



hamboorg.city

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
Dayanağı	Yasa (BGB)	İhtiyari (üretici)
Süre	2 yıl	Değişken (1-5 yıl)
İletişim	Satıcı	Üretici
Kapsam	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

Arbuluculuğun 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 Őikayet sűreleri
- Gizli maliyet tuzakları

Őűphe halinde: Geçersiz maddeler göz ardı edilebilir — yasa uygulanır.

--- Tarihi: Mart 2026. Tüm bilgiler garanti olmaksızın verilmiştir.