

# ZAKUPY W EUROPIE

Przewodnik



Europejskie Centrum Konsumenckie



Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich



# SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
Austria	6
Belgia	7
Cypr	8
Czechy	9
Dania	10
Estonia	11
Finlandia	12
Francja	13
Grecja	14
Hiszpania	15
Holandia	16
Irlandia	17
Litwa	18
Luksemburg	19
Łotwa	20
Malta	21
Niemcy	22
Portugalia	23
Słowacja	24
Słowenia	25
Szwecja	26
Węgry	27
Wielka Brytania	28
Włochy	29
Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich	30





# WPROWADZENIE

Wyobraź sobie, że po raz pierwszy w życiu wchodzisz do dużego domu towarowego. Jesteś podekscytowany, a jednocześnie przytłoczony możliwościami wyboru. Od czego zacząć? Logika podpowiada, że trzeba znaleźć mapę sklepu i tak rozpocząć całą wyprawę.

*Zakupy w Europie* to przewodnik niezbędny dla osób dokonujących zakupów na rynku europejskim. Zawiera wiele informacji o prawach konsumenta w każdym z dwudziestu pięciu państw członkowskich UE. Omawia gwarancje, regulacje dotyczące cen, stosowane formy płatności, a także godziny otwarcia sklepów, banków i urzędów pocztowych.

Jako konsument w UE, kupując produkty i usługi, jesteś chroniony przepisami prawa. *Zakupy w Europie* to przewodnik, dzięki któremu zyskasz pewność siebie podczas robienia zakupów na europejskim rynku.

Europejska Sieć Centrów Konsumentckich to obejmująca całą Unię Europejską sieć, której celem jest doradzanie jej mieszkańcom w zakresie praw konsumenta oraz ułatwianie dostępu do procedur reklamacyjnych, zwłaszcza w przypadkach transakcji ponadgranicznych.





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Austria wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. Jej zasady obowiązują w przypadku umów pomiędzy wszelkimi stronami. Firmy nie mogą uszczuplać lub ograniczać praw konsumentów.

W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, iż każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru.

Istotne dla konsumentów jest również to, iż po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są oni ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Jeśli towar nie jest wadliwy, konsument nie ma prawa, w świetle przepisów prawnych, do jego wymiany lub zwrotu pieniędzy.

Wymiana towaru zależy od dobrej woli sprzedawcy.

Konsument powinien otrzymywać pisemne potwierdzenie zgody sprzedawcy na wymianę, na przykład w formie notatki na paragonie

## CENY

Obowiązującą w Austrii walutą jest euro.

- Cena musi być umieszczona na towarze i wyraźnie określać cenę za sztukę / za jednostkę (litr, kilogram, itp.).
- Zgodnie z austriackim prawem umów, metka z ceną nie stanowi oferty w rozumieniu prawnym, a w związku z tym konsumenci nie mogą żądać otrzymania danego produktu za cenę widniejącą na metce. Jednakże, jeśli sprzedawca nie sprzeda towaru za cenę widniejącą na metce, może to stanowić naruszenie prawa konkurencji i podlegać ściganiu przez odpowiednie organy.
- Cena musi uwzględniać podatek VAT i inne opłaty (cena brutto).
- Sprzedawca jest zobowiązany wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość towarów i usług obłożona jest w Austrii 20% podatkiem od wartości dodanej VAT (podatek obrotowy, czyli Umsatzsteuer – USt. Lub podatek od wartości dodanej, czyli Mehrwertsteuer – MwSt.).

Sprzedaż żywności, książek, zwierząt, roślin, dzieł sztuki itd. obłożona jest w Austrii 10% podatkiem VAT.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności w Austrii są gotówka, karty debetowe oraz kredytowe (w większości sklepów obowiązuje limit w wysokości około €400). Dokonując płatności kartą kredytową, konsumenci nie są zobowiązani do okazywania dokumentu tożsamości.

## WYPRZEDAŻE

W Austrii nie ma ustalonych terminów wyprzedaży.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 19:00  
Sob: 09:00 – 12:00 (małe sklepy)  
09:00 – 17:00 (duże sklepy)

Niedz: nieczynne

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 15:00  
Czw: 08:00 – 17:30

Sob – Niedz: nieczynne

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 08:00 – 18:00  
Soboty: 08:00 – 12:00\*

\*duże urzędy

## KAUCJA

Za niektóre rodzaje butelek pobierana jest kaucja.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.austria-tourism.at](http://www.austria-tourism.at)  
[www.info.austria.at](http://www.info.austria.at)  
[www.urlaub.at/info/informationen.php3](http://www.urlaub.at/info/informationen.php3)  
<http://info.wien.at/>

Baza danych z zakresu austriackiego prawa:

[www.ris.bka.gv.at/englische-rv](http://www.ris.bka.gv.at/englische-rv)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Belgia przyjęła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W rezultacie minimalny okres gwarancji w przypadku towarów wynosi dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru.

Istotne dla konsumentów jest również to, iż po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru, jeśli nie jest on wadliwy.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Belgii jest euro.
- Cena musi być czytelna, widoczna i wyraźna.
- Konsument ma prawo domagać się otrzymania towaru za cenę widniejącą na metce.
- Cena towaru sprzedawanego konsumentowi musi obejmować podatek VAT.

- Sprzedawca nie ma obowiązku wydawania konsumentom paragonów.

## PODATEK

W Belgii większość towarów i usług obłożona jest **21%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (Belasting op Toegevoegde Waarde – BTW; Taxe sur la Valeur Ajoutée – TVA).

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejsze formy płatności w Belgii to gotówka, karty debetowe oraz kredytowe. Jeśli konsument płaci kartą kredytową, może być poproszony o okazanie dokumentu tożsamości.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże odbywają się dwa razy w roku – zimą i latem.

**WYPRZEDAŻ ZIMOWA:**

3 – 31 stycznia.

**WYPRZEDAŻ LETNIA:**

1 – 31 lipca.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Sob: 09:00 – 19:00

Niedz: nieczynne

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 16:00/16.30

Sob – Niedz: nieczynne

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 09:00 – 17:00

Sob: 09:00 – 19:00

W Brukseli znajduje się **urząd pocztowy, który jest czynny przez 7 dni w tygodniu w godzinach 08:00 / 09:00 – 23:00**

## KAUCJA

Za niektóre rodzaje szklanych butelek pobierana jest kaucja. Nie pobiera się kaucji za puszki oraz plastikowe torby.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.belgique-tourisme.net](http://www.belgique-tourisme.net)  
[www.toerismevlaanderen.be](http://www.toerismevlaanderen.be)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Na Cyprze wdrożono Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Wymiana towaru zależy od ich dobrej woli.

## CENY

- Obowiązującą na Cyprze walutą jest funt cypryjski.
- Cena musi być umieszczona na produkcie oraz na półce z towarem.
- Konsument ma prawo domagać się otrzymania towaru za cenę widniejącą na metce.
- Cena musi uwzględniać podatek VAT.

- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Na Cyprze większość towarów i usług obłożona jest **15%** podatkiem od wartości dodanej VAT (Foros Prostithemenis Axias -F. P. A).

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są gotówka, karty kredytowe oraz debetowe.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże trwają od pierwszego poniedziałku do czwartej soboty lutego oraz od pierwszego poniedziałku do czwartej soboty sierpnia i trwają maksymalnie 45 dni roboczych. Zwykle rozpoczynają się wcześniej na podstawie ministerialnego rozporządzenia.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Od 1 listopada do 31 marca  
Pon/ Wt/ Czw: 09:00 – 19:00  
Śr: 09:00 – 14:00  
Sob: 09:00 – 15:00

Od 1 kwietnia do 31 października  
Pon/ Wt/ Czw: 09:00 – 20:30  
Śr: 09:00 – 14:00  
Sob: 09:00 – 17:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Od maja do września\*  
Pon – Pt: 08:15 – 13:00  
Od października do kwietnia\*  
Pon – Pt: 08:30 – 13:00  
Poniedziałki po południu. 15:15 – 16:45

## GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 07:30 – 13:00  
15:00 – 16:00\*

Sob: 08:30 – 10:30

Lipiec-sierpień 16:15 – 19:00

- (tylko filie na placu Eleftheria oraz ulicy Prodromou) poza środą po południu.

