



hamboorg.city

Zaštita Potrošača — Pravo na Odustajanje, Jamstvo i Vaša Prava

14 dana prava na odustajanje kod online kupnji, 2 godine zakonskog jamstva, centar za zaštitu potrošača i mjesta za mirno rješavanje sporova.

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

Pravo na Odustajanje — 14 dana kod online kupnji

Ako kupite **online, telefonom ili na vratima**, imate zakonsko pravo na odustajanje:

Najvažnija pravila

- **14 dana** od primitka robe — bez navođenja razloga
- Vrijedi za **online trgovine, telefonsku prodaju, prodaju na vratima**
- **Nije u fizičkoj trgovini** — u trgovini nema zakonskog prava na odustajanje (zamjena je ljubaznost)
- Odustajanje mora biti **pisano** (email, pismo, obrazac za odustajanje)
- Vraćanje robe u roku od **14 dana** nakon obavijesti o odustajanju
- **Trošak povratka:** Obično plaća kupac (ako je tako dogovoreno u ugovoru)
- **Povraćaj sredstava:** U roku od **14 dana** od primitka vraćene robe

Iznimke od prava na odustajanje

Nema prava na odustajanje za:

- **Lako pokvarljive proizvode** (hranu, cvijeće)
- **Zapečaćene proizvode za higijenu** (kozmetika, donje rublje) — ako su otvoreni
- **Individualno izrađene proizvode** (odijelo po mjeri, graviran nakit)

- **Novine/časopise** (pojedine brojeve)
- **Digitalni sadržaj** — ako je preuzimanje odmah započelo i vi ste pristali
- **Putovanja i događaje** sa fiksnim datumom

Jamstvo — 2 godine zakonski

Jamstvo (odgovornost za greške) je vaše zakonsko pravo kada je roba neispravna:

Osnovna pravila

- **2 godine** od datuma kupnje — za nove proizvode
- **1 godina** — za upotrebljene proizvode (ako je ugovoreno)
- **Teret dokazivanja:** U **prve 12 mjeseci** prodavač mora dokazati da greške nije bilo (preokret tereta dokazivanja)
- Od mjeseca 13: Vi morate dokazati da je greška postoji od početka

Vaša prava u slučaju grešaka (redom)

- 1. Naknadna ispunja** — popravak ili zamjena (vašoj izbor!)
- 2. Umanjenje cijene** — sniženje cijene ako naknadna ispunja ne uspije
- 3. Raskid ugovora** — vraćanje novca ako 2 pokušaja popravka nisu uspjela
- 4. Naknada štete** — ako je prodavač kriv

Važno: Prodavač je vaš kontakt — ne proizvođač. Uvijek se obratite trgovcu kod kojega ste kupili.

Jamstvo vs. Garancija

| | Jamstvo | Garancija |
|----------------------|-------------------|--------------------------|
| Pravna osnova | Zakon (BGB) | Dobrovoljno (Proizvođač) |
| Trajanje | 2 godine | Različito (1-5 godina) |
| Kontakt osoba | Prodavač | Proizvođač |
| Opseg | Greške pri kupnji | Prema uvjetima garancije |

Centar za Zaštitu Potrošača — Vaša kontaktna točka

Centar za zaštitu potrošača je neovisna savjetodavna služba za potrošače. Svaka regija ima svoj centar.

Usluge

- **Savjetovanje** o ugovorima, reklamacijama, prevarama
- **Pravna savjetovanja** (od oko 30 € za telefonsku konzultaciju)
- **Uzorci pisama** — besplatno na web stranici
- **Upozorenja** protiv sumnjivih tvrtki
- **Energetsko savjetovanje**, financijsko savjetovanje, savjetovanje za ishranu

Kontakt

- **Web stranica:** verbraucherzentrale.de
- **Telefonska konzultacija:** Prema regiji, od oko 1,50 €/min ili paušalni iznos
- **Savjetovanje na mjestu:** U mnogim gradovima, zakažite termin online

Mjesta za Mirno Rješavanje Sporova — izvansudsko rješenje

Prije nego što tužite, možete se obratiti **mjestu za mirno rješavanje sporova**:

- **Opća služba za mirno rješavanje sporova potrošača** (vsbinfo.de)
- **Mjesto za mirno rješavanje sporova — Energija** — pri sporovima sa dobavljačima struje/plina
- **Banski ured za bankarstvo** — problemi s bankom
- **Mjesto za mirno rješavanje sporova — Telekomunikacije** (Savezna agencija za mrežu) — problemi s mobilnom/internet vezom
- **söp (Mjesto za mirno rješavanje sporova — javni prijevoz)** — kompenzacija za vlakove i letove

Prednosti mirnog rješavanja

- **Besplatno** za potrošača (u većini slučajeva)
- **Brže** od sudskog postupka (oko 90 dana)
- **Neobvezujuće** — možete odbiti rezultat i dalje tužiti

Opći Uvjeti — Poznavañситуаціеситуа малих тискарских знакова

Opći uvjeti (AGB) ne smiju vas **nepravедljivo štítiti**. Nevaljani su, na primjer:

- Isključenje jamstva za nove proizvode
- Nelegalno kratke rokove za reklamacije
- Skriveni troškovi

U slučaju sumnje: Možete ignorirati nevaljane klauzule — primjenjuje se zakon.

--- Stanje: Ožujak 2026. Sve informacije bez garancije.