

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 δοθούν με απλό και κατανοητό τρόπο όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που πρόκειται να προμηθευτείς, ιδίως για την τιμή, τους όρους πληρωμής και παράδοσης, 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

### Στην παροχή εγγύησης

Τα καινούργια προϊόντα με μακρά διάρκεια ζωής συνοδεύονται υποχρεωτικά από γραπτή εγγύηση στην ελληνική γλώσσα, αναφέροντας, μεταξύ άλλων, τα στοιχεία επικοινωνίας του κατασκευαστή ή του αντιπροσώπου του, τη διάρκεια και την έκταση εδαφικής ισχύος. 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

Τα ελαττωματικά προϊόντα ή όσα δεν έχουν τις συμφωνημένες ιδιότητες, επισκευάζονται ή αντικαθίστανται 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 η αξία του υπερβαίνει τα 30 ευρώ.

## Έχεις δικαίωμα

### Σε παροχή τεχνικής υποστήριξης

Ανταλλακτικά του προϊόντος και τεχνική υποστήριξη παρέχονται υποχρεωτικά από τον προμηθευτή, ακόμη και εκτός εγγύησης, εντός όμως του χρόνου πιθανής διάρκειας ζωής του.

## 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



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

