



Potovanje z letalom – mi pripada odškodnina, če je let odpovedan ali če ima letalo zamudo?

DA! Kadar zamuda letala znaša **več kot tri ure**, so potniki upravičeni do denarnega nadomestila (razen če gre za izredne razmere).

Ob vsaki odpovedi leta vam mora letalski prevoznik, ki upravlja let, ponuditi:

- možnost izbire med povračilom vozovnice (skupaj z brezplačnim letom na začetno točko odhoda, kadar je to primerno) in drugo možnostjo prevoza na končno destinacijo (**rok za povračilo: 7 dni!**), ter
- hrano in osvežilno pijačo, nastanitev v hotelu, kadar je to potrebno (vključno s prevozom), in komunikacijske zveze.

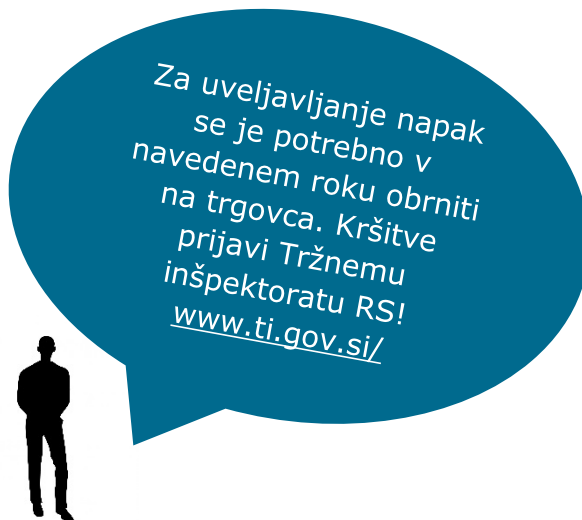
Potnik je vedno upravičen tudi do povrnitve nastale škode!

Letalski prevoznik mora potnikom, katerih let je bil odpovedan ali jim je bilo zavrnjeno vkrcanje, posredovati pisno obvestilo o pravilih za odškodnino in glede pomoči, do katere so po zakonodaji EU upravičeni. Enako obvestilo mora posredovati vsakemu potniku, ki je prizadet zaradi najmanj dvourne zamude.



Lahko uveljavljam napako brez računa?

DA, če dokažeš, kdaj in kje si izdelek kupil.



Več pravil najdeš v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot) in v Uredbi EU o pravicah letalskih potnikov.



European Researchers' Night 2018
Evropska noč raziskovalcev 2018
Marie Skłodowska-Curie: an inspiration to follow
Marie Skłodowska-Curie: sledimo navdihu



Ta Evropska noč raziskovalcev je financirana s strani Evropske komisije, ukrepi Marie Skłodowska-Curie, št. pogodbe 818968.

This European Researchers' Night project is funded by the European Commission under the Marie Skłodowska-Curie actions, grant agreement No. 818968.

Varstvo potrošnikov

- ? Kaj storiti, če trgovci zavajajo z napačnimi informacijami o izdelku ali storitvi?
- ? Trgovec poskuša preprečiti, da bi zamenjali ponudnika storitev (npr. mobilnega operaterja ali ponudnika internetnih storitev)?
- ? Kaj lahko storim, če me trgovci nadlegujejo po telefonu?

Trgovci pri svojem poslovanju ne smejo uporabljati poslovnih praks, ki so nepošteno. Le-te so prepovedane z Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, ki prepoveduje vse poslovne prakse pred (tj. med oglaševanjem ali trženjem) transakcijo podjetja v razmerju do potrošnika, med njo in po njej.

Prepovedano: oglaševanje z vabo, lažna »brezplačna« ponudba, manipulacija otrok, neresnične zdravstvene trditve, prikrito oglaševanje v medijih (oglasni članki), piramidni sistem, lažne nagrade, lažne časovno omejene ponudbe, vsiljevanje ponudb...

