

Új terméket szeretne vásárolni.

Információt gyűjt az árakról és lehetőségekről. A reklámokban és termékleírásokban közölt információk nem lehetnek félrevezetőek.

VÁSÁRLÁS

Kiválasztja és megveszi a terméket.

A termék megfelel a várakozásainak. Elégedett a vásárlással.

Az áru megfelel a leírásnak, de Ön mégsem szeretné megtartani.

Azt kapta, amit rendelt, de valami nincs rendben vele. Nem úgy működik, ahogy a hirdetés állította, nem felel meg a céljának, vagy nem olyan a minősége, mint amilyet az adott termék kategóriától Ön elvárna.

Minden alkalommal, amikor vásárol valamit, szerződést köt. E szerződés (hacsak nem egyedi tárgyalások eredménye) nem tartalmazhat olyan rendelkezéseket, amelyek nem tisztességesek, vagy az Ön számára hátrányosak.

ÜZLET
A terméket egy üzletben vásárolta a fűtácán.

E-MAIL - INTERNET - TELEFON
A terméket e-mailben, telefonon vagy az interneten, illetve hálózati ügynöktől rendelte meg.

E-MAIL - INTERNET - TELEFON

Nem áll jogában visszaadni a terméket. Néhány üzlet ennek ellenére önként lehetőséget biztosít a vásárlóknak arra, hogy bizonyos időn belül visszatérítsék az árukat.

14 NAP
A kézbesítéstől számított **14 napig** visszaküldheti a terméket, és értesítheti a kereskedőt, hogy eláll a szerződéstől. Ezután **14 napon** belül vissza kell kapnia a pénzt. Az áruk visszaküldésének költségeit Önnek kell viselnie, kivéve abban az esetben, ha a kereskedő erről nem tájékoztatta Önt előzetesen.
Figyelem: ha a normál kézbesítésnél drágább szállítási módot választ, a felárat nem tudja visszaiégyelni.

6 HÓNAP
A termék kézhezvételétől számított **6 hónapon** belül problémát tapasztal.

2 ÉV
A termék a kézhezvételétől számított **2 éven** belül (de 6 hónapon túl) működésképtelenné válik.

A termék a kézhezvételétől számított **2 éven** túl válik működésképtelenné.

A tisztességtelen standard rendelkezések **nem elengedhetetlenek** a szerződés teljesítéséhez, például aránytalanul magas késedelmi díjakat tartalmaznak.

A tisztességtelen standard rendelkezések **elengedhetetlenek** a szerződés teljesítéséhez. Példának okáért a szerződés értelmében kizárólag a kereskedő dönti el, hogy megfelelően leszállította-e a terméket, így például ki akarja fizettetni az esküvő után két nappal kiszállított esküvői tortát.

Amennyiben a kereskedő nem tudja az ellenkezőjét bizonyítani, azt kell feltételezni, hogy a hiba már a termék kiszállításának időpontjában fennállt. Így Önnek joga van a termék ingyenes cseréjére vagy megjavítására, illetve ha ezek a lehetőségek nem tűnnek ésszerűen megvalósíthatóknak, az ár csökkentésére vagy visszatérítésére.
Bizonyos országokban a fogyasztó választhatja ki, hogy melyik jogorvoslatot kívánja igénybe venni.

Továbbra is joga van a termék ingyenes cseréjére vagy megjavítására, illetve legalábbis az ár csökkentésére vagy visszatérítésére. Ebben az esetben azonban esetleg Önnek kell bizonyítania, hogy a probléma már az áru kézhezvételének időpontjában fennállt.

Az uniós jog ebben az esetben nem biztosít Önnek jogokat, mindamellett előfordulhat, hogy a kereskedő vagy a gyártó hajlandó segíteni Önnek.
Bizonyos országokban a nemzeti jogszabályok további jogokat biztosíthatnak a vásárlóknak.

Ezek a rendelkezések nem alkalmazandók (semmiképpen), a szerződés azonban **érvényes** marad.

Az egész szerződés **elvetési joghatását** (semmis).

14 napon belül visszakapja a pénzt.

Nem kapja vissza 14 napon belül a pénzt: a kereskedő nem hajlandó visszatéríteni a termék árát, vagy egyáltalán nem reagál a kérésére.

A probléma ésszerű időn belül megoldódik.

A probléma nem oldódik meg ésszerű időn belül.

Továbbra is segítségre van szüksége?

KÜLFÖLDI VÁSÁRLÁS

A kereskedő egy másik tagállamban, illetve Norvégiában vagy Izlandon működik.

Forduljon saját országának fogyasztóvédelmi hatóságaihoz, vagy keresse meg a legközelebbi Európai Fogyasztói Központot ec.europa.eu/consumers/ecc/, ahol ingyenes segítséget és tanácsot kap!

BELFÖLDI VÁSÁRLÁS

A kereskedő az Ön tagállamában működik.

Tanácsért és segítségért forduljon saját országának fogyasztóvédelmi szervezeteihez vagy hatóságaihoz! Ezek jegyzékét itt találja: ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy ez a grafikon csak tájékoztatósi célokat szolgál, és nem minősül a közösségi jog vagy a nemzeti jogszabályok hivatalos értelmezésének.