## KAUCJA

Nie pobiera się kaucji od butelek, puszek czy plastikowych toreb. Nie mniej jednak niektóre firmy promują takie praktyki.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.visitcyprus.org.cy](http://www.visitcyprus.org.cy)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Czechy wdrożyły Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów. W Republice Czeskiej sprzedawca powinien dokonać naprawy lub zastąpienia najpóźniej w ciągu 30 dni, w innym przypadku konsument ma prawo odstąpić od umowy.

## WYMIANA TOWARU

Wymiana zależy od dobrej woli sprzedawcy. Konsument powinien pytać o taką możliwość podczas dokonywania zakupu i poprosić o potwierdzenie zgody sprzedawcy na paragonie.

## CENY

- Obowiązującą w Czechach walutą jest korona czeska (skrót CZK).

- Ceny muszą być umieszczone w widoczny sposób. W dużych sklepach (o powierzchni ponad 400 m kw) na produktach żywnościowych musi być również umieszczona cena za jednostkę (cena za litr, kilogram itd.).
- Konsument ma prawo domagać się otrzymania towaru za cenę widniejącą na metce.
- Cena musi uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać paragon tylko na prośbę konsumenta.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest w Czechach obłożona **19%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (dań z přidané hodnoty – DPH). W przypadku niektórych produktów (jak żywność, książki, czasopisma) oraz nielicznych usług stawka podatku VAT wynosi **5%**.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszą formą płatności w Czechach jest płatność gotówką. W wielu punktach akceptowane są również karty kredytowe i debetowe. Jeśli klient płaci kartą kredytową, obsługa może poprosić o okazanie dokumentu tożsamości.

## WYPRZEDAŻE

Przepisy nie regulują terminów wyprzedaży. Sklepy w Czechach mogą być czynne w dowolnych godzinach.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 18:00

Sob: 08:00 – 11:00

Godziny otwarcia sklepów różnią się w zależności od rejonu oraz rodzaju sklepu. Niektóre sklepy są czynne non-stop (24h/dobę).

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 16:30

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 08:00 – 18:00

Sob: 08:30 – 11:00

## KAUCJA

Od niektórych szklanych butelek pobierana jest kaucja (3 CZK ~ 0.10 EUR).

Nie pobiera się kaucji od puszek i plastikowych toreb.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

<http://www.czech.cz/>

<http://www.czechtourism.com>

<http://www.consumers.cz>



**TWOJE PRAWA  
JAKO KONSUMENTA**

Dania wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

**WYMIANA TOWARU**

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Możliwość wymiany opiera się na zasadzie dobrowolnej lub na umowie ze sprzedawcą.

**CENY**

- Obowiązującą w Danii walutą jest korona duńska (w skrócie DKK).
- Cena musi być umieszczona w formie widocznych oznaczeń w sklepie lub na metkach bezpośrednio na produkcie.
- Konsument ma prawo domagać się otrzymania towaru za cenę widnie-

jącą na metce, jeśli metka znajduje się na produkcie lub jeśli jest umieszczona nad nim, na przykład w przypadku telewizora czy zmywarki do naczyń.

- Cena musi uwzględniać podatek VAT. Cena musi obejmować wszystkie wydatki, tak aby konsument miał jasny obraz kosztów związanych z zakupem danego towaru.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon. Stanowi on dowód zakupu.

**PODATEK**

Większość towarów i usług jest w Danii obłożona 25% podatkiem od wartości dodanej – VAT (Moms).

**FORMY PŁATNOŚCI**

Najczęściej akceptowanymi formami płatności są gotówka, karty kredytowe oraz płatnicze. Czeki są mniej popularne. Obecnie w wielu sklepach konsumentom proszeni są o okazanie dokumentu tożsamości ze zdjęciem, zwłaszcza, jeśli wartość zakupów przekracza 3000 dkr.

**WYPRZEDAŻE**

W Danii są dwa sezony wyprzedaży: letnia (od początku czerwca do końca sierpnia) oraz zimowa (od początku lutego – w niektórych sklepach od 27 grudnia – do końca lutego)

**GODZINY OTWARCIA****TYPOWE GODZINY PRACY  
SKLEPÓW:**

Pon – Pt: 10:00 – 18:00  
Sob: 10:00 – 14:00  
Duże domy towarowe:  
Pon – Pt: 10:00 – 20:00,

Sob: 10:00 – 17:00

Niedz: nieczynne

**TYPOWE GODZINY PRACY  
BANKÓW:**

Pon – Pt: 10:00 – 16:00

Czw: 10:00 – 18:00

Sob – Niedz: nieczynne

**GODZINY PRACY URZĘDÓW  
POCZTOWYCH:**

Pon – Pt: 10:00 – 17:30

Sob: 10:00 – 14:00

**KAUCJA**

Od butelek pobierana jest kaucja. Jej wysokość zależy od wielkości butelki i waha się od 0,50 DKK do 3,50 DKK za butelkę. Pobierana jest również kaucja za puszki (1,50 DKK). Za plastikowe torby nie pobiera się kaucji, są one obecnie obłożone podatkiem w wysokości 2,25 DKK.

**INFORMACJA TURYSTYCZNA:**

[www.aok.dk](http://www.aok.dk)

[www.visitcopenhagen.dk](http://www.visitcopenhagen.dk)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Estonia wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji na towary zakupione przez konsumentów w Estonii wynosi minimum dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. W pierwszej kolejności konsument może żądać, aby sprzedawca dokonał naprawy albo może żądać od sprzedawcy jego zastąpienia, chyba, że jest to niemożliwe lub nieproporcjonalne. Każda naprawa lub zastąpienie powinna być dokonana w rozsądnym czasie (około dwóch tygodni) i bez istotnej niedogodności dla konsumenta, z uwzględnieniem charakteru towarów i celów, dla których konsument ich potrzebuje.

Jeśli nie jest to możliwe, konsument może domagać się obniżki ceny lub unieważnienia umowy.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru.

Wymiana zależy od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Estonii jest korona estońska (skrót EEK).

- Ceny muszą być wyrażone w koronach estońskich.

- Sprzedawcy zobowiązani są do umieszczania na metce informacji o cenie zgodnie z prawdą. Jeśli sprzedawca umieści zawyżoną cenę na metce, będzie to uznane za oszustwo i przestępstwo z jego strony. W takiej sytuacji konsument może zrezygnować z zakupu, lecz nie może domagać się otrzymania danego produktu za cenę widniejącą na metce.

- Cena musi obejmować podatek VAT.

- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon, jeśli kwota zakupu wynosi 300 koron lub więcej.

- Jeśli kwota zakupu jest mniejsza niż 300 koron, paragon jest wydawany na prośbę konsumenta.

## PODATEK

Większość towarów i usług w Estonii obłożona jest **18%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (Käibemaks – KM).

Inne stawki podatku VAT dotyczą takich towarów jak – książki, bilety na koncerty itp.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są gotówka, karty debetowe oraz kredytowe. Sprzedawca ma prawo zażądać okazania dokumentu tożsamości, przy realizowaniu transakcji kartą kredytową lub debetową.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże mają miejsce zazwyczaj w połowie i pod koniec sezonu. Sprzedawcy często oferują rabaty podczas okresów tzw. „wyprzedaży końcowej” („lopumüük”), „obniżki na wszystko”

(„tühjendusmüük”) czy „likwidacji sklepu” („sulgemismüük”). W tych okresach wszystkie lub tylko wybrane towary są oferowane w ramach wyprzedaży.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 10:00 – 18:00/19:00

Sob: 10:00 – 15:00

Niedz: nieczynne

Duże centra handlowe są czynne codziennie w godzinach:

10:00 – 20:00/21:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 09:00/10:00 – 18:00\*

Sob: 10:00 – 15:00

Niedz: nieczynne

\*Banki w dużych centrach handlowych są czynne do 20:00

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

\*duże urzędy centralne / \*\*małe urzędy pocztowe:

Pon – Pt: \*08:00 – 20:00

\*\*09:00 – 18:00

Sob: \*09:00 – 18:00

\*\*09:00 – 14:00

## KAUCJA

Kaucja za opakowania szklane i duże opakowania plastikowe wynosi 1 EEK. Kaucja za 500 ml opakowania plastikowe i metalowe wynosi 50 centów.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