Prijavi nepošteno poslovno prakse Tržnemu inšpektoratu RS! www.ti.gov.si/. Le-ta prepove nepošteno poslovno prakse, trgovcu pa naloži globo.

NAKUP IZDELKA ALI STORITVE

? *Kaj storiti, če ima izdelek napako? Ali če je storitev nepravilno opravljena?*

Prodajalec mora potrošniku izročiti blago v skladu s pogodbo in odgovarja za stvarne napake svoje izpolnitve.

Napaka je **stvarna**:

1. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet;
2. če stvar nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero jo kupec kupuje, ki pa je bila prodajalcu znana oziroma bi mu morala biti znana;
3. če stvar nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane;
4. če je prodajalec izročil stvar, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila.

? *Kdaj lahko uveljavljam stvarno napako ali nepravilno opravljeno storitev?*

- V roku **2 mesecev** od dneva, ko je bila napaka odkrita! Vendar **najkasneje dve leti**, odkar je bila stvar izročena potrošniku.
- Rabljena stvar: najkasneje **1 leto** od izročitve.
- V obvestilu o napaki je treba natančneje opisati napako in prodajalcu omogočiti, da stvar pregleda.
- Šteje se, da je napaka na stvari obstajala že v času izročitve, če se pojavi v roku šest mesecev od izročitve.

Potrošnik ima pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi napako na blagu ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali
- blago z napako zamenja z novim brezhibnim blagom ali
- vrne plačani znesek.

Ko gre za nepravilno opravljeno storitev, ima potrošnik pravico od prodajalca zahtevati, da:

- odpravi pomanjkljivosti pri opravljeni storitvi ali
- vrne del plačanega zneska v sorazmerju s pomanjkljivostjo pri opravljeni storitvi ali
- ponovno opravi storitev ali
- vrne plačani znesek.

Pravico izbire med navedenimi zahtevki ima potrošnik! Potrošnik lahko vedno zahteva tudi povrnitev škode, ki mu je nastala zaradi nepravilne izpolnitve pogodbe!

Če napaka ni sporna, mora podjetje čimprej, najkasneje pa v roku **osmih** dni, ugoditi potrošnikovemu zahtevku. Če o napaki obstaja spor, mora podjetje v enakem roku podati potrošniku pisen odgovor.

Pozor!

Brezhibnih izdelkov trgovec **ni** dolžan zamenjati, če ste jih kupili v njegovih poslovnih prostorih.

SPLET, TELEFON...

? *Kakšne pravice imam pri nakupovanju preko telefona, spleta (na daljavo) ali zunaj poslovnih prostorov trgovca?*

14 dni za odstop od pogodbe, sklenjene preko spleta, telefona ali zunaj poslovnih prostorov trgovca (npr. sejem) - **BREZ DA BI BILO POTROŠNIKU POTREBNO NAVESTI RAZLOG!** Tudi v primeru, ko gre za brezhibni izdelek, pa vam potem, ko ste ga prejeli, ne ustreza (zaradi katerega koli razloga)!

Če podjetje potrošniku ne poda informacij o pravici do odstopa od pogodbe, je rok za odstop od pogodbe **12 mesecev**.

Omejitev: več kot **20 EUR!**

Potrošnik pa lahko odstopi od pogodbe tudi po preteku 14-dnevnega roka, če ima izdelek napako (glej pravila o stvarni napaki).

Pazi! Nekatere pogodbe so izključene (o gradnji, o zdravstveni in lekarniški dejavnosti, o igrah na srečo, o finančnih storitvah, o paketnem potovanju, o prevozu potnikov, sklenjene z uporabo prodajnih avtomatov...).

? *Paketna potovanja (turistični aranžma) – lahko od turistične agencije zahtevam povrnitev škode, če hotelske ali prevozne storitve niso bile zadovoljivo opravljene?*

DA! Organizator potovanja (npr. turistična agencija) odgovarja za izpolnitev pogodbe o paketnem potovanju, ne glede na to, ali vključene potovalne storitve izvaja sam ali jih izvaja drugo podjetje.