HAMBOORG.CITY

Piattaforma gratuita per stranieri in Germania

✓ Assistente 24/7 nella tua lingua
✓ Promemoria delle scadenze
✓ Scanner documenti ufficiali
✓ Calcolatori di prestazioni

hamboorg.city — è e resterà GRATUITO

Protezione dei consumatori — Widerrufsrecht, Gewährleistung e i tuoi diritti

14 giorni di diritto di recesso per acquisti online, 2 anni di garanzia legale, centri di protezione dei consumatori e organismi di risoluzione delle controversie.

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

---

Widerrufsrecht — 14 giorni per acquisti online

Se acquisti **online, per telefono o a domicilio**, hai il diritto legale di recesso:

Regole importanti

• **14 giorni** dal ricevimento della merce — senza motivazione

• Si applica a **negozi online, vendite telefoniche, vendite a domicilio**

• **Non in negozio** — nel commercio al dettaglio non c'è diritto legale di recesso (il cambio è una cortesia)

• Il recesso deve essere dichiarato **per iscritto** (e-mail, lettera, modulo di recesso)

• Restituzione entro **14 giorni** dalla dichiarazione di recesso

• **Costi di spedizione:** di solito li sostiene l'acquirente (se previsto nel contratto)

• **Rimborso:** entro **14 giorni** dal ricevimento della merce restituita

Eccezioni al Widerrufsrecht

Non si applica il diritto di recesso per:

• **Merci deperibili** (alimenti, fiori)

• **Prodotti di igiene personale sigillati** (cosmetici, biancheria) — se aperti

• **Prodotti su misura** (abito su misura, gioielli incisi)

• **Giornali e riviste** (singoli numeri)

• **Contenuti digitali** — se il download è iniziato subito e hai acconsentito

• **Viaggi ed eventi** con data fissa

Gewährleistung — 2 anni per legge

Gewährleistung (responsabilità per vizi) è il tuo diritto legale per merci difettose:

Regole di base

• **2 anni** dalla data di acquisto — per merci nuove

• **1 anno** — per merci usate (se previsto nel contratto)

• **Onere della prova:** nei **primi 12 mesi** il venditore deve provare l'assenza del vizio (inversione dell'onere della prova)

• Dal mese 13: devi provare che il vizio era presente fin dall'inizio

I tuoi diritti in caso di vizi (in questo ordine)

1. Adempimento supplementare — riparazione o sostituzione (a tua scelta!)

2. Riduzione del prezzo — sconto se l'adempimento supplementare fallisce

3. Scioglimento — rimborso dopo due tentativi falliti di riparazione

4. Risarcimento danni — se il venditore è responsabile

Importante: Il venditore è il tuo contatto — non il produttore. Rivolgiti sempre al commerciante presso il quale hai acquistato.

Gewährleistung vs. Garanzia

	Gewährleistung	Garanzia
Base	Legge (BGB)	Volontaria (produttore)
Durata	2 anni	Variabile (1–5 anni)
Contatto	Venditore	Produttore
Ambito	Vizi al momento dell'acquisto	Secondo i termini di garanzia

Verbraucherzentrale — il tuo centro di assistenza

Verbraucherzentrale è un centro di consulenza indipendente per i consumatori. Ogni Stato federale ha il suo centro.

Servizi

- **Consulenza** su contratti, reclami, truffe
- **Consulenza legale** (circa 30 € per consulenza telefonica)
- **Lettere modello** — gratuite sul sito
- **Diffide** contro aziende disoneste
- **Consulenza energetica**, consulenza finanziaria, consulenza nutrizionale

Contatti

- **Sito web:** verbraucherzentrale.de
- **Consulenza telefonica:** varia per Stato, circa 1,50 €/min o tariffa fissa
- **Consulenza in loco:** in molte città, prenota online

Schlichtungsstellen — soluzione stragiudiziale

Prima di intentare una causa, puoi rivolgerti a una **Schlichtungsstelle**:

- **Centro generale di risoluzione delle controversie per i consumatori** (vsbinfo.de)
- **Centro di mediazione per l'energia** — in caso di controversie con fornitori di energia/gas
- **Ombudsman bancario** — in caso di problemi con la banca
- **Centro di mediazione telecomunicazioni** (Agenzia federale per le reti) — in caso di problemi con telefonia mobile/Internet
- **söp (Centro di mediazione trasporti pubblici)** — risarcimenti treni e voli

Vantaggi della mediazione

- **Gratuita** per i consumatori (nella maggior parte dei casi)
- **Più veloce** dei procedimenti giudiziali (circa 90 giorni)
- **Non vincolante** — puoi rifiutare il risultato e intentare comunque una causa

AGB — leggi le condizioni generali

Condizioni generali (AGB) **non devono svantarti in modo iniquo**. Non sono valide, ad esempio:

• Esclusione di Gewährleistung per merci nuove

• Termini di reclamo ingiustificatamente brevi

• Costi nascosti

In caso di dubbio: puoi ignorare le clausole non valide — si applica la legge.