HAMBOORG.CITY

Besplatna platforma za strance u Njemačkoj

✓ Asistent 24/7 na vašem jeziku
✓ Skener službenih dokumenata
✓ Podsjetnici o rokovima
✓ Kalkulatori naknada

hamboorg.city — jest i biće BESPLATNO

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 ispuna — popravak ili zamjena (vašoj izbor!)

2. Umanjenje cijene — sniženje cijene ako naknadna ispuna 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 sumnjivих 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 — Poznavanjeситуаціеситуа малих tiskarskih znakova

Opći uvjeti (AGB) ne smiju vas **nepravedljivo štititi**. 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.