



hamboorg.city

Προστασία Καταναλωτή — Widerrufsrecht, Gewährleistung και Τα Δικαιώματά σας

Widerrufsrecht 14 ημερών για αγορές online, Gewährleistung 2 ετών, Verbraucherzentrale και Schlichtungsstelle για υποστήριξη.

Deutsche Begriffe: Widerrufsrecht | Gewährleistung | Verbraucherzentrale | Schlichtungsstelle | AGB | Umtausch | Reklamation

Widerrufsrecht — 14 Ημέρες για Αγορές Online

Αν αγοράσετε **online, τηλεφωνικά ή στην πόρτα του σπιτιού**, έχετε νόμιμο δικαίωμα ακύρωσης:

Οι Σημαντικότεροι Κανόνες

- **14 ημέρες** από παραλαβή του αγαθού — χωρίς αιτιολογία
- Ισχύει για **ηλεκτρονικά καταστήματα, τηλεφωνικές πωλήσεις, πωλήσεις στην πόρτα**
- **Όχι στο κατάστημα** — δεν υπάρχει νόμιμο δικαίωμα ακύρωσης (ανταλλαγή είναι ευγενικός χειρισμός)
- Ακύρωση πρέπει να δηλωθεί **γραπτώς** (email, επιστολή, έντυπο ακύρωσης)
- Επιστροφή αγαθού εντός **14 ημερών** μετά την δήλωση ακύρωσης
- **Κόστος επιστροφής:** Συνήθως το επιβαρύνει ο αγοραστής (εάν ορίζεται στο συμβόλαιο)
- **Επιστροφή χρημάτων:** Εντός **14 ημερών** από λήψη της επιστροφής

Εξαιρέσεις του Widerrufsrecht

Δεν ισχύει δικαίωμα ακύρωσης για:

- **Εύφθαρτα αγαθά** (τρόφιμα, λουλούδια)

- **Σφραγισμένα υγιεινικά προϊόντα** (καλλυντικά, εσώρουχα) — εάν ανοιχθούν
- **Ατομικά κατασκευασμένα προϊόντα** (προσαρμοσμένο κοστούμι, χαραγμένο κόσμημα)
- **Εφημερίδες/Περιοδικά** (μεμονωμένα τεύχη)
- **Ψηφιακό περιεχόμενο** — εάν η λήψη ξεκίνησε αμέσως και συναινέσατε
- **Ταξίδια και εκδηλώσεις** με σταθερό χρονοδιάγραμμα

Gewährleistung — 2 Ετών Νόμιμα

Η **Gewährleistung** (ευθύνη για ελαττώματα) είναι το νόμιμο δικαίωμά σας για ελαττωματικό αγαθό:

Βασικοί Κανόνες

- **2 ετών** από την ημερομηνία αγοράς — για νέα αγαθά
- **1 έτος** — για χρησιμοποιημένα αγαθά (εάν συμφωνηθεί)
- **Βάρος απόδειξης:** Τις **πρώτες 12 μήνες** ο πωλητής πρέπει να αποδείξει ότι το ελάττωμα δεν υπήρχε (αντιστροφή βάρους)
- Από τον 13ο μήνα: Πρέπει να αποδείξετε ότι το ελάττωμα υπήρχε από την αρχή

Τα Δικαιώματά σας Σε Περίπτωση Ελαττωμάτων (με αυτή τη σειρά)

- 1. Συμπλήρωση** — Επιδιόρθωση ή αντικατάσταση (επιλέγετε εσείς!)
- 2. Μείωση τιμής** — Έκπτωση τιμής εάν η συμπλήρωση αποτύχει
- 3. Ανάκληση** — Επιστροφή χρημάτων εάν 2 προσπάθειες επιδιόρθωσης αποτύχουν
- 4. Αποζημίωση** — εάν υπάρχει υπαιτιότητα του πωλητή

Σημαντικό: Ο **πωλητής** είναι ο σταθμός επικοινωνίας σας — όχι ο κατασκευαστής. Πάντα επικοινωνήστε με το κατάστημα όπου αγοράσατε.

Gewährleistung vs. Εγγύηση

	Gewährleistung	Εγγύηση
Βάση	Νόμος (BGB)	Εθελοντική (κατασκευαστής)
Διάρκεια	2 ετών	Μεταβλητή (1-5 ετών)
Επικοινωνία	Πωλητής	Κατασκευαστής

	Gewährleistung	Εγγύηση
Εύρος	Ελαττώματα κατά την αγορά	Ανάλογα με τους όρους εγγύησης

Verbraucherzentrale — Το Σημείο Επικοινωνίας σας

Η **Verbraucherzentrale** είναι ανεξάρτητη συμβουλευτική υπηρεσία για καταναλωτές. Κάθε ομοσπονδιακή χώρα έχει δικό της Verbraucherzentrale.

Υπηρεσίες

- **Συμβουλές** σχετικά με συμβόλαια, παράπονα, απάτες
- **Νομική συμβουλή** (περίπου 30 € για τηλεφωνική συμβουλή)
- **Υπόδειγμα επιστολών** — δωρεάν στο website
- **Προειδοποιήσεις** κατά ασυνεπών εταιρειών
- **Συμβουλές ενέργειας**, χρηματοοικονομική συμβουλή, διατροφική συμβουλή

Επικοινωνία

- **Website:** verbraucherzentrale.de
- **Τηλεφωνική συμβουλή:** Ανάλογα με την ομοσπονδιακή χώρα, περίπου 1,50 €/λεπτό ή σταθερό κόστος
- **Συμβουλή on-site:** Σε πολλές πόλεις, κλείστε ραντεβού online

Schlichtungsstelle — Εξωδικαστική Επίλυση

Πριν κάνετε αγωγή, μπορείτε να ενεργοποιήσετε **Schlichtungsstelle**:

- **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle** (vsbinfo.de)
- **Schlichtungsstelle Energie** — σε διαφορές με προμηθευτή ηλεκτρισμού/αερίου
- **Ombudsman Τραπεζών** — σε προβλήματα με τράπεζα
- **Schlichtungsstelle Telekommunikation** (Bundesnetzagentur) — σε προβλήματα με κινητά/internet
- **söb (Schlichtungsstelle Δημοσίων Μεταφορών)** — αποζημίωση τρένου και αεροπλάνου

Πλεονεκτήματα της Διαμεσολάβησης

- **Δωρεάν** για καταναλωτές (στις περισσότερες περιπτώσεις)
- **Ταχύτερη** από δικαστική διαδικασία (περίπου 90 ημέρες)
- **Μη δεσμευτική** — μπορείτε να απορρίψετε το αποτέλεσμα και να κάνετε αγωγή

AGB — Γνωρίστε τα Μικρά Γράμματα

Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις (AGB) δεν πρέπει να σας **δημιουργούν αδικαιολόγητο μειονέκτημα**. Άκυροι όροι περιλαμβάνουν:

- Αποκλεισμό Gewährleistung για νέα αγαθά
- Μη νόμιμα σύντομες προθεσμίες παραπόνων
- Κρυμμένα κόστη

Σε περίπτωση αμφιβολίας: Μπορείτε να αγνοήσετε άκυρες διατάξεις — ο νόμος θα ισχύει αντ' αυτού.

--- Κατάσταση: Μάρτιος 2026. Όλες οι πληροφορίες χωρίς εγγύηση.