<http://handbook.infoatlas.ee>

<http://www.turismiweb.ee/en/>





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Finlandia wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji w ramach fińskiej Ustawy o Ochronie Konsumenta. Oznacza to, że minimalna gwarancja w przypadku towarów wynosi dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej lub o ile takie założenie nie jest sprzeczne z charakterem produktu (na przykład żywotność produktu wynosi mniej niż sześć miesięcy), lub naturą wady (na przykład zużycie spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem). Po upływie tego okresu sprzedawca nadal ponosi odpowiedzialność za wady, ale wtedy to konsument musi udowodnić, że wada istniała w momencie dostawy, chyba, że produkt objęty jest gwarancją. W ramach zadośćuczynienia, konsument może domagać się wolnej od opłat naprawy lub zastąpienia wadliwego towaru w rozsądnym terminie i bez istotnej niedogodności. Innymi możliwymi formami zadośćuczynienia są obniżka ceny lub unieważnienie umowy. Ponadto konsument może ubiegać się o odszkodowanie za straty spowodowane przez wadę.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów lub sprzedawców nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów, a wręcz przeciwnie: by dane zobowiązanie można było nazwać gwarancją, konsument musi otrzymać coś więcej, niż to co, gwarantuje mu prawo. W Finlandii nie określono limitu czasowego ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy i w przypadku standardowego użytkowania produktu powinna ona trwać przynajmniej tyle, co oczekiwana żywotność produktu. Z tego względu ustawowa odpowiedzialność sprze-

dawcy może trwać nawet po upływie okresu gwarancji. Im mniej czasu upłynęło od dnia sprzedaży i im dłuższa jest oczekiwana żywotność produktu, tym bardziej prawdopodobne, że sprzedawca będzie musiał przynajmniej partycypować w kosztach naprawy.

## WYMIANA TOWARU

Jeśli towar nie jest wadliwy, sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Finlandii jest euro.
- Cena musi być umieszczona w sposób widoczny, musi być wyraźna i jednoznaczna. Na wystawianych towarach musi być umieszczona informacja o cenie za sztukę oraz cenie za jednostkę.
- Konsument nie może domagać się otrzymania towaru za cenę widniejącą na metce.
- Cena obejmuje podatek.
- Sprzedawcy nie mają obowiązku wydawać konsumentom paragonów, choć zwykle to czynią.

## PODATEK

W Finlandii większość towarów i usług obłożona jest **22%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (arvonlisävero – ALV).

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności w Finlandii są gotówka, karty kredytowe oraz debetowe, rzadziej natomiast stosowane są czek. Konsument może zostać poproszony o okazanie doku-

mentu tożsamości, jeśli płaci kartą kredytową za stosunkowo drogie towary.

## WYPRZEDAŻE

Typowy okres wyprzedaży to styczeń i lipiec.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 20:00\*

Sob: 09:00 – 18:00

Niedz: 12:00 – 21:00\*\*

\*Niektóre domy towarowe czynne są do: 21:00

\*\* (sklepy spożywcze do 400 m kw powierzchni)

Ograniczenia godzin pracy nie dotyczą kiosków, sklepów spożywczych w rzadko zaludnionych obszarach, kwiaciarni, salonów samochodowych oraz aptek.

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 09:00/ 09:30 – 16:30

Sob – Niedz: nieczynne

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 09:00 – 18:00

W dużych miastach urzędy pocztowe są czynne dłużej w tygodniu, jak również w weekendy.

## KAUCJA

Kaucja pobierana jest za butelki i puszki. W zależności od wielkości oraz rodzaju materiału kaucja za butelkę wynosi 10 – 40 c. Kaucja za puszkę wynosi obecnie 15 c.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.visitfinland.fi](http://www.visitfinland.fi)

[www.virtualfinland.fi](http://www.virtualfinland.fi)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Francja wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Poza sytuacjami, gdy towar jest wadliwy lub niezgodny z umową, konsument nie ma prawa w świetle przepisów do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Walutą obowiązującą we Francji jest euro.
- Obowiązkowe jest umieszczanie cen towarów, które muszą być widoczne w zależności od miejsca wystawienia towaru wewnątrz sklepu lub z zewnątrz.
- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce. Jeśli na jednym produkcie umieszczono dwie ceny, konsument może domagać się zapłacenia ceny niższej, chyba, że jest to cena ewidentnie nieproporcjonalna do prawdziwej wartości produktu.
- Cena musi obejmować podatek VAT.
- Sprzedawca nie ma obowiązku wydawać konsumentom paragonów.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest obłożona podatkiem od wartości dodanej

VAT w wysokości 19.6% (Taxe sur la Valeur Ajoutée – TVA).

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są we Francji gotówka, чеки, karty debetowe oraz karty kredytowe. Niektórzy sprzedawcy nie przyjmują banknotów o dużych nominałach (100 lub 200 euro) z obawy przed fałszerstwami.

## WYPRZEDAŻE

We Francji są dwa okresy wyprzedaży, latem i zimą, które trwają maksymalnie 6 tygodni.

Dokładne terminy ustalane są w każdym departamencie poprzez zarządzenie prefekta.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 19:00

Sob: 09:00 – 19:00

Niedz: nieczynne

GODZINY OTWARCIA SUPER-  
MARKETÓW: 09:00 – 20:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Wt – Pt: 09:00 – 17:00

Sob\*: 09:00 – 14:00

Niedz: nieczynne

\*nie wszystkie banki są czynne  
w soboty

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 09:00 – 18:00

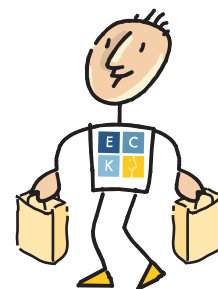
Sob: 09:00 – 13:00

## KAUCJA

Kaucja pobierana jest od niektórych rodzajów szklanych butelek.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr)



## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Grecja wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. Oznacza to, że w przypadku towarów zakupionych przez konsumentów minimalny okres gwarancji wynosi dwa lata.

1. W każdym przypadku sprzedaży towaru sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć konsumentowi na piśmie wszelkie informacje na temat produktu, jego bezpiecznego użytkowania, konserwacji, a także wszelkich zagrożeń związanych z jego użytkowaniem.

2. W przypadku sprzedaży nowego produktu o długiej oczekiwanej żywotności (na przykład sprzętu elektronicznego) sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć klientowi pisemną gwarancję w sposób jednoznaczny określającą, co następuje:

- nazwę i adres udzielającego gwarancji,
- produkt, którego dotyczy gwarancja,
- dokładny zakres i czas trwania gwarancji,
- uprawnienia gwarantowane przez aktualne przepisy prawa.

Okres trwania gwarancji musi być proporcjonalny do prawdopodobnego okresu żywotności produktu.

3. Jeśli sprzedany został produkt wadliwy lub nieodpowiadający standardom jakości zgodnie z umową, konsument ma prawo w ciągu dwóch lat od terminu dostawy towaru domagać się od sprzedawcy naprawy lub zastąpienia (bez opłat) towaru lub obniżenia ceny lub unieważnienia umowy.

Wszelkie dodatkowe uprawnienia zawarte w gwarancji udzielanej przez sprzedawcę lub inny podmiot, stanowią uzupełnienie uprawnień wynikających z przepisów prawa.

## WYMIANA TOWARU

Konsument nie ma prawa, w świetle przepisów do wymiany towaru. Jest

ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Obowiązującą w Grecji walutą jest euro.
- Ceny muszą być wyrażone w euro.
- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce. Nie wolno sprzedawać po cenie wyższej niż umieszczona na metce.
- Cena musi uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon. Konsumentom powinni domagać się paragonu i zachować go.

## PODATEK

Większość towarów nieżywnościowych oraz usług obłożona jest w Grecji **19%** podatkiem od wartości dodanej - VAT (Foros Prostithemenis Axias - FPA). Stawka podatku VAT na żywność wynosi **9%**. Stawka podatku VAT na napoje alkoholowe to **19%**.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są w Grecji gotówka i karty kredytowe. Płacąc kartą kredytową, konsument może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości. Niektóre mniejsze restauracje i sklepy nie przyjmują płatności kartami kredytowymi.

