



hamboorg.city

Zaštita Potrošača — Право на Одустајање, Гаранција и Ваша Права

14 дана права на одустајање код онлајн куповине, 2 године законске гаранције, 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, гравирани 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 којег сте купили.

Гарантија vs. Гарантни Лист

	Гарантија	Гарантни Лист
Правна основа	Закон (BGB)	Добровољно (Произвођач)
Трајање	2 године	Различно (1-5 година)
Контакт особа	Продавец	Произвођач
Опсег	Недостаки 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 околу 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 споровима са добављачима струје/гаса
- **Омбудсман банака** — проблеми с банком
- **Место за мирно решавање спорова — Телекомуникације** (Савезна агенција за мрежу) — проблеми с мобилном/интернет везом
- **sör (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 гаранције за нове производе
- Неуставно кратки рокови за рекламације
- Скривени трошкови

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

--- Стање: Март 2026. Све информације без гаранције.