



hamboorg.city

---

## 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 uprzywileżenie)
- 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)
- **Zapieczetowanych 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
<b>Podstawa</b>	Prawo (BGB)	Dobrowolnie (producent)
<b>Czas trwania</b>	2 lata	Zmienny (1-5 lat)
<b>Partner</b>	Sprzedawca	Producent
<b>Zakres</b>	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.

--- Stan: marzec 2026. Wszystkie informacje bez gwarancji.