## WYPRZEDAŻE

Termin wyprzedaży ustala co roku Ministerstwo Rozwoju. Wyprzedaż zimowa: to zwykle styczeń-luty. Wyprzedaż letnia: to zwykle lipiec-sierpień.

## GODZINY OTWARCIA

Nie ma typowych godzin pracy sklepów dotyczących całego kraju. Godziny otwarcia wyznaczają w Grecji prefektury i dotyczą one poszczególnych regionów. Sklepy mogą być zamykane w godzinach popołudniowych.

### TYPOWE GODZINY OTWARCIA SKLEPÓW W NAJWIĘKSZYCH MIASTACH:

Pon – Pt: 09:00 – 20:00

Sob: 09:00 – 15:00

### DUŻE GALERIE HANDLOWE I SUPERMARKETY:

Pon – Pt: 09:00 – 21:00

Sob: 09:00 – 18:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Czw: 08:00 – 14:30

Pt: 08:00 – 14:00

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 07:30 – 14:00

Niektóre centralne urzędy pocztowe są czynne dłużej (np. w Atenach i Pirreusie):

Pon – Pt: 07:30 – 20:00

Sob: 07:30 – 14:00

Niedz: 09:00 – 13:30

## KAUCJA

Nie pobiera się kaucji od butelek, puszek czy plastikowych toreb. Niemniej jednak niektóre firmy promują takie praktyki.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.eot.gr](http://www.eot.gr)



## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Hiszpania wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Konsument może zdecydować czy woli wymianę towaru czy jego naprawę, jeśli produkt nie jest zgodny z umową, pod warunkiem że któraś z powyższych opcji nie okaże się niemożliwa do zrealizowania lub jej koszty nie będą nieproporcjonalne.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Hiszpanii jest euro.
- Cena musi być wyraźnie widoczna, czytelna i jednoznaczna.
- Ze względów bezpieczeństwa jubilerzy, sprzedawcy futer oraz innych

bardzo drogich produktów nie mają obowiązku wystawiania cen.

- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce. Jeśli nie oznaczono inaczej, przyjmuje się, że widniejąca cena zawiera podatek VAT.
- Sprzedawca musi wydać konsumentowi paragon, dlatego konsument zawsze powinien go żądać. Paragon jest jedynym dokumentem umożliwiającym konsumentowi udowodnienie, że nabył dany produkt oraz dochodzenie reklamacji w przypadku braku zgodności.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest w Hiszpanii obłożona **16%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (Impuesto sobre el valor añadido – IVA). Stawka podatku VAT na towary żywnościowe (poza alkoholem) i usługi gastronomiczne wynosi 7%. Stawka podatku VAT na niektóre podstawowe towary żywnościowe, książki, gazety, czasopiśma oraz lekarstwa wynosi **4%**.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są gotówka, karty kredytowe oraz debetowe.

Czeki są mniej popularne. Płacąc kartą kredytową lub debetową, konsument może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże odbywają się dwa razy w roku, zimą i latem.

Wyprzedaż zimowa: styczeń – marzec.

Wyprzedaż letnia: lipiec – sierpień.

Terminy wyprzedaży są odmienne w każdym autonomicznym obszarze.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Sob: 09:30 – 13:30  
17:00 – 20:30

Domy towarowe i galerie handlowe są czynne bez przerwy w godzinach: 10:00 – 22:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:30 – 14:00

W niektórych obszarach autonomicznych część filii banków jest czynna również po południu oraz w soboty rano, poza okresem kwiecień-wrzesień.

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Sob: 08:30 – 14:30\*

\*W dużych miastach urzędy pocztowe pracują bez przerwy w godzinach 08:30 – 20:30.

## KAUCJA

Nie pobiera się kaucji od butelek i puszek. Nie ma kaucji za plastikowe torby, choć niektóre supermarkety pobierają za nie niewielkie opłaty.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.tourspain.es](http://www.tourspain.es)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Holandia wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z nią gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. W Holandii nie ustalono czasowego limitu tej ochrony, co oznacza, że okres odpowiedzialności sprzedawcy może być dłuższy niż standardowe dwa lata. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Obowiązującą w Holandii walutą jest euro.
- Cena produktu musi być umieszczona na metce.
- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce. Jeśli na produkcie znajdują się dwie ceny, konsument

może domagać się zapłacenia niższej z nich, chyba że jest to cena nieproporcjonalna do prawdziwej wartości produktu.

- Ceny muszą uwzględniać podatek VAT (po holendersku BTW).
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest w Holandii obłożona **19%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (Belasting over de Toegevoegde Waarde – BTW).

W przypadku produktów żywnościowych stawka podatku VAT wynosi **6%**.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są w Holandii gotówka, karty kredytowe oraz debetowe. Płacąc kartą kredytową lub debetową, konsument może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości. Niektóre sklepy i restauracje nie przyjmują płatności kartami kredytowymi.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże odbywają się dwa razy w roku: zimą i latem.

Okres trwania wyprzedaży nie jest ściśle określony. Wyprzedaże zimowe odbywają się w grudniu i styczniu, natomiast wyprzedaż letnia na przełomie lipca i sierpnia.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon: 13:00 – 18:00  
Wt- Pt: 09:00 – 18:00  
Sob: 09:00 – 17:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 17:00

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 09:00 – 18:00

Sob: 09:00 – 12:00\*

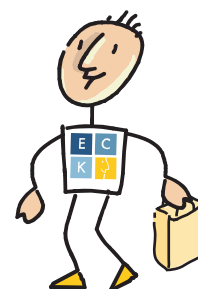
\*duże urzędy

## KAUCJA

Niemal za wszystkie butelki pobierana jest kaucja, poza butelkami od wina. Nie pobiera się kaucji za puszki i plastikowe torby.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.holland.com](http://www.holland.com)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Irlandia wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z nią gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

W Irlandii dobrowolne gwarancje często udzielane są na urządzenia elektryczne, jak pralki, kuchenki itp. Okres obowiązywania takiej gwarancji wynosi zwykle 12 miesięcy.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Jeśli towar nie jest wadliwy, konsument nie ma prawa w świetle przepisów do jego wymiany. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Obowiązującą w Irlandii walutą jest euro.
- Cena musi być umieszczona na produkcie w sposób widoczny i powin-

na być to cena całkowita (obejmująca wszelkie opłaty).

- Konsument nie może domagać się uzyskania produktu za cenę widniejącą na metce. Metka nie stanowi zobowiązania sprzedawcy do sprzedania towaru za widniejącą na niej cenę.
- Cena musi uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca nie ma obowiązku wydawania konsumentom paragonów, z wyjątkiem kierowców taksówek.
- Ustawa o informacji dla konsumentów z 1978 roku chroni konsumentów przed fałszywymi lub wprowadzającymi w błąd twierdzeniami dotyczącymi towarów, usług oraz cen.

## PODATEK

Większość towarów jest w Irlandii obłożona **21%** podatkiem od wartości dodanej – VAT. Stawka podatku VAT na usługi wynosi **12%**. Zwolnione z podatku VAT są w Irlandii obuwie i ubrania dziecięce oraz książki.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są w Irlandii gotówka, karty kredytowe oraz debetowe. Czeka są mniej popularne.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże odbywają się w Irlandii zasadniczo w dwóch okresach: zimą i latem. Największa wyprzedaż odbywa się tuż po świętach Bożego Narodzenia. Wyprzedaż letnia ma miejsce w czerwcu/lipcu. Jednak terminy wyprzedaży nie są regulowane przepisami prawa, a sprzedawcy mogą prowadzić wyprzedaże w dowolnej porze roku.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Sob: 09:30 – 18:00

Niedz: 12:00 – 18:00

Jeden dzień w tygodniu sklepy czynne są do 20:00. W zależności od miasta zakupy wieczorem można robić w czwartki albo piątki.

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 10:00 – 16:00

Sob – Niedz: nieczynne

Jeden dzień w tygodniu banki pracują dłużej, zwykle jest to czwartek.

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 09:00 – 17:30\*

Sob: 09:00 – 13:00

\*W mniejszych urzędach jest przerwa na lunch.

