HAMBOORG.CITY

Bezpłatna platforma dla cudzoziemców w Niemczech

✓ Asystent 24/7 w Twoim języku
✓ Przypomnienia o terminach
✓ Skaner pism urzędowych
✓ Kalkulatory zasiłków

hamboorg.city — jest i będzie ZA DARMO

Ochrona konsumenta — Widerrufsrecht, gwarancja i Twoje prawa

14 dni na odstąpienie od umowy przy zakupach online, 2 lata gwarancji, Centrum Ochrony Konsumenta i mediacja.

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

---

Widerrufsrecht — 14 dni przy zakupach online

Jeśli kupujesz **online, telefonicznie lub na drzwiach**, masz ustawowe prawo do odstąpienia od umowy:

Najważniejsze zasady

• **14 dni** od otrzymania towaru — bez podania powodu

• Dotyczy **sklepów internetowych, sprzedaży telefonicznej, transakcji na drzwiach**

• **Nie w sklepie stacjonarnym** — w handlu stacjonarnym nie ma ustawowego prawa do odstąpienia (wymiana to uprzejmość)

• Odstąpienie musi być **pisemne** (e-mail, list, formularz odstąpienia)

• Zwrot w ciągu **14 dni** od oświadczenia o odstąpieniu

• **Koszty wysyłki:** Zwykle ponosi je kupujący (jeśli tak określa umowa)

• **Zwrot pieniędzy:** W ciągu **14 dni** od otrzymania przesyłki

Wyjątki od Widerrufsrecht

Brak prawa do odstąpienia dla:

• **Towarów łatwo psujących się** (żywność, kwiaty)

• **Zapieczętowanych produktów higienicznych** (kosmetyki, bielizna) — jeśli otwarte

• **Produktów wykonanych na indywidualne zamówienie** (garnitur na miarę, grawerowana biżuteria)

• **Gazet/czasopism** (wydania pojedyncze)

• **Treści cyfrowych** — jeśli pobieranie rozpoczęło się natychmiast i wyraziłeś zgodę

• **Podróży i imprez** z ustalonym terminem

Gewährleistung — 2 lata ustawowo

Gewährleistung (odpowiedzialność za wady) to Twoje prawo ustawowe w przypadku uszkodzonego towaru:

Zasady podstawowe

• **2 lata** od daty zakupu — przy towarach nowych

• **1 rok** — przy towarach używanych (jeśli umownie uzgodnione)

• **Ciężar dowodu:** W **pierwszych 12 miesiącach** sprzedawca musi udowodnić, że wada nie istniała (odwrócenie ciężaru dowodu)

• Od miesiąca 13: Ty musisz udowodnić, że wada istniała od początku

Twoje prawa w przypadku wad (w tej kolejności)

1. Naprawienie — naprawa lub wymiana (Twój wybór!)

2. Obniżenie ceny — rabat, jeśli naprawienie się nie powiedzie

3. Odstąpienie — zwrot pieniędzy, jeśli 2 próby naprawy nie powiodły się

4. Odszkodowanie — jeśli sprzedawca zawinił

Ważne: Sprzedawca to Twój partner — nie producent. Zawsze zwracaj się do handlowca, u którego kupiłeś.

Gewährleistung vs. Gwarancja

	Gewährleistung	Gwarancja
Podstawa	Prawo (BGB)	Dobrowolnie (producent)
Czas trwania	2 lata	Zmienny (1–5 lat)
Partner	Sprzedawca	Producent

	Gewährleistung	Gwarancja
Zakres	Wady przy zakupie	Zależnie od warunków gwarancji

Verbraucherzentrale — Twoja placówka

Verbraucherzentrale to niezależna placówka doradcza dla konsumentów. Każdy kraj związkowy ma swoją własną Verbraucherzentrale.

Usługi

• **Doradztwo** w sprawach umów, reklamacji, oszustw

• **Porada prawna** (od ok. 30 € za poradę telefoniczną)

• **Listy wzorcowe** — bezpłatnie na stronie internetowej

• **Wezwania** wobec nieuczciwych firm

• **Doradztwo energetyczne**, doradztwo finansowe, doradztwo żywieniowe

Kontakt

• **Strona internetowa:** verbraucherzentrale.de

• **Doradztwo telefoniczne:** Zależnie od kraju, od ok. 1,50 €/min lub ryczałt

• **Doradztwo na miejscu:** W wielu miastach, umów się online

Schlichtungsstelle — pozasądowe rozwiązanie

Zanim pójdziesz do sądu, możesz skontaktować się ze **Schlichtungsstelle**:

• **Ogólna Schlichtungsstelle dla konsumentów** (vsbinfo.de)

• **Schlichtungsstelle Energia** — przy sporach z dostawcą prądu/gazu

• **Ombudsman Banków** — przy problemach z bankiem

• **Schlichtungsstelle Telekomunikacja** (Bundesnetzagentur) — przy problemach z mobilem/internetem

• **söp (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr)** — odszkodowanie za kolej i loty

Zalety mediacji

• **Bezpłatnie** dla konsumentów (w większości przypadków)

• **Szybciej** niż proces sądowy (ok. 90 dni)

• **Niewiążące** — możesz odrzucić wynik i mimo to pozwać

AGB — poznaj drobny druk

Ogólne warunki umowy (AGB) **nie mogą Cię nienależycie poszkodzić**. Nieważne są np.:

• Wyłączenie gewährleistung przy towarach nowych

• Niedopuszczalnie krótkie okresy reklamacji

• Ukryte pułapki kosztowe

W razie wątpliwości: Nieważne klauzule możesz zignorować — obowiązuje wtedy prawo.