



KUPNJA PUTE INTERNETA

Možete se
predomisлити o
kupovini u roku
14 dana!

**POTROŠAČI,
UPOZNAJTE
SVOJA PRAVA**

“Kupio sam džemper u internetskoj trgovini. Kad sam ga isprobao, shvatio sam da mi grozno stoji. Što mogu učiniti?”

Kad kupujete putem interneta u EU, imate pravo vratiti kupljeni proizvod u roku 14 dana i dobiti povrat novca. Ne morate čak ni objašnjavati trgovcu zašto ste se predomislili. Pravo na povrat daje Vam mogućnost da provjerite proizvod na isti način kao što biste to učinili u dućanu.

BUDITE AKTIVNI:

- Obavijestite trgovca da odustajete od kupnje u roku 14 dana od primanja proizvoda. Prodavač Vam mora osigurati obrazac o odustajanju od kupnje, ali također možete i sami napisati izjavu.
- Pošaljite proizvod natrag u roku 14 dana od kada ste obavijestili trgovca da odustajete.

Koliko ću dugo morati čekati na povrat novca?

Trgovac Vam mora vratiti novac u roku 14 dana otkad ste ga obavijestili o odluci da odustajete. Povrat novca također uključuje troškove standardne dostave od strane prodavača.

Trgovac može pričekati s povratom dok ne dobije proizvod natrag ili dok ne dobije potvrdu da mu je proizvod poslan natrag.

Tko plaća povrat robe?

Ako trgovac želi da Vi snosite troškove povrata robe nakon što ste se predomislili, mora Vas prethodno o tome jasno obavijestiti, a u suprotnome on mora platiti troškove dostave.

Upozorenje:

- Imate pravo na povrat novca i za elektroničke dražbe, poput e-Baya, kad kupujete robu od profesionalnog prodavača. Isto pravo imate i kad na internetu kupujete glazbu i video, sve dok ne pokrenete postupak preuzimanja podataka.

Imam li se pravo predomisлити za sve internetske kupovine?

Pravo na povrat novca ne odnosi se na sve proizvode i usluge. Primjerice, pravo na povrat nećete imati kada kupujete proizvode kojima ubrzo istječe rok trajanja (poput hrane), za proizvode napravljene po mjeri, avionske i karte za vlak, karte za koncerte, hotelske rezervacije za određene datume, unajmljivanje automobila ili za zapakirane nosače podataka, poput DVD-a čiji ste omot skinuli nakon primitka.

Što s kupovinom glazbe i video zapisa na internetu?

Morate dobiti informaciju o usklađenosti s hardverom i softverom te o mjerama tehničke zaštite, poput ograničavanja prava umnožavanja sadržaja. Možete odustati od kupovine isključivo prije nego što počne postupak preuzimanja ili prikazivanja digitalnog sadržaja.

Trebam li dobiti informaciju o svim troškovima prije kupovine?

Da, trgovci moraju navesti ukupne troškove proizvoda kao i bilo kakve dodatne naknade. Trgovci Vam ne mogu naplatiti više ako plaćate kreditnom karticom ili drugim sredstvom plaćanja od iznosa stvarnog troška korištenja tih sredstava plaćanja za trgovca.

Upozorenje:

- U EU ste zaštićeni od "skrivenih troškova" na internetu. Morate izričito potvrditi da ste razumjeli da morate platiti trošak. Skrivena naknade i troškovi za tzv. besplatne usluge poput horoskopa i recepata su zabranjene, kao i unaprijed označena polja za dodatne proizvode i usluge.

Koliko dugo trebam čekati isporuku proizvoda?

Ako se ne dogovorite drugačije, trgovac Vam mora isporučiti proizvod u roku 30 dana.

BUDITE AKTIVNI:

- Odmah otkazite narudžbu ili zatražite dostavu u dodatnom razdoblju ako Vam to odgovara.

Jeste li znali?

Samo 50% hrvatskih potrošača zna za svoja prava vezana uz internetsku kupovinu.



Savjeti za izbjegavanje problema:



1. Pažljivo provjerite trgovca

Ova prava imate samo kada kupujete od internetskih trgovaca sa sjedištem u EU. Internetske adrese koje završavaju s ".eu", ".hr" ili ".co.uk" ne znače nužno da je to slučaj.

2. Plaćajte sigurno

Prije nego navedete bilo kakve osobne ili podatke o kreditnoj kartici, provjerite počinje li internetska adresa s "https:." Malo slovo "s" govori Vam jeste li zaštićeni enkripcijom podataka.

3. Čuvajte dokumentaciju

Sačuvajte sve dokumente vezane za Vašu narudžbu. Time ćete uštedjeti vrijeme i izbjeći probleme ako ćete imati primjedbu ili zahtjev.

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>