## KAUCJA

Nie pobiera się kaucji za butelki i puszki.

Podatek od plastikowych toreb wynosi 15 centów.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.ireland.ie](http://www.ireland.ie)



## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Litwa wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów. Jeśli produkty, jakie konsument nabył wydają się być kiepskiej jakości, może on domagać się od sprzedawcy do wyboru:

1. zastąpienia towaru;
2. bezpłatnego usunięcia wad;
3. obniżenia ceny towaru;
4. unieważnienia umowy zakupu – sprzedaży oraz zwrotu kwoty zapłaconej za taki towar.

## WYMIANA TOWARU

Z pewnymi wyjątkami, konsument ma prawo do wymiany towaru.

## CENY

- Obowiązującą na Litwie walutą jest lit (skrót LTL).
- Zarówno cena sprzedaży towaru, jak i cena jednostki powinny być widoczne, czytelne i zrozumiałe.
- Konsument może domagać się uzyskania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Ceny muszą uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydawania konsumentom paragonów.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest na Litwie obłożona **18%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (Pridėtinės vertės mokestis – PVM). Stawka podatku VAT na niektóre produkty (książki, gazety, czasopisma, leki, ryby) wynosi **5%**.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są na Litwie gotówka i karty kredytowe.

## WYPRZEDAŻE

Największe wyprzedaże odbywają się w okolicach świąt Bożego Narodzenia oraz świąt wielkanocnych. Przepisy nie regulują terminów wyprzedaży.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 10:00 – 19:00

Sob: 10:00 – 15:00/16:00

Większość supermarketów jest czynna przez 7 dni w tygodniu w godz.: 07:00/08:00 – 22:00/24:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 17:00/20:00\*

\*Niektóre banki są czynne w soboty w godz.: 08:00 – 14:00

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 07:00/09:00 – 18:00/20:00

Sob: 09:00 – 16:00

## KAUCJA

Kaucja za butelki wynosi 20 centów, nie dotyczy jednak wszystkich butelek. Nie pobiera się kaucji za puszki i plastikowe torby.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.tourism.lt](http://www.tourism.lt)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Luksemburg wdrożył Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru.

Tylko w przypadku, gdy naprawa lub zastąpienie nie są możliwe lub, gdy wiązałyby się z istotnymi utrudnieniami dla konsumenta, może on domagać się unieważnienia umowy oraz zwrotu zapłaconej kwoty lub obniżki ceny, jeśli wada jest drobna.

Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

Dochodzenia sądowe możliwe jest tylko w ciągu 24 miesięcy od zgłoszenia przez konsumenta braku zgodności. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów. W przypadku towarów z drugiej ręki umowa może ograniczać okres gwarancji, musi on jednak wynosić, co najmniej 12 miesięcy.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Obowiązującą w Luksemburgu walutą jest euro.
- Ceny muszą być wyrażone w euro.
- Konsument nie może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Ceny produktów sprzedawanych konsumentom muszą uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydawania paragonów konsumentom.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest w Luksemburgu obłożona **15%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (Taxe sur la Valeur Ajoutée – TVA).

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności w Luksemburgu są gotówka, czek i karty kredytowe.

Czeki jednak są mniej popularne. Płacąc kartą kredytową, konsument nie ma obowiązku okazywania dokumentu tożsamości.

## WYPRZEDAŻE

W Luksemburgu wyprzedaże odbywają się w dwóch stałych okresach: zimą oraz latem.

Wyprzedaż zimowa rozpoczyna się w pierwszą sobotę stycznia i trwa 15 dni. Letnia wyprzedaż rozpoczyna się w pierwszą sobotę lipca i trwa 15 dni.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Sob: 08:00/09:00 – 18:00

Supermarkety:

Pon – Sob: 08:00/09:00 – 20:00/21:00\*

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 12:00

14:00 – 16:30/17:00\*

\*Tylko w mieście Luksemburg.

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 08:00 – 12:00/

13:30 – 17:00

Sob: 08:00 – 12:00/

13:30 – 17:00\*

\*Tylko w mieście Luksemburg.

## KAUCJA

Za butelki zwykle pobierana jest kaucja. Nie pobiera się kaucji za puszki i plastikowe torby.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.lcto.lu](http://www.lcto.lu)

(Biuro Turystyczne Miasta Luksemburg)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Łotwa wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z nią gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. W ciągu pierwszych sześciu miesięcy, konsument może domagać się unieważnienia umowy oraz zwrotu zapłaconej za towar kwoty lub zastąpienia, jeśli uwidoczni się brak zgodności towaru. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

Konsument powinien pamiętać o odpowiedniej kolejności realizowania roszczenia: po pierwsze, ma prawo domagać się wolnej od opłat wymiany lub zastąpienia. Jeśli sprzedawca nie jest w stanie dokonać żadnej z powyższych możliwości, konsument ma prawo domagać się unieważnienia umowy oraz zwrotu kwoty zapłaconej za towar.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Konsument ma prawo do wymiany towaru, jeśli jest on wadliwy. Wymiana towarów, które nie są wadliwe zależy od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Obowiązującą na Łotwie walutą jest łat litewski (skrót LVL).
- Zgodnie z Rozporządzeniem nr 178 „Metody umieszczania cen towarów i usług” przyjętym 8 maja 1999. przez Gabinet Ministrów cena powinna być umieszczona w taki sposób, aby była widoczna, wyraźna i czytelna oraz, aby konsument dokładnie rozumiał, do jakiego produktu lub usługi się odnosi. Cena powinna zostać umieszczona na piśmie, chyba, że konsument może ją zobaczyć w innej wyraźnej formie. W przypadku produktów przeznaczonych dla konsumentów, sprzedawca ma obowiązek umieścić cenę za sztukę oraz cenę za określoną jednostkę. Cena za sztukę oraz cena za określoną jednostkę powinny uwzględniać podatek od wartości dodanej oraz inne podatki.
- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest na Łotwie obłożona 18% podatkiem od wartości dodanej – VAT (Pievienotās vērtības nodoklis – PVN).

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpowszechniej akceptowanymi formami płatności są gotówka oraz karty płatnicze.

## WYPRZEDAŻE

Na Łotwie odbywają się wyprzedaże. Każdy sprzedawca może organizować wyprzedaż.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 19:00\*  
Sob: 10:00 – 17:00  
Supermarkety:  
Pon – Pt: 10:00 – 19:00  
Sob: 08:00 – 20:00  
Niedz: 10:00 – 19:00\*

\*Sklepy spożywcze w dużych miastach

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 17:00

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 09:00 – 18:00  
Sob: 09:00 – 16:00  
Ryga, bulwar Br\_v\_bas 19:  
Pon – Pt: 07:00 – 22:00  
Sob / Niedz: 08:00 – 20:00

## KAUCJA

Za butelki pobierana jest kaucja (0,01-0,05 LVL za butelkę). Nie jest pobierana kaucja za puszki i plastikowe torby.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.latviatourism.lv](http://www.latviatourism.lv)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Malta wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. Oznacza to, że w przypadku towarów zakupionych przez konsumentów minimalny okres gwarancji wynosi dwa lata.

Zgodnie z Ustawą o sprawach konsumenckich sprzedawcy są zobowiązani dostarczać towary zgodne z opisem oraz specyfikacją zawartymi w umowie sprzedaży.

W przypadku, gdy sprzedawca dostarczył produkt, który w momencie dostawy nie był zgodny z umową sprzedaży, konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru poprzez wolną od opłat naprawę lub zastąpienie. Jeśli naprawa lub zastąpienie nie mogą być przeprowadzone, konsument ma wówczas prawo do obniżki ceny zakupionego towaru lub unieważnienia umowy sprzedaży.

Jeśli brak zgodności uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, przyjmuje się, że istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. Po upływie sześciu miesięcy konsumenci nadal objęci są ochroną przed ukrytymi wadami towarów.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności przez okres dwóch lat od dostawy. Jednakże po upływie pierwszych sześciu miesięcy to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez sprzedawców, zwane również gwarancjami handlowymi ('commercial guarantees'), nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

Sprzedawcy udzielają konsumentom gwarancji handlowych na zasadzie dobrej woli. Taka gwarancja w żaden sposób nie może działać na niekorzyść konsumenta.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawca nie jest prawnie zobowiązany do wymiany towaru, jeśli nie jest on wadliwy.

