



# HAMBOORG.CITY

Almanya'daki yabancılar için ücretsiz platform

- ✓ 24/7 Asistan Sizin Dilinizde
- ✓ Resmi Belge Tarayıcı
- ✓ Tarih Hatırlatmaları
- ✓ Yardım Hesaplayıcıları

**hamboorg.city — şu anda ve her zaman ÜCRETSİZ**

## Tüketici Koruması — İptal Hakkı, Garanti ve Haklarınız

Çevrimiçi alışverişlerde 14 günlük iptal hakkı, 2 yıllık garanti, tüketici merkezleri ve arabuluculuk.

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

### Widerrufsrecht — Çevrimiçi Alışverişlerde 14 Gün

**Çevrimiçi, telefon veya kapı** aracılığıyla bir şey satın alırsanız, yasal bir iptal hakkınız vardır:

#### Temel Kurallar

- Malların alınmasından itibaren **14 gün** — nedeni bildirmeye gerek yok
- **Çevrimiçi mağazalar, telefon satışları, kapı satışları** için geçerli
- **Fiziksel mağazalarda değil** — tezgah satışında yasal iptal hakkı yoktur (değişim satıcının takdirindedir)
- İptal **yazılı** olarak bildirilmelidir (e-posta, mektup, iptal formu)
- İptal bildiriminden itibaren **14 gün** içinde iade
- **İade maliyeti:** Genellikle alıcı tarafından ödenir (sözleşmede belirtilirse)
- **Geri ödeme:** İade edilen ürün alındıktan sonra **14 gün** içinde

#### İptal Hakkından Muafiyet

İptal hakkı olmayan ürünler:

- **Çabuk bozulan mallar** (gıda, çiçekler)

- **Kapalı hijyen ürünleri** (kozmetik, iç çamaşırı) — açılmışsa
- **Bireysel olarak yapılan ürünler** (özel siparişe takım elbise, gravürlü takı)
- **Gazeteler/dergiler** (tek sayılar)
- **Dijital içerik** — indirme hemen başlamışsa ve siz onay vermişseniz
- **Sabit tarihli seyahatler ve etkinlikler**

## Gewährleistung — Yasal Olarak 2 Yıl

**Gewährleistung** (hatalı mal sorumluluğu) kusurlu mal için yasal haklarınızdır:

### Temel Kurallar

- Satın alma tarihinden itibaren **2 yıl** — yeni mallar için
- **1 yıl** — kullanılmış mallar için (sözleşmede kararlaştırılmışsa)
- **İspat yükü: İlk 12 ay** içinde satıcı, kusurun olmadığını kanıtlamalıdır (ispat yükü ters çevrilmesi)
- 13. aydan itibaren: Kusurun başından beri mevcut olduğunu kanıtlamanız gerekir

### Kusurlar İçin Haklarınız (bu sırayla)

- 1. Onarım veya değişim** — onarım veya yedek ürün (seçiminiz!)
- 2. Fiyat indirimi** — onarım başarısız olursa indirim
- 3. Sözleşmeden cayma** — 2 onarım denemesi başarısız olursa para iadesi
- 4. Tazminat** — satıcı kusurlu ise

**Önemli: Satıcı** sizin iletişim ortağınızdır — üretici değil. Daima satın aldığınız perakendeciye başvurun.

### Gewährleistung vs. Garanti

	Gewährleistung	Garanti
<b>Dayanağı</b>	Yasa (BGB)	İhtiyari (üretici)
<b>Süre</b>	2 yıl	Değişken (1-5 yıl)
<b>İletişim</b>	Satıcı	Üretici
<b>Kapsam</b>	Satın almadaki kusurlar	Garanti koşullarına göre

## Verbraucherzentrale — Tüketici Merkeziniz

**Verbraucherzentrale**, tüketiciler için bağımsız bir danışma merkezidir. Her eyalet kendi Verbraucherzentrale'sine sahiptir.

### Hizmetler

- Sözleşmeler, şikayetler, dolandırıcılık konusunda **danışma**
- **Hukuki danışma** (telefon danışması için yaklaşık 30 € dan itibaren)
- **Örnek mektuplar** — websitesinde ücretsiz
- **Uyarılar** dürüst olmayan şirketlere karşı
- **Enerji danışması**, finansal danışma, beslenme danışması

### İletişim

- **Website:** verbraucherzentrale.de
- **Telefon danışması:** Eyalete göre değişir, yaklaşık 1,50 €/dk veya sabit ücret
- **Yüz yüze danışma:** Birçok şehirde, çevrimiçi randevu alın

## Schlichtungsstelle — Yargı Dışı Çözüm

Mahkemeye gitmeden önce **Schlichtungsstelle**'ye başvurabilirsiniz:

- **Genel Tüketici Arabulucusu** (vsbinfo.de)
- **Enerji Arabulucusu** — elektrik/gaz sağlayıcılarıyla anlaşmazlıklar için
- **Bankacılık Arabulucusu** — banka sorunları için
- **Telekomünikasyon Arabulucusu** (Bundesnetzagentur) — cep telefonu/internet sorunları için
- **söp (Kamu Ulaştırma Arabulucusu)** — tren ve uçak tazminatı

### Arabuluculuğun Avantajları

- Tüketiciler için **ücretsiz** (çoğu durumda)
- Mahkeme işlemlerinden **daha hızlı** (yaklaşık 90 gün)
- **Bağlayıcı değil** — sonucu reddedebilir ve yine de dava açabilirsiniz

### AGB — İnce Yazıyı Okuyun

**Genel İşletme Koşulları** (AGB) **sizi haksız yere dezavantajlandıramaz**. Örneğin geçersizdir:

- Yeni mallar için garantinin hariç tutulması
- Makul olmayan kısa şikayet süreleri
- Gizli maliyet tuzakları

**Şüphe halinde:** Geçersiz maddeler göz ardı edilebilir — yasa uygulanır.

---

[hamboorg.city/knowledge/article/verbraucherschutz/](https://hamboorg.city/knowledge/article/verbraucherschutz/)  
hamboorg.city jest i zawsze będzie za darmo