



KAD JE PROIZVOD NEISPRAVAN

Imate pravo na besplatan popravak, zamjenu proizvoda, sniženje cijene ili povrat novca!

**POTROŠAČI,
UPOZNAJTE
SVOJA PRAVA**

“Kupio sam mobitel prije nekoliko dana, ali ne radi ispravno. Što mogu učiniti?”

Možete zahtijevati besplatan popravak, zamjenu, sniženje cijene ili povrat novca od trgovca. U zemljama članicama EU trgovac je odgovoran za bilo koji postojeći kvar u trenutku preuzimanja proizvoda ili kada proizvod ne odgovara opisu pod kojim je reklamiran. Ovo zakonsko jamstvo vrijedi dvije godine.

BUDITE AKTIVNI:

- Kontaktirajte trgovca u roku dva mjeseca nakon što ste uočili kvar, ali ne nakon isteka dvije godine od preuzimanja proizvoda i zahtijevajte popravak ili zamjenu.
- Ako trgovac ne ispuni svoje dužnosti u razumnom roku ili ih ispuni stvarajući Vam problem, tražite povrat novca ili sniženje cijene.

Tko će snositi troškove?

Trgovac mora pokriti sve troškove povezane s neispravnim proizvodom, posebice troškove transporta, rada i repromaterijala.

BUDITE AKTIVNI:

- Ako je proizvod velik (npr. perilica za rublje) ili je kupljen u web trgovini, tražite trgovca da ga dođe preuzeti ili ga pošaljite natrag trgovcu i od njega zatražite naknadu troškova.

Trgovac tvrdi da proizvod nije pokvaren. Što mogu učiniti?

U prvih šest mjeseci nakon kupovine trgovac treba dokazati da proizvod nije bio neispravan kada ste ga preuzeli. Nakon tog razdoblja je na Vama da dokažete da je kvar već postojao kad ste kupili proizvod.

BUDITE AKTIVNI:

- Dokažite kvar uz pomoć mišljenja stručnjaka (vještaka). Naći ćete listu stručnjaka na internetskoj stranici www.sudacka-mreza.hr. Ako uspijete dokazati da je proizvod bio neispravan, trgovac mora pokriti troškove vještačenja.

Upozorenje:

Imate ista prava ako je proizvod kupljen na rasprodaji. Jedini izuzetak je ako je cijena bila snižena zbog oštećenja, a to je bilo jasno naznačeno na proizvodu.

Želim zamijeniti svoj telefon, ali trgovac tvrdi da bi trebalo tražiti od proizvođača da ga popravi dok je pod jamstvom. Što mogu učiniti?

Komercijalna jamstva ne zamjenjuju prava koja možete tražiti od trgovca prve dvije godine nakon kupovine proizvoda (Vaše zakonsko jamstvo). Na Vama je da odlučite koje pravo ćete iskoristiti: prava prema trgovcu (zakonsko jamstvo) ili prema proizvođaču (komercijalno jamstvo).

Što je to komercijalno jamstvo?

To je obećanje dato od proizvođača ili trgovca da će Vaš proizvod ispravno raditi i da će biti popravljen ili pod određenim uvjetima zamijenjen za vrijeme određenog razdoblja nakon kupnje. Može Vam ga se dati besplatno ili ga možete platiti dodatno. Komercijalno jamstvo je zakonska obveza pod uvjetima definiranim od strane proizvođača ili trgovca. Ti uvjeti mogu biti u jamstvenom listu, popratnom oglasu ili Vam se čak mogu dati u usmenoj komunikaciji.

BUDITE AKTIVNI:

- Zahtijevajte rokove i uvjete komercijalnog jamstva u pisanom obliku prije kupovine.

Jeste li znali?

Troje od deset Hrvata ne zna svoja potrošačka prava u slučaju kad im elektronički ili kućanski uređaji ne rade ispravno.



Savjeti za pametnu kupovinu:



1. Čuvajte dokumentaciju

Čuvajte sve dokumente od kupovine najmanje dvije godine. U slučaju da također imate komercijalno jamstvo, sačuvajte dokument za vrijeme cijelog jamstvenog razdoblja. Time ćete izbjeći probleme ako imate pritužbu ili pitanje.

2. Provjerite uvjete komercijalnog jamstva

Pažljivo provjerite koje Vam dodatne pogodnosti komercijalno jamstvo nudi, posebno ako ga morate platiti.

3. Kontaktirajte trgovca u pisanom obliku

Komunicirajte s trgovcem pisanim putem kad zahtijevate svoja prava.

Posjetite
www.prava-potrosaca.hr
ili zovite potrošački info telefon
072 414 414

Za više informacija i savjeta
možete također kontaktirati:

CENTRE ZA SAVJETOVANJE POTROŠAČA – UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Tel: 072 414 414
<https://prijava.mingo.hr>
<http://potrosac.mingorp.hr>

EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA

Tel: 01 610 9744
savjeti-ecc@mingo.hr
<http://ecc-croatia.hr>

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA – TRŽIŠNA INSPEKCIJA

Tel: 01 610 9771
prijave@mingo.hr
<http://www.mingo.hr>