## CENY

- Obowiązującą na Malcie walutą jest lira maltańska.
- Ceny muszą być umieszczone w sposób widoczny.
- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Ceny muszą uwzględniać podatek. Jeśli cena nie obejmuje wszystkich opłat, powinno to być jasno określone na metce lub w reklamie.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest na Malcie obłożona **18%** podatkiem od wartości dodanej – VAT.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności na Malcie są gotówka, czeki oraz karty kredytowe.

## WYPRZEDAŻE

Okresy wyprzedaży na Malcie nie są regulowane przepisami prawa. Sklepy mogą prowadzić wyprzedaże w dowolnym okresie.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Niedz: 09:00 – 13:00

16:00 – 19:00

W okresie przed świętami Bożego Narodzenia sklepy są czynne do 22:00.

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Sob: 08:30 – 13:00

Niektóre filie są czynne w wybrany dzień tygodnia po południu przez około 3 h.

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Sob: 07:30 – 13:00

## KAUCJA

Za butelki pobierana jest kaucja. Szereg dóbr konsumpcyjnych, takich jak sprzęt AGD, plastikowe torby i puszki, obłożonych jest podatkiem ekologicznym.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.visitmalta.com](http://www.visitmalta.com)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Niemcy wdrożyły Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Niemczech jest euro.
- Cena produktu musi być umieszczona na metce.
- Konsument nie może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Cena musi obejmować podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość towarów i usług obłożona jest w Niemczech **16%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (Mehrwertsteuer – MwSt.).

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są w Niemczech gotówka, karty kredytowe oraz debetowe. Czeka są mniej popularne. Płacąc kartą kredytową lub debetową, konsument może być poproszony o okazanie dokumentu tożsamości. Niektóre sklepy i restauracje nie przyjmują płatności kartami kredytowymi.

## WYPRZEDAŻE

W Niemczech wyprzedaże mogą się odbywać w dowolnych terminach.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Sob: 08:00/10:00 –  
18:00/20:00

Niedziela: nieczynne

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 09:00/09:30 - 16:00/18:00  
Sob – Niedz: nieczynne

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 08:00/08.30 – 18:00  
Sob. – Niedz.: nieczynne

## KAUCJA

Kaucja pobierana jest za niemal wszystkie butelki, oprócz butelek od wina. Pobierana jest również kaucja za puszki, poza puszkami z warzywami oraz napojami typu rum z colą.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.germany-tourism.de](http://www.germany-tourism.de)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Portugalia wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Jeśli towar nie jest wadliwy, konsument nie ma prawa w świetle do jego wymiany. Zależy ona od dobrej woli sprzedawcy. Wymiana towaru jest często stosowaną praktyką w dużych sklepach, lecz konsument musi zostać wcześniej poinformowany o takiej możliwości oraz o tym, jaki dowód będzie musiał okazać, gdy poprosi o wymianę towaru, czyli na przykład paragon.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Portugalii jest euro.
- Ceny muszą być widoczne, czytelne i przedstawione na tabliczkach, metkach lub w cennikach.
- Konsument nie może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Wszystkie ceny uwzględniają podatek VAT (po portugalsku IVA).

- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość towarów obłożona jest w Portugalii **21%** podatkiem od wartości dodanej value added tax – VAT (Imposto sobre o Valor Acrescentado – IVA). Na Maderze i Wyspach Azorskich podstawowa stawka podatku VAT wynosi **15%**.

Stawka podatku VAT w przypadku niektórych produktów, jak chleb, książki, czasopisma i wybrane leki wynosi **5%** lub **12%**. (**4%** i **8%** na Maderze i Wyspach Azorskich).

## FORMY PŁATNOŚCI

W Portugalii najpopularniejszymi metodami płatności są gotówka, karty kredytowe i debetowe.

Gdy konsument płaci kartą kredytową za stosunkowo drogie towary, może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże odbywają się, co roku w dwóch okresach:

wyprzedaż zimowa: 07/01 do 28/02,  
wyprzedaż letnia: 07/08 do 30/09.

Zdarza się jednak często, że sklepy obniżają ceny również w innych okresach roku.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 13:00

15:00 – 19:00

Sob: 09:00/10:00 – 13:00

Centra handlowe:

Codziennie: 10:00 – 23:00/24:00

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:30 – 15:00

Sob – Niedz...: nieczynne

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 09:00 – 18:00

Sob – Niedz: nieczynne

Urzędy pocztowe na lotniskach Lisbon Porto i Faro są czynne również w soboty.

## KAUCJA

Nie pobiera się kaucji za puszki i plastikowe torby. Natomiast w supermarketach może być pobierana kaucja za niektóre rodzaje butelek.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

<http://www.visitportugal.com/Cultures/en>

Telefon dla turystów: 808 78 12 12 (bezpłatny).





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Słowacja wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawca nie jest prawnie zobowiązany do wymiany towaru, który nie jest wadliwy. W niektórych dużych sklepach konsumenci mogą wymienić zakupiony towar w ciągu 14 dni.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Słowacji jest korona słowacka (skrót SKK).
- Cena nie musi być umieszczona na produkcie. Jeśli ceny nie ma na produkcie, konsument może znaleźć ją przy półce lub za pomocą czytnika cen.

- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Ceny muszą uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość dóbr i usług jest w Słowacji obłożona **19%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (dan z pridanej hodnoty – DPH)

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności w Słowacji są gotówka, karty kredytowe i debetowe.

## WYPRZEDAŻE

Przepisy nie regulują terminów wyprzedaży w Słowacji. Zwykle wyprzedaże rozpoczynają się po świętach Bożego Narodzenia i po sezonie letnim.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 18:00\*  
06:00 – 18:00\*\*  
Sob: 06:00 – 12:00

\*Małe sklepy / \*\*Sklepy spożywcze

### TYPOWE GODZINY PRACY DUŻYCH SKLEPÓW:

Codziennie: 06:00 – 24.00  
07:00 – 21:00  
24 h

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 17:00

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 07:00 – 19:00

Sob: 07:30 – 14:00/12:30

## KAUCJA

Pobiera się kaucję za butelki (4 SKK ~ 0.10 EUR). Nie pobiera się kaucji za puszki i plastikowe torby.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.skonline.sk](http://www.skonline.sk)



**TWOJE PRAWA  
JAKO KONSUMENTA**

Słowenia wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

**WYMIANA TOWARU**

Sprzedawca nie jest prawnie zobowiązany do wymiany towaru, który nie jest wadliwy.

**CENY**

- Walutą obowiązującą w Słowenii jest tolar słoweński (Slovenski tolar – SIT).
- Ceny muszą być umieszczone na metce lub w cenniku.
- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Ceny muszą uwzględniać podatek VAT.

- Sprzedawca musi wydać konsumentowi paragon.

**PODATEK**

Większość dóbr i usług jest w Słowenii obłożona **20%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (davek na dodano vrednost – DDV). Stawka podatku VAT na niektóre produkty wynosi **8.5%**.

**FORMY PŁATNOŚCI**

Najpopularniejszymi formami płatności są w Słowenii gotówka oraz karty kredytowe i debetowe.

**WYPRZEDAŻE**

W Słowenii wyprzedaże odbywają się dwa razy w roku, letnia wyprzedaż rozpoczyna się w trzeci poniedziałek lipca i może trwać trzy tygodnie. Wyprzedaż zimowa rozpoczyna się w drugi poniedziałek stycznia i również może trwać trzy tygodnie.

**GODZINY OTWARCIA****TYPOWE GODZINY PRACY  
SKLEPÓW:**

Pon – Sob: 08:00 – 18:00  
Niedz: 09:00 – 13:00 (nie wszystkie sklepy)

**TYPOWE GODZINY PRACY  
BANKÓW:**

Pon – Pt: 09:00 – 17:00  
Jeden dzień w tygodniu banki są czynne dłużej, zwykle jest to środa.

**GODZINY PRACY URZĘDÓW  
POCZTOWYCH:**

Pon – Pt: 07:00 – 19:00  
Sob: 07:00 – 13:00

**KAUCJA**

Za niektóre rodzaje butelek pobiera się kaucję.

