



hamboorg.city

---

## Захист споживачів — Право на відмову, гарантія та Ваші права

14 днів для відмови від онлайн-покупок, 2 роки гарантії, центри захисту споживачів і посередництво.

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

---

### Widerrufsrecht — 14 днів для онлайн-покупок

Якщо ви купуєте **онлайн, по телефону або на дверях**, у вас є законне право на відмову:

Основні правила

- **14 днів** з моменту отримання товару — без пояснення причин
- Стосується **інтернет-магазинів, телефонних продажів, продажів на дверях**
- **Не в фізичних магазинах** — у звичайних магазинах немає законного права на відмову (обмін — на розсуд продавця)
- Відмова має бути **письмовою** (електронна пошта, лист, форма відмови)
- Повернення протягом **14 днів** після заяви про відмову
- **Вартість доставки:** Зазвичай платить покупець (якщо зазначено в контракті)
- **Повернення коштів:** Протягом **14 днів** після отримання повернутого товару

Виключення з права на відмову

Немає права на відмову для:

- **Швидкопсувних товарів** (їжа, квіти)
- **Запечатаних засобів гігієни** (косметика, нижня білизна) — якщо відкрито

- **Індивідуально виготовлених продуктів** (костюм на замовлення, гравірований виріб)
- **Газет/журналів** (окремі видання)
- **Цифрового вмісту** — якщо завантаження почалося відразу й ви погодилися
- **Подорожей та заходів** з фіксованою датою

## Gewährleistung — 2 роки за законом

**Gewährleistung** (гарантія якості) — це ваше законне право на вибракований товар:

Основні правила

- **2 роки** з дати покупки — для нових товарів
- **1 рік** — для використаних товарів (якщо узгоджено контрактом)
- **Бремя доказування: В перші 12 місяців** продавець повинен довести, що дефект не існував (зміна тягаря доказування)
- З 13-го місяця: Ви повинні довести, що дефект існував з самого початку

Ваші права у разі дефектів (у такому порядку)

- 1. Ремонт або заміна** — ремонт або замінний товар (на вибір!)
- 2. Зниження ціни** — знижка, якщо ремонт не вдасться
- 3. Розірвання контракту** — повернення грошей, якщо 2 спроби ремонту не вдалися
- 4. Відшкодування** — якщо продавець винен

**Важливо: Продавець** — ваш партнер, а не виробник. Завжди звертайтеся до продавця, у якого ви купували.

## Gewährleistung vs. Гарантія

	Gewährleistung	Гарантія
<b>Основа</b>	Закон (BGB)	Добровільна (виробник)
<b>Тривалість</b>	2 роки	Змінна (1-5 років)
<b>Контакт</b>	Продавець	Виробник
<b>Обсяг</b>	Дефекти при купівлі	За умовами гарантії

## Verbraucherzentrale — Ваш центр захисту

**Verbraucherzentrale** — це незалежний центр консультацій для споживачів. Кожна земля має свою Verbraucherzentrale.

### Послуги

- **Консультації** щодо контрактів, скарг, шахрайства
- **Правові консультації** (від приблизно 30 € за телефонну консультацію)
- **Зразки листів** — безкоштовно на вебсайті
- **Попередження** проти недобросовісних компаній
- **Енергетичні консультації**, фінансові консультації, харчові консультації

### Контакт

- **Вебсайт:** [verbraucherzentrale.de](http://verbraucherzentrale.de)
- **Телефонні консультації:** Залежить від землі, від приблизно 1,50 €/хв або фіксована плата
- **Консультації на місці:** У багатьох містах, забронюйте через Інтернет

## Schlichtungsstelle — позасудове розв'язання

Перед тим як звертатися до суду, ви можете звернутися до **Schlichtungsstelle**:

- **Загальний омбудсмен споживачів** ([vsbinfo.de](http://vsbinfo.de))
- **Омбудсмен з енергетики** — для спорів з постачальниками електроенергії/газу
- **Банківський омбудсмен** — для проблем з банком
- **Омбудсмен телекомунікацій** (Bundesnetzagentur) — для проблем з мобільним/інтернетом
- **sör (Омбудсмен громадського транспорту)** — компенсація за залізницею та авіаперельоти

### Переваги посередництва

- **Безкоштовно** для споживачів (у більшості випадків)
- **Швидше** ніж судові розбори (приблизно 90 днів)
- **Необов'язково** — ви можете відхилити результат і все ще подати позов

AGB — Читайте дрібний шрифт

**Загальні умови та положення (AGB) не повинні несправедливо вас ущемляти.** Недійсними є, наприклад:

- Виключення гарантії для нових товарів
- Неприйнятно короткі терміни для скарг
- Приховані вловлювання витрат

**У сумніві:** Недійсні пункти можна ігнорувати — застосовується закон.

--- За станом на: Березень 2026. Вся інформація без гарантії.