HAMBOORG.CITY

Besplatna platforma za strance u Nemačkoj

✓ Асистент 24/7 на вашем језику
✓ Skener zvaničnih dokumenata
✓ Podsetnici o rokovima
✓ Kalkulatori naknada

hamboorg.city — jeste i biće BESPLATNO

Zaštita Potrošača — Право на Одустајање, Гарантија и Ваша Права

14 дана права на одустајање код онлајн куповине, 2 године законске гарантије, центар за заштиту потрошача и места за мирно решавање спорова.

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

---

Право на Одустајање — 14 дана код онлајн куповине

Ако купите **онлајн, телефоном или на вратима**, имате законско право на одустајање:

Најважнија правила

• **14 дана** од пријема робе — без наведена разлога

• Важи за **онлајн продавнице, телефонску продају, продају на вратима**

• **Није у физичкој продавници** — у малопродаји нема законског права на одустајање (замена је љубазност)

• Одустајање мора бити **писмено** (имејл, писмо, образац за одустајање)

• Враћање робе у року од **14 дана** након обавештења о одустајању

• **Трошак повратка:** Обично плаћа купац (ако је тако уговорено)

• **Враћање средстава:** У року од **14 дана** од пријема враћене робе

Изузеци од права на одустајање

Нема права на одустајање за:

• **Лако покварљиве производе** (храну, цветове)

• **Запечаћене производе за хигијену** (козметику, доње веш) — ако су отворени

• **Индивидуално израђене производе** (одело по мери, гравиран накит)

• **Новине/часописе** (појединачне број)

• **Дигиталну садржину** — ако је преузимање одмах почело и ви сте пристали

• **Путовања и догађаје** са фиксним датумом

Гарантија — 2 године законски

Гарантија (одговорност за недостатке) је ваше законско право када је роба неисправна:

Основна правила

• **2 године** од датума куповине — за нове производе

• **1 година** — за коришћене производе (ако је уговорено)

• **Терет доказивања:** У **прве 12 месеци** продавац мора доказати да недостатка није било (преокрет терета доказивања)

• Од месеца 13: Ви мораате доказати да је недостатак постојао од почетка

Ваша права у случају недостатака (редом)

1. Накнадна испуна — поправка или замена (ваш избор!)

2. Умањење цене — попуст ако накнадна испуна не успе

3. Раскид уговора — враћање новца ако 2 покушаја поправке не успеју

4. Накнада штете — ако је продавец крив

Важно: Продавец је ваш контакт — не произвођач. Увек се обратите трговцу код којега сте купили.

Гарантија vs. Гарантни Лист

	Гарантија	Гарантни Лист
Правна основа	Закон (BGB)	Добровољно (Произвођач)
Трајање	2 године	Различито (1–5 година)
Контакт особа	Продавец	Произвођач
Опсег	Недостаци при куповини	Према условима гарантног листа

Центар за Заштиту Потрошача — Ваша контактна тачка

Центар за заштиту потрошача је независна саветодавна служба за потрошаче. Свака регија има свој центар.

Услуге

• **Саветовање** о уговорима, рекламацијама, преварама

• **Правна саветовања** (од око 30 € за телефонску консултацију)

• **Узорци писама** — бесплатно на веб страни

• **Упозорења** против сумњивих компанија

• **Енергетско саветовање**, финансијско саветовање, саветовање за исхрану

Контакт

• **Веб страна:** verbraucherzentrale.de

• **Телефонска консултација:** Према региону, од около 1,50 €/мин или паушална накнада

• **Саветовање на месту:** У многим градовима, закажите термин онлајн

Места за Мирно Решавање Спорова — извансудско решење

Пре него што тужите, можете се обратити **месту за мирно решавање спорова**:

• **Опша служба за мирно решавање спорова потрошача** (vsbinfo.de)

• **Место за мирно решавање спорова — Енергија** — при споровima са добављачима струје/гаса

• **Омбудсман банака** — проблеми с банком

• **Место за мирно решавање спорова — Телекомуникације** (Савезна агенција за мрежу) — проблеми с мобилном/интернет везом

• **söp (Место за мирно решавање спорова — јавни превоз)** — компензација за возове и летове

Предности мирног решавања

• **Бесплатно** за потрошача (у већини случајева)

• **Брже** од судског поступка (око 90 дана)

• **Необавезујуће** — можете одбити резултат и даље тужити

Општи Услови — Позните Малих Тисарских Знакова

Општи услови (AGB) не смеју вас **неправедљиво штитити**. Неважећи су, на пример:

• Искључење гарантије за нове производе

• Неуставно кратки рокови за рекламације

• Скривени трошкови

У случају сумње: Можете игнорисати неважеће клаузуле — примењује се закон.