HAMBOORG.CITY

Бесплатная платформа для иностранцев в Германии

✓ Ассистент 24/7 на вашем языке
✓ Сканер официальных документов
✓ Напоминания о сроках
✓ Калькуляторы пособий

hamboorg.city — есть и будет БЕСПЛАТНО

Защита прав потребителей — Widerrufsrecht, Gewährleistung и ваши права

14-дневное право отказа при онлайн-покупках, 2-годовая гарантия качества, центры защиты потребителей и органы медиации.

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

---

Widerrufsrecht — 14 дней при онлайн-покупках

Если вы покупаете **онлайн, по телефону или на дом**, у вас есть законное право на отказ:

Основные правила

• **14 дней** с момента получения товара — без указания причин

• Применяется к **интернет-магазинам, продажам по телефону, продажам на дом**

• **Не в магазине** — в розничных магазинах нет законного права на отказ (обмен — это услуга)

• Отказ должен быть оформлен **письменно** (электронная почта, письмо, форма отказа)

• Возврат товара в течение **14 дней** после объявления об отказе

• **Стоимость доставки:** как правило, оплачивает покупатель (если это предусмотрено договором)

• **Возврат денег:** в течение **14 дней** после получения товара

Исключения из Widerrufsrecht

Право на отказ не применяется к:

• **Скоропортящимся товарам** (продукты питания, цветы)

• **Запечатанным средствам личной гигиены** (косметика, нижнее белье) — если вскрыты

• **Специально изготовленным товарам** (костюм на заказ, гравированные украшения)

• **Газетам и журналам** (отдельные выпуски)

• **Цифровому контенту** — если загрузка началась сразу и вы согласились

• **Путешествиям и мероприятиям** с фиксированной датой

Gewährleistung — 2 года по закону

Gewährleistung (гарантия качества) — это ваше законное право при покупке неисправного товара:

Основные правила

• **2 года** с даты покупки — для новых товаров

• **1 год** — для бывших в употреблении товаров (если предусмотрено договором)

• **Бремя доказывания:** в течение **первых 12 месяцев** продавец должен доказать отсутствие дефекта (перемена бремени доказывания)

• С 13-го месяца: вы должны доказать, что дефект существовал изначально

Ваши права при дефектах (в этом порядке)

1. Исправление — ремонт или замена (на ваш выбор!)

2. Снижение цены — скидка, если исправление не удалось

3. Расторжение — возврат денег после двух неудачных попыток ремонта

4. Возмещение убытков — при вине продавца

Важно: Продавец — это ваш контактер, а не производитель. Всегда обращайтесь к торговцу, у которого вы совершили покупку.

Gewährleistung против гарантии

	Gewährleistung	Гарантия
Основание	Закон (BGB)	Добровольная (производитель)
Срок	2 года	Переменная (1–5 лет)
Контактер	Продавец	Производитель
Объем	Дефекты при покупке	По условиям гарантии

Verbraucherzentrale — центр помощи потребителям

Verbraucherzentrale — это независимый консультационный центр для потребителей. В каждой федеральной земле есть свой центр.

Услуги

• **Консультация** по договорам, жалобам, мошенничеству

• **Юридическая консультация** (около 30 € за телефонную консультацию)

• **Образцы писем** — бесплатно на сайте

• **Претензии** против недобросовестных компаний

• **Консультация по энергетике**, финансовая консультация, консультация по питанию

Контакты

• **Веб-сайт:** verbraucherzentrale.de

• **Телефонная консультация:** в зависимости от земли, примерно 1,50 €/мин или фиксированная цена

• **Личная консультация:** во многих городах, бронируйте онлайн

Schlichtungsstellen — внесудебное разрешение споров

Перед подачей иска вы можете обратиться в **Schlichtungsstelle**:

• **Общий центр потребительской медиации** (vsbinfo.de)

• **Центр медиации по энергетике** — при спорах с поставщиками электроэнергии/газа

• **Омбудсмен банков** — при проблемах с банком

• **Центр медиации по телекоммуникациям** (Федеральное агентство по сетям) — при проблемах с мобильной связью/Интернетом

• **söp (центр медиации по общественному транспорту)** — компенсация за поезда и авиарейсы

Преимущества медиации

• **Бесплатна** для потребителей (в большинстве случаев)

• **Быстрее** судебного разбирательства (около 90 дней)

• **Необязательна** — вы можете отклонить результат и подать иск

AGB — знайте мелкий шрифт

Общие условия (AGB) **не должны несправедливо вас ущемлять**. Недействительны, например:

• Исключение Gewährleistung для новых товаров

• Неправомерно короткие сроки рекламации

• Скрытые платежи

В случае сомнения: недействительные пункты можно игнорировать — применяется закон.