

Είσαι **καταναλωτής;**

Έχεις **δύναμη!**

**Αρκεί να γνωρίζεις
και να διεκδικείς**

10

**βασικά
δικαιώματά
σου**

Έχεις δικαίωμα

Στην ορθή ενημέρωση

Προτού δεσμευτείς συμβατικά, πρέπει να σου παρασχεθούν, με απλό και κατανοητό τρόπο, όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που πρόκειται να προμηθευτείς, ιδίως για τη συνολική τιμή, τους όρους πληρωμής και παράδοσης, την ύπαρξη εγγύησης, τη διάρκεια της σύμβασης, τους όρους αποδέσμευσης από αυτή, καθώς και οδηγίες για την ασφαλή χρήση τους.

Έχεις δικαίωμα

Σε συμβάσεις χωρίς καταχρηστικούς όρους

Οι συμβάσεις που συνάπτεις για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών πρέπει να έχουν σαφείς όρους και να μην διαταράσσουν σημαντικά την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος σου. Καταχρηστικές ρήτρες δεν σε δεσμεύουν.

Έχεις δικαίωμα

Να γνωρίζεις αν το προϊόν έχει εμπορική εγγύηση

Τα προϊόντα μπορεί να συνοδεύονται από γραπτή εγγύηση στην ελληνική γλώσσα, αναφέροντας, μεταξύ άλλων, την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκεια και την έκταση εδαφικής ισχύος. Αν για προϊόντα με πιθανή διάρκεια ζωής άνω των δύο ετών δεν παρέχεται εμπορική εγγύηση, ο πωλητής υποχρεούται να σε ενημερώσει πριν από την πώληση. Για κάθε επισκευή μέσα στον χρόνο της εγγύησης, που υπερβαίνει τις 15 εργάσιμες ημέρες και μέχρι την ολοκλήρωσή της, δικαιούσαι να ζητήσεις προσωρινή αντικατάσταση του προϊόντος.

Έχεις δικαίωμα

Στην αντικατάσταση, επιδιόρθωση, μείωση του τιμήματος ή υπαναχώρηση

Για τα ελαττωματικά προϊόντα ή όσα δεν έχουν τις συμφωνημένες ιδιότητες, έχεις δικαίωμα επισκευής ή αντικατάστασής τους, χωρίς κανένα κόστος, μέσα σε δύο χρόνια από την αγορά ή την παράδοσή τους. Μπορείς να ζητήσεις μείωση της τιμής ή, εφόσον το πρόβλημα είναι ουσιώδες, την επιστροφή των χρημάτων σου.

Έχεις δικαίωμα

Στην αναιτιολόγητη υπαναχώρηση εντός 14 ημερολογιακών ημερών

Εάν μετάνιωσες για κάποιο προϊόν που αγόρασες εξ αποστάσεως (τηλεφωνικά και μέσω διαδικτύου) ή εκτός εμπορικού καταστήματος, μπορείς να το επιστρέψεις και να πάρεις τα χρήματά σου πίσω, εφόσον δεν το έχεις χρησιμοποιήσει και, για τα εκτός εμπορικού καταστήματος, εφόσον η αξία του υπερβαίνει τα 30 ευρώ.

Έχεις δικαίωμα

Σε παροχή τεχνικής υποστήριξης

Ανταλλακτικά και τεχνική υποστήριξη για καινούρια διαρκή καταναλωτικά αγαθά σου παρέχονται υποχρεωτικά από τον προμηθευτή, ακόμη και εκτός εγγύησης, για τουλάχιστον δυο έτη από την παράδοσή τους.

Έχεις δικαίωμα

Σε αποζημίωση

Αν εξαιτίας της χρήσης ελαττωματικού προϊόντος προκληθεί ζημία σε περιουσιακά σου αγαθά, σωματική βλάβη ή ακόμη και θάνατος, ο κατασκευαστής υποχρεούται σε αποζημίωση. Ανάλογη υποχρέωση έχει και ο παρέχων υπηρεσίες για ζημιές που σου προκάλεσε στο πλαίσιο άσκησης της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Έχεις δικαίωμα

Σε ειλικρινείς διαφημίσεις

Παραπλανητικές και επιθετικές εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται. Μπορείς να ζητήσεις την παύση τέτοιων πρακτικών, καθώς και αποζημίωση για ζημία που τυχόν σου προκάλεσαν.

Έχεις δικαίωμα

Στη διαφύλαξη των προσωπικών σου δεδομένων

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία συλλέγονται νομίμως από τους προμηθευτές, δεν γνωστοποιούνται ούτε μεταβιβάζονται σε τρίτους χωρίς την προηγούμενη ρητή συναίνεσή σου.





Έχεις δικαίωμα

Στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» σου εξασφαλίζει πρόσβαση σε γρήγορη, αποτελεσματική και χωρίς κανένα κόστος διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης της καταναλωτικής σου διαφοράς. Εάν η διαφορά σου είναι διασυνοριακή, με προμηθευτή που εδρεύει σε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και στη Νορβηγία και την Ισλανδία, μπορείς να απευθυνθείς στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας.



Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460612
F.: 2106460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Ηλεκτρονική
επίλυση
διαφορών



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
F.: 2106460784
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr

