

# Εγγυήσεις, ακύρωση και επιστροφή των αγορών σας

## [Εγγυήσεις για ελαττωματικά προϊόντα](#)

### **Δωρεάν, 2ετής εγγύηση (νόμιμη εγγύηση) για όλα τα προϊόντα**

Σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ, **έχετε πάντα το δικαίωμα σε ελάχιστη 2ετή εγγύηση** χωρίς καμία επιβάρυνση, ανεξάρτητα από το αν αγοράσατε το προϊόν στο διαδίκτυο, σε κατάστημα ή με ταχυδρομική παραγγελία.

Αυτή η 2ετής εγγύηση είναι το ελάχιστο δικαίωμά σας. Οι εθνικοί κανόνες της χώρα σας μπορεί να προβλέπουν πρόσθετη προστασία: ωστόσο, κάθε απόκλιση από τους κανόνες της ΕΕ πρέπει να είναι πάντοτε προς το συμφέρον του καταναλωτή.

Εάν προϊόντα που αγοράσατε οπουδήποτε [στην ΕΕ](#) αποδειχθούν ελαττωματικά ή δεν ανταποκρίνονται στα διαφημιζόμενα χαρακτηριστικά, ο πωλητής οφείλει να τα **επισκευάσει** ή να τα **αντικαταστήσει δωρεάν** ή να σας **μειώσει την τιμή** ή να σας **επιστρέψει όλα τα χρήματα που πληρώσατε**.

Κατά κανόνα, μπορείτε να ζητήσετε την πλήρη ή μερική επιστροφή των χρημάτων μόνον όταν δεν είναι δυνατή ή ενδεδειγμένη η επισκευή ή η αντικατάσταση των προϊόντων.

Ενδεχομένως δεν δικαιούστε επιστροφή χρημάτων αν το πρόβλημα είναι ασήμαντο, π.χ. μια γρατζουνιά σε θήκη CD.

### **Πώς να ζητήσετε επιδιόρθωση ή αντικατάσταση των προϊόντων, ή επιστροφή των χρημάτων σας**

Η 2ετής περίοδος της νόμιμης εγγύησης ξεκινά με την παραλαβή των προϊόντων.

- Σε ορισμένες χώρες της ΕΕ, πρέπει να **ενημερώσετε τον πωλητή για το πρόβλημα εντός 2 μηνών αφότου το ανακαλύψετε**, διαφορετικά, μπορεί να χάσετε το δικαίωμα εγγύησης.
- Εντός 6 μηνών από την παραλαβή των προϊόντων, θα πρέπει να αποδείξετε στον πωλητή ότι αυτά είναι ελαττωματικά ή ότι δεν ανταποκρίνονται στα διαφημιζόμενα χαρακτηριστικά.
- Μετά την πάροδο των 6 μηνών, στις περισσότερες χώρες της ΕΕ πρέπει να αποδείξετε ότι το ελάττωμα υπήρχε ήδη κατά την παραλαβή των προϊόντων, για παράδειγμα, δείχνοντας ότι το ελάττωμα οφείλεται στην κακή ποιότητα του υλικού που χρησιμοποιήθηκε.

Ο **έμπορος υποχρεούται πάντα να βρει μια λύση**. Σε ορισμένες χώρες της ΕΕ δικαιούστε επίσης να ζητήσετε αποζημίωση από τον κατασκευαστή.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών



στη χώρα σας μπορεί να σας βοηθήσει αν έχετε πρόβλημα με προϊόντα που αγοράσατε σε άλλη χώρα της ΕΕ.

## Μια αληθινή ιστορία

**Δεν γίνεται πάντα αμέσως αντιληπτό ότι ένα προϊόν δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά που υποσχόταν η διαφήμιση ή ο πωλητής**

Ο Μίρεκ παράγγειλε έναν φορητό υπολογιστή που φαινόταν να λειτουργεί καλά. Ωστόσο, μετά από ένα χρόνο ανακάλυψε ότι η μνήμη του ήταν κατά πολύ μικρότερη από αυτή που υποτίθεται ότι είχε.

Παρόλο που δεν διαπίστωσε αμέσως το πρόβλημα, και ο φορητός υπολογιστής εξακολουθούσε να λειτουργεί, εντούτοις δεν ανταποκρινόταν στα χαρακτηριστικά που υποσχόταν η διαφήμιση του προϊόντος ή που είχαν συμφωνηθεί κατά την αγορά του. Έτσι, ο Μίρεκ μπόρεσε να λάβει μερική επιστροφή των χρημάτων του από το κατάστημα.

## Συμπληρωματικές εγγυήσεις (εμπορικές εγγυήσεις)

Τα καταστήματα ή οι κατασκευαστές σας προσφέρουν συχνά **συμπληρωματική εγγύηση** (γνωστή επίσης ως **εμπορική εγγύηση**), η οποία είτε περιλαμβάνεται στην τιμή πώλησης του προϊόντος είτε χρεώνεται επιπλέον.

