



Evropska
komisija

SPLETNO NAKUPOVANJE V EU

ZAVEDAJTE SE SVOJIH PRAVIC

ČE NAMERAVATE KUPITI PROIZVODE V EU, STE UPRAVIČENI DO VEČ PRAVIC.



KAJ SE ZGODI, ČE POTREBUJETE VRAČILO KUPNINE ALI POPRAVILO?

- > Če ste kupili blago kjer koli v EU, ki je okvarjeno ali ne ustreza oglaševanemu, ga mora trgovec popraviti ali nadomestiti brezplačno, vam ponuditi nižjo ceno ali vrniti celotno kupnino.
- > Na splošno velja, da boste lahko zaprosili za vrnitev delne ali celotne kupnine samo takrat, kadar blaga ni mogoče popraviti ali zamenjati.
- > V nekaterih državah morate trgovca o okvari obvestiti v 2 mesecih po njenem odkritju.
- > V 6 mesecih od prejema blaga je treba trgovcu pokazati, da je blago okvarjeno ali da ne ustreza oglaševanemu blagu.
- > Po preteku 6 mesecev pa morate v večini držav sami dokazati, da je napaka že obstajala v trenutku prejema blaga, na primer tako, da boste dokazali, da je nastala zaradi slabe kakovosti materialov.
- > Trgovec mora vedno najti rešitev.
- > **Za preklic in vrnitev nakupa prek spleta iz katerega koli razloga vam je na voljo 14-dnevno „obdobje za razmislek“.**
 - > Obdobje za razmislek se ne uporablja za nekatere nakupe, vključno z letalskimi in železniškimi vozovnicami, koncertnimi vstopnicami, rezervacijami hotelske sobe ali najema avtomobila, blagom, ki je personalizirano, spletno digitalno vsebino, ki je bila prenesena, ali blagom, kupljenim od fizične osebe.

- > Trgovec mora kupnino vrniti v 14 dneh po prejemu preklica nakupa, vendar lahko trgovec vračilo kupnine odgodi, če ni prejel blaga ali dokazila, da ste ga vrnili. Če je vaše blago poškodovano ali okvarjeno, je treba stroške pošiljanja prav tako povrniti.
- > Več informacij: https://europa.eu/youreurope/guarantee_sl



DO KATERIH GARANCIJSKIH ROKOV STE UPRAVIČENI KOT POTROŠNIK?

- > **Za blago vedno velja najmanj dveletni brezplačni garancijski rok, ne glede na to, ali ste ga kupili na spletu, v trgovini ali prek kataloške prodaje.**
 - > Dveletni garancijski rok začne teči, ko prejmete nakup.
- > Dveletni garancijski rok je minimalna pravica – nacionalni predpisi v vaši državi lahko omogočajo dodatno zaščito. Odstopanje od predpisov mora biti v najboljšem interesu potrošnika.
- > Tudi za rabljeno blago velja dveletni garancijski rok. V nekaterih državah je lahko garancijski rok krajši od dveh let, vendar ne sme biti krajši od enega leta.
- > Več informacij: https://europa.eu/youreurope/guarantee_sl



DO KATERIH PRAVIC STE UPRAVIČENI GLEDE DOSTAVE?

- > Vedno morate biti jasno obveščeni o skupni ceni vašega nakupa, vključno s stroški dostave in drugimi povezanimi stroški.
- > Glede kakršnih koli dodatnih stroškov morate dati izrecno soglasje.
- > Trgovec je odgovoren za morebitno škodo na blagu od odprave do prejema blaga na vašem domu.
- > Če nakupa ne prevzamete takoj ali ste naročili dostavo na dom, vam ga mora trgovec dostaviti v 30 dneh.
- > Če ga ne prejmete v 30 dneh ali v dogovorjenem roku, morate trgovca opomniti in mu določiti dodaten, razumen rok za dostavo.
- > Če trgovec blaga ne dostavi niti v podaljšanem roku, ste upravičeni do odstopa od pogodbe in takojšnjega povračila kupnine.
- > Več informacij: https://europa.eu/youreurope/shipping_sl

VEČ INFORMACIJ:

<https://europa.eu/youreurope/sl>



KAJ SE PRI NAKUPOVANJU ŠTEJE ZA „NEPOŠTENO RAVNANJE“?

- > Pravo EU vas varuje pred nepoštenimi poslovnimi praksami pri nakupu blaga in storitev v EU.
- > Podjetja vam morajo dati na voljo dovolj točnih informacij, da se lahko premišljeno odločite za nakup. Če tega ne storijo, se lahko njihovi ukrepi štejejo za nepošteno in imate pravico, da se pritožite.
- > Zaščiteni ste pred 2 glavnima kategorijama nepoštenih poslovnih praks:
 - > **zavajanjem**, bodisi z napačnimi informacijami ali z opustitvijo informacij (pomembni podatki niso navedeni);
 - > **agresivno prodajo**, ko potrošnika silijo v nakup.
- > Če je kaj „brezplačno“, vam ni treba plačati ničesar, razen stroškov:
 - > odziva na oglas,
 - > prevzema ali dostave blaga.
- > Več informacij: https://europa.eu/youreurope/unfair_sl

LAHKO SE ZGODI TUDI VAM Prepoznajte zavajajoče, skrite oglase

Johannes je v reviji bral zgodbo, ki jo je na videz napisal bralec, o določeni blagovni znamki čajnika. Pisalo je, da je ta blagovna znamka zelo dobra, dobro deluje in je priljubljena. Johannes se je o tem odločil preveriti na spletu in ugotovil, da je veliko uporabnikov napisalo, da se čajnik hitro razbije in je predrag. Dejali so, da so bili s prevaro napeljeni k nakupu, ker niso vedeli, da je zgodba sponzoriran oglas. V skladu z zakonodajo EU bi moralo biti jasno, da gre za oglas, zato je revija morala objaviti pojasnilo in se opravičiti bralcem.

Nekatere poslovne prakse so vedno in povsod prepovedane. Te vključujejo oglaševanje z vabo, neresnične zdravstvene trditve, manipulacijo otrok, prikrito oglaševanje v medijih, piramidne sheme in vsiljevanje ponudb.



Urad za publikacije

| | | | |
|-------|------------------------|--------------------|-------------------|
| PRINT | ISBN 978-92-79-91535-2 | doi:10.2873/444389 | ET-01-18-828-SL-C |
| HTML | ISBN 978-92-79-91500-0 | doi:10.2873/54068 | ET-01-18-828-SL-Q |
| PDF | ISBN 978-92-79-91527-7 | doi:10.2873/92794 | ET-01-18-828-SL-N |

© Evropska unija, 2018

Luxembourg: Urad za publikacije Evropske unije, 2018.

Ponovna uporaba je dovoljena z navedbo vira.

Politiko ponovne uporabe dokumentov Evropske komisije ureja Sklep 2011/833/EU (UL L 330, 14.12.2011, str. 39).

Za vsako uporabo ali reprodukcijo fotografij ali drugega gradiva, ki ni zaščiten z avtorskimi pravicami EU, je treba pridobiti dovoljenje neposredno od imetnikov pravic.