Nie pobiera się kaucji za puszki i plastikowe torby.

**INFORMACJA TURYSTYCZNA:**

[www.slovenia-tourism.si](http://www.slovenia-tourism.si)



**TWOJE PRAWA  
JAKO KONSUMENTA**

Szwecja wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu trzech lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

**WYMIANA TOWARU**

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy. Konsument powinien poprosić o tzw. „zakup po akceptacji (öppet köp) aby zastrzec sobie możliwość zwrotu towaru. Konsument może również poprosić o „prawo wymiany produktu (bytes rätt).

**CENY**

- Obowiązującą w Szwecji walutą jest korona szwedzka (SEK).
- Ceny powinny być bezpośrednio

zaprezentowane konsumentom, na przykład w oknach wystawowych, w sklepach oraz w ulotkach reklamowych.

- Zgodnie z prawem umów metka nie stanowi prawnie wiążącej oferty.
- Wszystkie ceny produktów dla konsumentów muszą uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

**PODATEK**

Większość dóbr i usług jest w Szwecji obłożona **25%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (mervärdeskatt- moms). Stawka podatku VAT na usługi turystyczne oraz produkty żywnościowe wynosi **12%**. Stawka VAT na książki i czasopiśma oraz bilety kolejowe i samolotowe wynosi **6%**.

**FORMY PŁATNOŚCI**

Najpopularniejszymi formami płatności w Szwecji są gotówka, karty kredytowe oraz debetowe.

Płacąc kartą kredytową, konsumenci są zobowiązani do okazania dokumentu tożsamości.

**WYPRZEDAŻE**

W Szwecji nie ma regularnych okresów wyprzedaży.

**GODZINY OTWARCIA****TYPOWE GODZINY PRACY  
SKLEPÓW:**

Pon – Pt: 10:00 – 18:00

Sob: 10:00 – 14:00

Niedz: nieczynne

Niektóre sklepy są czynnej dłużej, a także w niedziele.

**TYPOWE GODZINY PRACY****BANKÓW:**

Pon – Pt: 10:00 – 15:00

Czw: 10:00 – 18:00 (nie wszystkie banki)

Sob – Niedz: nieczynne

**GODZINY PRACY URZĘDÓW  
POCZTOWYCH:**

Pon – Pt: 10:00 – 18:00

Sob – Niedz: nieczynne

**KAUCJA**

Kaucja pobierana jest od większości rodzajów butelek. Kaucja pobierana jest również od puszek.

Za plastikowe torby nie pobiera się kaucji ani podatku.

**INFORMACJA TURYSTYCZNA:**

[www.visit-sweden.com/gb/FrontPage.asp](http://www.visit-sweden.com/gb/FrontPage.asp)



## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Węgry wdrożyły Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. Istotne dla konsumentów jest również to, że po upływie okresu sześciu miesięcy nadal objęci są ochroną przed wadliwymi produktami. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności w ciągu dwóch lat od dostawy towaru. Jednakże, wówczas to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawca nie jest prawnie zobowiązany do wymiany towaru.

## CENY

- Obowiązującą na Węgrzech walutą jest forint.
- Cena sprzedaży, cena za jednostkę oraz opłata za usługę powinny być wyraźnie widoczne, wyrażone w zrozumiałej formie oraz w obowiązującej jednostce płatniczej w Republice Węgierskiej.
- Konsument może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.

- Ceny muszą uwzględniać podatek VAT.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon. Jeśli sprzedawca nie wyda paragonu, władze mogą nałożyć na niego karę.

## PODATEK

Stawki podatku VAT wynoszą na Węgrzech **5%**, **15%** lub **25%** (Általános Forgalmi Adó - ÁFA) w zależności od rodzaju towaru lub usługi.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są na Węgrzech gotówka oraz karty kredytowe.

W niektórych sklepach konsumenci muszą okazać dokument tożsamości, jeśli dokonują zakupów powyżej określonej dużej kwoty. Taka praktyka jest jednak rzadko spotykana.

## WYPRZEDAŻE

Wyprzedaże na Węgrzech odbywają się zimą i latem, a ich terminy nie są regulowane przepisami prawa.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Sob: 10:00 – 18:00

Niedz: 10:00 – 14:00

Niektóre duże sklepy detaliczne są czynne 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, oprócz świąt państwowych.

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:00 – 17:00

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Sob: 07:00 – 18:00

## KAUCJA

Kaucja pobierana jest za niektóre rodzaje butelek.

Nie pobiera się kaucji za puszki i plastikowe torby.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.hungary.com](http://www.hungary.com)





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Wielka Brytania wdrożyła Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji wynosi w przypadku towarów dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru.

Konsument może również zrezygnować z towaru i żądać zwrotu całej zapłaconej kwoty, o ile zwróci się z takim żądaniem wystarczająco wcześnie, a produkt nie był użytkowany po uwidocznieniu się wady. W przypadku utraty tego uprawnienia, konsument może domagać się naprawy albo zastąpienia towaru.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności przez okres sześciu lat od dostawy, jednakże po upływie pierwszych sześciu miesięcy to konsument musi udowodnić, że brak zgodności istniał w momencie dostawy. W Szkocji okres odpowiedzialności obejmuje 5 lat od uwidocznienia się braku zgodności.

Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

## WYMIANA TOWARU

Jeśli towar nie jest wadliwy, sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy.

## CENY

- Walutą obowiązującą w Wielkiej Brytanii jest funt szterling £.
- Na metkach musi być wyraźnie widoczna cena sprzedaży wszystkich towarów przeznaczonych do sprzedaży prywatnym konsumentom i musi ona uwzględniać podatek VAT. Wszelkie dodatkowe opłaty również muszą być uwzględnione.
- Ceny nie muszą być umieszczone na każdym towarze z osobna, ale konsument powinien móc z łatwością ustalić, do którego produktu odnosi się dana cena.
- Konsument nie może domagać się otrzymania produktu za cenę widniejącą na metce.
- Sprzedawca nie jest zobowiązany do wydawania konsumentom porównań.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest obłożona w Wielkiej Brytanii podatkiem od towarów i usług VAT w wysokości **17,5%**. Stawka podatku VAT na dostawy paliw i energii (gaz, elektryczność, paliwa stałe, olej opałowy) wynosi **12%**. Niektóre towary i usługi są zwolnione z opodatkowania podatkiem VAT, na przykład ubrania dla dzieci.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są gotówka, karty kredytowe, debetowe oraz czeki. Płacąc kartą kredytową, konsument nie ma obowiązku okazywania dokumentu tożsamości.

## WYPRZEDAŻE

W Wielkiej Brytanii wyprzedaże mogą się odbywać w dowolnych terminach.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Sob: 09:00/ 09:30 –  
17:30/18:00  
Niedz: 10:00/10:30 –  
16:00/16:30

W sklepach w większych miastach nie ma przerwy na lunch.

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW

#### I URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt. : 09:00 – 17:00  
Sob 09:00 – 12:00





## TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

Włochy wdrożyły Dyrektywę 1999/44/WE dotyczącą sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji. W wyniku przyjęcia powyższych przepisów minimalny okres gwarancji na towary zakupione przez konsumentów we Włoszech wynosi minimum dwa lata. Przyjmuje się, że każdy brak zgodności, który uwidocznił się w ciągu sześciu miesięcy od daty dostawy, istniał w chwili dostawy, o ile nie dowiedziono inaczej. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru.

W ciągu wspomnianego okresu 2 lat konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru. W pierwszej kolejności konsument może żądać, aby sprzedawca dokonał naprawy albo może żądać od sprzedawcy jego zastąpienia, chyba, że jest to niemożliwe lub nieproporcjonalne. Każda naprawa lub zastąpienie powinna być dokonana w rozsądnym czasie (około dwóch tygodni) i bez istotnej niedogodności dla konsumenta, z uwzględnieniem charakteru towarów i celów, dla których konsument ich potrzebuje.

Jeśli nie jest to możliwe, konsument może domagać się obniżki ceny (w przypadku drobnych wad) lub unieważnienia umowy.