Η συμπληρωματική αυτή εγγύηση σας παρέχει μεγαλύτερη προστασία αλλά **σε καμία περίπτωση δεν αντικαθιστά ή μειώνει την ελάχιστη 2ετή εγγύηση**, την οποία δικαιούστε πάντα σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ.

Ομοίως, εάν ένα κατάστημα σας πουλήσει ένα νέο προϊόν φθηνότερα επειδή είναι «χωρίς εγγύηση», αυτό σημαίνει μόνο ότι δεν έχετε συμπληρωματική προστασία. Έχετε **πάντα το δικαίωμα σε δωρεάν 2ετή εγγύηση** σε περίπτωση που το προϊόν αποδειχθεί ελαττωματικό ή δεν ανταποκρίνεται στα διαφημιζόμενα χαρακτηριστικά.

## Μια αληθινή ιστορία

**η 2ετής νόμιμη εγγύηση δεν μπορεί να μειωθεί λόγω της εμπορικής εγγύησης**

Η Κάρλα αγόρασε ένα πιστολάκι μαλλιών με 6μηνη εγγύηση από τον πωλητή.

Όταν χάλασε μετά από 8 μήνες, το πήγε πίσω στο κατάστημα. Ο υπάλληλος του καταστήματος της είπε ότι η εγγύησή της είχε λήξει και ότι δεν δικαιούταν επιστροφή χρημάτων.

Η Κάρλα ορθώς του υπέδειξε ότι σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ περί προστασίας των καταναλωτών, το εμπόρευμα καλυπτόταν από 2ετή νόμιμη εγγύηση και ότι η 6μηνη εγγύηση που παρείχε ο πωλητής αποτελούσε μόνο μια πρόσθετη υπηρεσία. Το κατάστημα συμφώνησε να αντικαταστήσει το πιστολάκι.

## Μεταχειρισμένα προϊόντα

Τα μεταχειρισμένα προϊόντα που αγοράζετε από έμπορο καλύπτονται επίσης από την ελάχιστη 2ετή εγγύηση. Ωστόσο, καμία εγγύηση δεν καλύπτει τα προϊόντα που αγοράζετε από ιδιώτες ή σε δημοπρασίες.

Σε ορισμένες χώρες της ΕΕ, ο αγοραστής και ο πωλητής μπορούν να συμφωνήσουν σε εγγύηση

μικρότερη των 2 ετών, αλλά **όχι μικρότερη του 1 έτους**. Αυτό θα πρέπει να καταστεί σαφές κατά τη στιγμή της αγοράς.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας βάσει της εθνικής νομοθεσίας, δείτε τους ειδικούς κανόνες για τις **νόμιμες και εμπορικές εγγυήσεις** που ισχύουν στη χώρα όπου πραγματοποιήσατε την αγορά:

#### [Ακύρωση παραγγελίας και επιστροφή αγορών](#)

**Προθεσμία 14 ημερών για ακύρωση και επιστροφή αγορών που πραγματοποιήθηκαν εκτός καταστήματος (στο διαδίκτυο, με τηλεφωνική ή ταχυδρομική παραγγελία)**

[Στην ΕΕ](#) έχετε δικαίωμα να **επιστρέψετε τέτοιες αγορές εντός 14 ημερών και να πάρετε πίσω όλα τα χρήματα**. Μπορείτε να επιστρέψετε τις αγορές σας **για οποιονδήποτε λόγο** – έστω κι αν απλώς αλλάξατε γνώμη.

Η «περίοδος χάριτος» των **14 ημερών δεν ισχύει για όλες τις αγορές**. Μερικές από τις εξαιρέσεις είναι:

- αεροπορικά και σιδηροδρομικά εισιτήρια, εισιτήρια συναυλιών, κρατήσεις ξενοδοχείων, κρατήσεις για ενοικίαση αυτοκινήτου και υπηρεσίες εστίασης για συγκεκριμένες ημερομηνίες
- τρόφιμα και ποτά που σας διανέμονται τακτικά - όπως γαλακτοκομικά προϊόντα από τον γαλατά
- προϊόντα που κατασκευάζονται κατά παραγγελία ή είναι σαφώς εξατομικευμένα - π.χ. κοστούμι ραμμένο στα μέτρα σας
- σφραγισμένο λογισμικό ήχου, εικόνας ή υπολογιστή, όπως DVD, που αποσφραγίσατε μετά την παραλαβή του.
- διαδικτυακό ψηφιακό περιεχόμενο, αν έχετε ήδη ξεκινήσει την τηλεφόρτωσή του ή την αναπαραγωγή του σε συνεχή ροή (streaming)
- προϊόντα που αγοράστηκαν από ιδιώτη και όχι από επιχείρηση
- συμφωνίες για επείγουσες επισκευές και συντήρηση - για παράδειγμα, εάν καλέσετε έναν υδραυλικό να επισκευάσει διαρροή σε λουτρό, δεν μπορείτε να ακυρώσετε την ανάθεση της εργασίας όταν έχετε ήδη συμφωνήσει στην τιμή.

