HAMBOORG.CITY

پلتفرم رایگان برای خارجیان در آلمان

✓ دستیار 24/7 به زبان شما
✓ اسکن اسناد رسمی
✓ یادآوری مهلت‌ها
✓ ماشین‌حساب‌های کمک‌هزینه

hamboorg.city — است و همیشه رایگان خواهد بود

حماية المستهلك — حق العدول، الضمان والحقوق الخاصة بك

حق عدول مدته 14 يوماً في عمليات الشراء عبر الإنترنت، ضمان قانوني لمدة سنتين، مركز حماية المستهلك ومراكز التسوية.

Deutsche Begriffe: Widerrufsrecht | Gewährleistung | Verbraucherzentrale | Schlichtungsstelle | AGB | Umtausch | Reklamation

---

حق العدول — 14 يوماً في عمليات الشراء عبر الإنترنت

إذا اشتريت **عبر الإنترنت أو بالهاتف أو عند الباب**، يحق لك حق عدول قانوني:

القواعد الأهم

- **14 يوماً** من استلام البضاعة — دون الحاجة لتقديم أسباب
- ينطبق على **المتاجر الإلكترونية والبيع عبر الهاتف وبيع الباب للباب**
- **ليس في المتاجر التقليدية** — لا يوجد حق عدول قانوني في البيع بالتجزئة (التبديل من باب اللطف)
- يجب التعبير عن العدول **كتابياً** (بريد إلكتروني أو خطاب أو نموذج عدول)
- إرجاع البضاعة خلال **14 يوماً** من إشعار العدول
- **تكاليف الإرجاع:** يتحملها المشتري عادة (إذا كان مذكوراً في العقد)
- **استرجاع المبلغ:** خلال **14 يوماً** من استلام البضاعة المرجعة

استثناءات من حق العدول

لا ينطبق حق العدول على:

- **السلع القابلة للتلف** (الطعام والزهور)

• **منتجات النظافة المغلقة** (مستحضرات التجميل والملابس الداخلية) — إذا تم فتحها

• **المنتجات المصنوعة حسب الطلب** (البدلة والمجوهرات المحفورة)

• **الصحف والمجلات** (الأعداد الفردية)

• **المحتوى الرقمي** — إذا بدأ التحميل فوراً وأنت توافق

• **الرحلات والفعاليات** ذات التاريخ المحدد

الضمان — سنتان قانونياً

الـ**ضمان** (المسؤولية عن العيوب) هو حقك القانوني عند وجود عيب في البضاعة:

القواعد الأساسية

• **سنتان** من تاريخ الشراء — للمنتجات الجديدة

• **سنة واحدة** — للمنتجات المستعملة (إذا تم الاتفاق عليها)

• **عبء الإثبات:** في **الـ 12 شهراً الأولى** يجب على البائع إثبات عدم وجود العيب (عكس عبء الإثبات)

• من الشهر 13: يجب عليك إثبات أن العيب كان موجوداً منذ البداية

حقوقك في حالة العيوب (بهذا الترتيب)

1. الوفاء اللاحق — إصلاح أو استبدال (اختيارك!)

2. تخفيض السعر — خصم إذا فشل الوفاء اللاحق

3. فسخ العقد — استرجاع الأموال إذا فشل محاولتان من الإصلاح

4. التعويض عن الأضرار — إذا كان البائع مسؤولاً

مهم: البائع هو جهة الاتصال الخاصة بك — وليس المصنع. اتصل دائماً بالتاجر الذي اشتريت منه.

الضمان مقابل الكفالة الإضافية

	الضمان	الكفالة الإضافية
الأساس القانوني	القانون (BGB)	طوعي (المصنع)
المدة	سنتان	متغيرة (1–5 سنوات)
جهة الاتصال	البائع	المصنع
النطاق	عيوب الشراء	حسب شروط الكفالة

مركز حماية المستهلك — نقطة اتصالك

مركز حماية المستهلك هو مركز استشاري مستقل للمستهلكين. لكل إقليم مركز خاص به.

الخدمات

- **الاستشارة** بشأن العقود والشكاوى والاحتيال
- **الاستشارة القانونية** (من حوالي 30 € للاستشارة الهاتفية)
- **نماذج الرسائل** — مجاناً على موقع الويب
- **إنذارات** ضد الشركات المريبة
- **الاستشارة الطاقية والاستشارة المالية واستشارة التغذية**

التواصل

- **الموقع الإلكتروني:** verbraucherzentrale.de
- **الاستشارة الهاتفية:** حسب الإقليم، بدءاً من حوالي 1.50 €/دقيقة أو رسم ثابت
- **الاستشارة الشخصية:** في العديد من المدن، احجز موعداً عبر الإنترنت

مراكز التسوية — حل غير قضائي

قبل رفع دعوى، يمكنك الاتصال بـ **مركز تسوية**:

- **مركز التسوية العام للمستهلكين** (vsbinfo.de)
- **مركز تسوية الطاقة** — في حالة النزاع مع مورد الكهرباء/الغاز
- **أمين المظالم البنكي** — مشاكل البنك
- **مركز تسوية الاتصالات** (السلطة الاتحادية للشبكات) — مشاكل الهاتف المحمول/الإنترنت
- **söp (مركز تسوية النقل العام)** — تعويض القطارات والرحلات الجوية

فوائد التسوية

- **مجاني** للمستهلك (في معظم الحالات)
- **أسرع** من الإجراء القضائي (حوالي 90 يوماً)
- **غير ملزم** — يمكنك رفض النتيجة والمتابعة مع الدعوى

الشروط والأحكام العامة — اعرف الخط الصغير

الشروط والأحكام العامة (AGB) لا يجوز أن تضرك **بشكل غير عادل**. تكون غير صحيحة على سبيل المثال:

• استبعاد الضمان للمنتجات الجديدة

• فترات شكاوى قصيرة بشكل غير قانوني

• فخاخ التكلفة المخفية

في حالة الشك: يمكنك تجاهل البنود غير الصحيحة — سيتم تطبيق القانون بدلاً من ذلك.

---

hamboorg.city/knowledge/article/verbraucherschutz/
hamboorg.city jest i zawsze będzie za darmo