
OBSAH

Strana

ÚVOD	3
I. KAPITOLA OCHRANA ZÁKAZNÍKA PROSTŘEDKY OBČANSKÉHO PRÁVA	7
1.1. Některé pojmové znaky služeb	7
1.2. Odpovědnostní systém v oblasti poskytování služeb	7
1.2.1. Ochrana zákazníka vyplývající z předsmělných povinností organizace	14
1.2.2. Ochrana zákazníka vyplývající z odpovědnosti organizace za prodlužení poskytnutí služby	17
1.2.3. Ochrana zákazníka vyplývající z odpovědnosti organizace za vady poskytnuté služby	27
1.2.3.1. Ochrana zákazníka v rámci jednotlivých typů služeb	40
1.2.3.2. Ochrana zákazníka při uplatňování jeho práv, vyplývajících z odpovědnosti organizace za vady	47
1.2.4. Ochrana zákazníka vyplývající z odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služby	54
1.2.5. Ochrana zákazníka vyplývající z odpovědnosti za škodu způsobenou vadou poskytnuté služby	57
II. KAPITOLA OCHRANA ZÁKAZNÍKA PROSTŘEDKY JINÝCH ODVĚTVÍ PRÁVA	61
III. KAPITOLA OCHRANA ZÁKAZNÍKA V RÁMCI SLUŽEB POSKYTOVANÝCH SOUKROMÝMI PODNIKATELI	67
PŘÍLOHY	71
I. Vybraná ustanovení z občanského zákoníku	73
II. Vybraná ustanovení zák. č. 105/1990 Sb. o soukromém podnikání občanů	99

	Strana
III. Vybraná ustanovení zák. ČNR č. 127/1990 Sb. o některých opatřeních souvisejících s vydáním zákona o soukromém podnikání občanů	105
IV. Vybraná ustanovení zák. SNR č. 130/1990 Sb. o niektorých opatreniach súvisiacich s vydáním zákona o súkromnom podnikaní občanov	107
V. Vybrané vzory právních podání pro zákazníka	109
ZÁVĚR	121
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	123