Επισημαίνεται ότι ο κατάλογος αυτός δεν είναι πλήρης.

Αν **αγοράσετε προϊόντα σε κατάστημα**, δεν έχετε δικαίωμα βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ να τα επιστρέψετε (για αλλαγή ή επιστροφή χρημάτων) εκτός αν είναι ελαττωματικά. Ωστόσο, πολλά καταστήματα παρέχουν οικειοθελώς στους καταναλωτές το δικαίωμα επιστροφής ή αλλαγής προϊόντων εντός συγκεκριμένης προθεσμίας. Ενημερωθείτε για την πολιτική επιστροφών που εφαρμόζει το κατάστημα όπου πραγματοποιήσατε τις αγορές σας.

Η «περίοδος χάριτος» λήγει 14 ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής των προϊόντων. Για συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, η «περίοδος χάριτος» λήγει 14 ημέρες μετά την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης. Ωστόσο, αν η λήξη της «περιόδου χάριτος» συμπίπτει με αργία, η προθεσμία παρατείνεται μέχρι την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

## Μια αληθινή ιστορία

### δεν μπορείτε να αλλάξετε γνώμη για ορισμένα είδη αγορών

Η Τζέιν αγόρασε στο διαδίκτυο ένα εισιτήριο για τη συναυλία των U2 στην Ιρλανδία. Την επομένη διαπίστωσε ότι την ημέρα της συναυλίας θα έλειπε στο εξωτερικό και προσπάθησε να ακυρώσει την αγορά. Όμως, ο διαδικτυακός έμπορος αρνήθηκε να ακυρώσει την αγορά και να της επιστρέψει τα χρήματά της, καθώς η «περίοδος χάριτος» των 14 ημερών δεν ισχύει για τις συναυλίες.

### Πώς να ακυρώσετε μια αγορά

Πρέπει να ενημερώσετε τον έμπορο ότι θέλετε να ακυρώσετε την αγορά. Δεν αρκεί να επιστρέψετε απλώς τα προϊόντα. Ο έμπορος οφείλει να σας προμηθεύσει ένα [υπόδειγμα δελτίου υπαναχώρησης](#) με το οποίο μπορείτε να τον ενημερώσετε για την απόφασή σας, χωρίς ωστόσο να υποχρεούστε να το χρησιμοποιήσετε.

Μπορείτε να ενημερώσετε τον έμπορο συγχρόνως με την επιστροφή των προϊόντων, π.χ., με την προσθήκη μιας γραπτής δήλωσης στα προϊόντα που επιστρέφεται ταχυδρομικώς, ή με αποστολή φαξ ή ηλεκτρονικού μηνύματος.

Πρέπει να **επιστρέψετε τα χρησιμοποιήτα προϊόντα εντός 14 ημερών** από την ενημερώσετε σχετικά τον έμπορο.

Ορισμένοι έμποροι μπορεί να μην σας χρεώσουν για την επιστροφή των προϊόντων. Ωστόσο, ο έμπορος οφείλει να σας έχει ενημερώσει προηγουμένως ότι θα επιβαρυνθείτε με τα έξοδα επιστροφής των προϊόντων. Διαφορετικά, θα πρέπει να καλύψει αυτός το κόστος επιστροφής. **Δεν υποχρεούστε να πληρώσετε κανένα ποσό για το οποίο δεν είχατε προηγουμένως ενημερωθεί.**

Για ογκώδη προϊόντα (όπως οι μεγάλες οικιακές συσκευές), ο έμπορος οφείλει να σας δώσει τουλάχιστον μια εκτίμηση του κόστους επιστροφής τους. Ωστόσο, τα ογκώδη προϊόντα που αγοράσατε από κατ' οίκον πωλητή και σας παραδόθηκαν αμέσως πρέπει να παραλαμβάνονται από τον έμπορο με δικά του έξοδα.

### Επιστροφή χρημάτων

Ο έμπορος οφείλει να σας **επιστρέψει τα χρήματα εντός 14 ημερών από την παραλαβή της δήλωσης υπαναχώρησης**, αλλά μπορεί να καθυστερήσει την επιστροφή εάν δεν έχει λάβει πίσω τα προϊόντα ή απόδειξη για την επιστροφή τους.

Στα χρήματα που θα σας επιστραφούν πρέπει να **περιλαμβάνονται τα έξοδα αποστολής που πληρώσατε** όταν κάνατε την αγορά σας. Ωστόσο, ο έμπορος μπορεί να σας χρεώσει πρόσθετα έξοδα αποστολής εάν έχετε ζητήσει ρητά αποστολή εξπρές.

Διαδώστε το :