zvolit zemi –

- Belgie
- Bulharsko
- Česko
- Dánsko
- Estonsko
- Finsko
- Francie
- Chorvatsko
- Irsko
- Island
- Itálie
- Kypr
- Lichtenštejnsko
- Litva
- Lotyšsko
- Lucembursko
- Maďarsko
- Malta
- Německo
- Nizozemsko
- Norsko
- Polsko
- Portugalsko
- Rakousko
- Rumunsko
- Řecko
- Slovensko
- Slovinsko
- Španělsko
- Švédsko

> ### *Ukázková situace*
>
> ### *Nikdy ne méně než dva roky*
>
> *Karolína si koupila vysoušeč vlasů se šestiměsíční obchodní zárukou. Když se po osmi měsících rozbil, šla ho do obchodu vrátit. V obchodě jí řekli, že záruka již vypršela a že nemá nárok na vrácení kupní ceny. Karolína jim připomněla, že podle předpisů EU o ochraně spotřebitele jí stále běží bezplatná dvouletá záruční lhůta a že ona 6měsíční záruka byla pouze dodatečnou službou prodávajícího. Obchodník tedy souhlasil s tím, že vysoušeč vlasů Karolíně vymění.*

> ### *Ukázková situace*
>
> ### *Obraťte se na správného prodávajícího*
>
> *Sabine žijící v Belgii si koupila chytrý telefon z internetového obchodu v Německu. Stáhla si do něj krokoměr, který ale nefungoval tak, jak by měl, a proto obchod požádala, aby vadu odstranil. Obchod za to však v tomto případě nenesl odpovědnost, protože kupní smlouva se vztahovala pouze na chytrý telefon. Proto Sabine doporučil, aby se obrátila na prodávajícího aplikace.*

> ### *Ukázková situace*
>
> ### *Zahrnuty jsou i předinstalované aplikace*
>
> *Jan si koupil chytrý televizor s předinstalovanými aplikacemi. O dva měsíce později však jedna z nich přestala fungovat. Obrátil se na proto prodávajícího, který musel zajistit aktualizaci programového vybavení.*

Obchodní záruky

Obchody nebo výrobci vám mohou nabídnout **dodatečnou obchodní záruku**. Můžete díky ní získat ještě lepší ochranu, ale **nesmí nikdy vyloučit či krátit vaše právo na minimální dvouletou záruku**. Podmínky by měly být **jasně stanoveny v prohlášení o obchodní záruce**. Jsou-li méně výhodné než inzerované podmínky, platí ty výhodnější. Výrobce vám může nabídnout zejména **obchodní záruku na trvanlivost**.

> ### *Ukázková situace*
>
> ### *Celý produkt, celé období*
>
> *Kalojan si v internetovém obchodě koupil prvotřídní kuchyňský robot označený štítkem EU s 5letou* ***obchodní zárukou na trvanlivost****. Po 4 letech spolehlivého provozu se z ničeho nic ulomila rukojeť hnětací mísy a výkon motoru začal pokulhávat. Kalojan se proto obrátil na internetový obchod s žádostí o opravu, případně výměnu přístroje. Obchod mu odpověděl, že zákonná záruka vypršela již před dvěma lety, ale nabídl mu, že si může koupit novou hnětací mísu za 80 eur nebo zcela nový robot se slevou 15 %. Obchod rovněž Kalojanovi doporučil, aby se obrátil na výrobce.*
>
> *Kalojan si vzpomněl, že robot byl označen záručním štítkem EU, což znamená, že výrobce nabízí pětiletou obchodní záruku, která platí nezávisle na zákonné záruce a vztahuje se na celý výrobek bez dalších nákladů. Kalojan proto oslovil výrobce, který souhlasil s tím, že mu zdarma zašle náhradní hnětací mísu.*

Použité zboží

Minimální dvouletá záruka se vztahuje rovněž na použité zboží zakoupené u **profesionálních** prodávajících. V některých zemích EU se můžete s prodávajícím dohodnout na záruční lhůtě kratší než dva roky. Nesmí však být kratší než jeden rok. To by také mělo být kupujícímu při nákupu jasně sděleno.

Digitální obsah a digitální služby

Zákonnou záruku máte i při nákupu digitálního obsahu a digitálních služeb, jako jsou videa, hudba, mobilní aplikace, videohry nebo předplatné zpráv online či cloudového úložiště.

Tato pravidla **platí i v případě, že za digitální obsah nebo službu neplatíte penězi**, ale výměnou souhlasíte s tím, že poskytnete své osobní údaje, které dodavatel použije ke generování příjmu, např. tím, že vám zasílá cílenou online reklamu.

Pokud se ukáže, že digitální obsah nebo digitální služba jsou vadné, neodpovídají inzerovanému popisu nebo nefungují podle očekávání, máte vždy **právo uplatnit minimálně dvouletou záruku**. Pokud dodavatel nemůže vadu obsahu nebo služby odstranit v přiměřené lhůtě, bezplatně a aniž by vám tím vznikly podstatné nepříjemnosti, můžete požádat o snížení ceny nebo ukončení smlouvy.

V případě vady u jednorázové koupě, která se projeví během jednoho roku, se předpokládá, že tato vada existovala již v době prodeje, ledaže by dodavatel prokázal opak. Nárok však můžete uplatnit v období nejméně dvou let.