W przypadku zwrotu zapłaconej kwoty, konsument nie ma obowiązku przyjęcia noty kredytowej. Jeśli zgodzi się przyjąć notę kredytową, powinien sprawdzić jej okres ważności. Jeśli nie oznaczono okresu ważności, nota kredytowa jest teoretycznie ważna przez dziesięć lat. Dobrowolne gwarancje udzielane przez producentów nie mogą ograniczać ustawowych praw konsumentów.

Towary używane lub z drugiej ręki: okres gwarancji na towary z drugiej ręki może zostać w umowie skrócony do jednego roku, nie może być jednak krótszy niż jeden rok.

## WYMIANA TOWARU

Sprzedawcy nie są prawnie zobowiązani do wymiany towaru. Jest ona uzależniona od dobrej woli sprzedawcy. Z tego względu istotne jest, aby przed dokonaniem zakupu upewnić się, czy sprzedawca zgodzi się na wymianę lub uzyskać pisemne potwierdzenie – na przykład w formie notatki na paragonie.

## CENY

- Obowiązującą we Włoszech walutą jest euro.
- Ceny muszą być umieszczone w oknach wystawowych oraz na metce przy towarze wewnątrz sklepu.
- Sprzedawcę obowiązuje cena umieszczona na metce. Wciąż jednak istnieją sklepy, w których ceny towarów nie są oczywiste.
- By uniknąć zaskoczenia, warto pytać o cenę przed nabyciem danego produktu.
- Ceny na metkach uwzględniają zazwyczaj włoski podatek od wartości dodanej.
- Sprzedawca ma obowiązek wydać konsumentowi paragon.

## PODATEK

Większość towarów i usług jest obłożona we Włoszech **20%** podatkiem od wartości dodanej – VAT (imposta sul valore aggiunto – IVA). Stawka podatku VAT na produkty żywnościowe wynosi 10%, a w przypadku chleba **4%**.

## FORMY PŁATNOŚCI

Najpopularniejszymi formami płatności są gotówka oraz karty kredytowe i debetowe. Karty kredytowe AmerexCo i Diners są mniej znane. Czeki podróżne są przyjmowane niemal wszędzie.

W wielu sklepach można nawet płacić kartą EC.

## WYPRZEDAŻE

We Włoszech wyprzedaże odbywają się dwa razy w roku. Terminy wyprzedaży ustala Izba Handlowa.

## GODZINY OTWARCIA

### TYPOWE GODZINY PRACY SKLEPÓW:

Pon – Pt: 09:00 – 12:30  
15.00 – 18.00

Sob: 09:00 – 12:30

Wiele sklepów jest zamkniętych przez pół dnia w wybranym dniu tygodnia, zwykle jest to poniedziałek przed południem lub środa po południu.

W rejonach turystycznych sklepy bywają czynne w niedziele i święta.

### TYPOWE GODZINY PRACY BANKÓW:

Pon – Pt: 08:30 – 13:00  
15.00 – 16.00

Filie Banku Poczтового znajdują się w urzędach pocztowych i są czynne w takich samych godzinach.

### GODZINY PRACY URZĘDÓW POCZTOWYCH:

Pon – Pt: 08:25 – 13:50  
Sob: 08:30 – 13:00

## KAUCJA

We Włoszech większość szklanych butelek podlega zwrotowi. Wysokość kaucji jest różna w zależności od rodzaju butelki i wynosi od 15–50 c. Sklepy nie są prawnie zobowiązane do przyjmowania zwrotu podlegających kaucji butelek. Mają pod tym względem wolną rękę.

## INFORMACJA TURYSTYCZNA:

[www.enit.it](http://www.enit.it)

## Sieć Europejskich Centrów Konsumentkich



AUSTRIA  
EUROPÄISCHE  
VERBRAUCHERBERATUNG WIEN  
Tel. +43/158877342  
Fax +43/15887799342  
www.europakonsument.at



BELGIUM  
EUROPÉES CENTRUM VOOR DE  
CONSUMENT / CENTRE EUROPEEN  
DES CONSOMMATEURS  
Tel. +32/25171790  
Fax +32/25171799  
www.cec-ecc.be  
www.evz.be



CYPRUS  
EUROPEAN CONSUMER CENTRE  
Tel. +357/22867153  
Fax +357/22304916



CZECH REPUBLIC  
EUROPEAN CONSUMER CENTRE  
OF THE CZECH REPUBLIC  
Tel. +420/224062672  
Fax +420/224062314  
www.mpo.cz



DENMARK  
FORBRUGER EUROPA  
Tel. +45/32669000  
Fax +45/32669100  
www.forbrugereuropa.dk



ESTONIA  
EUROPEAN CONSUMER CENTRE  
OF ESTONIA  
Tel. +372/6201708  
Fax +372/6201701  
www.consumer.ee



FINLAND  
EUROPEAN CONSUMER CENTRE  
OF FINLAND  
Tel. +358/977267826  
Fax +358/977267557  
www.kuluttajavirasto.fi/ecc



FRANCE  
CENTRE EUROPÉEN  
DES CONSOMMATEURS  
Tel. +49/7851991480  
Fax +49/78519914811  
www.euroinfo-kehl.com



GERMANY  
EUROPÄISCHE  
VERBRAUCHERZENTRUM (evz)  
DÜSSELDORF  
Tel. +49/2113809101  
Fax +49/2113809216  
www.evz.de



KIEL  
Tel. +49/4319719350  
Fax +49/4319719360  
www.evz.de

KEHL c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.  
Tel. +49/7851991480  
Fax +49/78519914811  
www.eej-net.de



GREECE  
EUROPEAN CONSUMER CENTRE  
OF GREECE  
Tel. +30/2103847253,3893104  
Fax +30/2103847106  
www.efpolis.gr



IRELAND  
EUROPEAN CONSUMER  
CENTRE DUBLIN  
Tel. +353/18090600  
Fax +353/18090601  
www.eccdublin.ie



ISLAND  
NEYTENDASAMTÖKIN  
Tel. +354/5451200  
Fax: +354/5451212  
www.ns.is



ITALY  
CENTRO EUROPEO  
CONSUMATORI  
Tel. +39/0471980939  
Fax +39/0471980239  
www.euroconsumatori.org



LATVIA  
EUROPEAN CONSUMER  
CENTRE OF LATVIA  
Tel. +371/7212688  
Fax +371/7338024  
www.ptac.gov.lv



LITHUANIA  
EUROPEAN CONSUMERCENTRE  
OF LITHUANIA  
Tel. +370/52650368  
Fax +370/52623123  
www.ecc.lt



LUXEMBOURG  
CENTRE EUROPÉEN  
DES CONSOMMATEURS-GIE  
Tel. +352/2684641  
Fax +352/26845761  
www.euroguichet.lu



THE NETHERLANDS  
STICHTING CONSUMENTEN  
INFORMATIEPUNT  
Tel. +31/(0)703156333  
Fax +31/(0)703156339  
www.consumenteninformatiepunt.nl



NORWAY  
THE CONSUMER COUNCIL  
OF NORWAY/CLEARINGHOUSE  
Tel. +4723400555  
Fax +4723400503  
www.forbrukerportalen.no



PORTUGAL  
CENTRO EUROPEU  
DO CONSUMIDOR  
Tel. +351/213564750 or 52  
Fax +351/213564712  
www.consumidor.pt/cec



SPAIN  
CENTROS EUROPEO  
DEL CONSUMIDOR MADRID  
Tel. +34/918224555  
Fax +34/918224562  
cec.consumo-inc.es



BARCELONA  
Tel. +34/935566010  
Fax +34/934110678  
cec.consumo-inc.es



VITORIA  
Tel. +34/945019948  
Fax +34/945019947  
cec.consumo-inc.es



SWEDEN  
KONSUMENT EUROPA  
Tel. +46/84290782  
Fax +46/84290789  
www.konsumenteuropa.se



UNITED KINGDOM  
UK ECC & EEJ-Net Clearing House  
Fax +44/(0)1902710068  
www.euroconsumer.org.uk







Europejskie Centrum Konsumentkie

## Europejskie Centrum Konsumentkie Polska

Pl. Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

Tel.: +48/022/ 55 60 118

Faks: +48/022/ 55 60 359

[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

[info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)