Nepřetržité poskytování

V případě nepřetržitého poskytování, jako je poskytování služeb cloudového úložiště, odpovídá dodavatel za veškeré vady, které se projeví po celou dobu poskytování digitálního obsahu nebo digitální služby (jak je stanoveno ve smlouvě). U digitálního obsahu nebo služeb poskytovaných nepřetržitě se předpokládá, že vada existovala po celou tuto dobu.

Dodavatel by vám měl dát **jasné pokyny, jak nainstalovat** digitální obsah nebo digitální službu a **jaké technické požadavky jsou pro jejich provoz nezbytné**.

Dodavatelé by měli rovněž zajistit, že bude dostávat **potřebné aktualizace**. U digitálního obsahu nebo služeb poskytovaných průběžně by měly být aktualizace poskytovány během celého období stanoveného ve smlouvě.

Vaše údaje výměnou za obsah nebo službu

Pokud jste poskytli dodavateli **své osobní údaje výměnou za digitální obsah nebo službu**, ale ty nefungují tak, jak bylo inzerováno, máte právo smlouvu vypovědět, a to i v případě vady menšího rozsahu. Dodavatel by měl po ukončení smlouvy **přestat používat vaše osobní údaje** a dát vám možnost převzít zpět jakýkoli obsah, který jste vytvořili (například pokud vám platforma sociálních médií, jako je Facebook, umožňuje zřídit si na ní účet výměnou za vaše osobní údaje a fotografie, videa a příspěvky, měla by je ihned po ukončení smlouvy přestat používat).

> ### *Ukázková situace*
>
> *Adam si koupil film, který si stáhl do svého chytrého televizoru. Při přehrávání však zjistil, že film má špatný zvuk, přestože jeho televizní přijímač splňoval technické požadavky. Obrátil se proto na dodavatele, který mu sdělil, že tento problém s kvalitou nelze odstranit. Proto Adamovi nabídl, že si může film buď ponechat a dostat slevu, nebo ho vrátit a dostane zpět celou kupní cenu. Adam se rozhodl si film ponechat, takže mu byla vrácena část zaplacené částky.*

> ### *Ukázková situace*
>
> *Alex si na svém tabletu stáhla aplikaci pro streamování hudby. O šest měsíců později obdržela e-mail, v němž stálo, že z důvodu rostoucího počtu uživatelů je nutné provést modernizaci (upgrade) této aplikace. Stávající zákazníci mohli v rámci své smlouvy získat novou verzi aplikace zdarma, ale nebylo to povinné.*
> *Po modernizaci se však rychlost streamování výrazně zpomalila. Alex se rozhodla smlouvu ukončit a získat zpět své peníze. O to je možné žádat do 30 dnů po aktualizaci.*

Na koho se obrátit s žádostí o pomoc

Podrobnější informace o vašich právech stanovených vnitrostátními předpisy najdete ve zvláštních pravidlech o zákonných a obchodních zárukách v zemi koupě.

Zvolit zemi –

- Belgie
- Bulharsko
- Česko
- Dánsko
- Estonsko
- Finsko
- Francie
- Chorvatsko
- Irsko
- Itálie
- Kypr
- Litva
- Lotyšsko
- Lucembursko
- Maďarsko
- Malta
- Německo
- Nizozemsko
- Polsko
- Portugalsko
- Rakousko
- Rumunsko
- Řecko
- Slovensko
- Slovinsko
- Španělsko
- Švédsko

Pokud máte problém se zrušením smlouvy nebo s opravou či vrácením vadného zboží z některé ze zemí EU, může vám pomoci Evropské spotřebitelské centrum ve vaší zemi.

Pokud si nejste jisti, která situace se na vás vztahuje, vyzkoušejte náš nástroj pro práva spotřebitelů, díky němuž lépe porozumíte vašim právům při nakupování v zemích EU.

Časté otázky

Časté otázky - Záruky

Viz také

Obchodní záruka na trvanlivost

Vracení zboží

Právní předpisy EU

Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice EU o právech spotřebitelů

Směrnice o některých aspektech smluv o prodeji zboží

Směrnice EU o právech spotřebitelů

EU Directive on the supply of digital content and services

Potřebujete pomoc specializované asistenční služby?

Obraťte se na specializované asistenční služby.

Požádat o poradenství

Poslední kontrola: 20/08/2026

Sdílet tuto stránku

Facebook Linkedin X (Twitter) e-mail

Zpětná vazba ke kvalitě

Your Europe

Tyto stránky spravuje Generální ředitelství pro vnitřní trh, průmysl, podnikání a malé a střední podniky a jsou oficiálními internetovými stránkami Evropské unie

Sledujte nás na
- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- X (Twitter)
- YouTube

O těchto stránkách
- Co je Your Europe?
- Kontakt
- Verze pro tisk
- Nahlásit problém

Evropská unie

Další informace najdete na stránkách europa.eu

Jak kontaktovat EU
- Zavolejte nám na linku 00 800 6 7 8 9 10 11
- Kontaktujte nás na jiném čísle
- Napište nám pomocí kontaktního formuláře
- Navštivte nás v kontaktním místě EU

Sociální média
- Vyhledávání informačních kanálů EU v sociálních médiích

Právní informace
- Jazyková politika na našich internetových stránkách
- Politika ochrany soukromí
- Právní upozornění
- Cookies
- Dostupnost

Orgány EU
- Vyhledávání orgánů a institucí EU