HAMBOORG.CITY

Безкоштовна платформа для іноземців у Німеччині

✓ Асистент 24/7 вашою мовою
✓ Сканер офіційних документів
✓ Нагадування про терміни
✓ Калькулятори допомоги

hamboorg.city — є і буде БЕЗКОШТОВНО

Захист споживачів — Право на відмову, гарантія та Ваші права

14 днів для відмови від онлайн-покупок, 2 роки гарантії, центри захисту споживачів і посередництво.

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

---

Widerrufsrecht — 14 днів для онлайн-покупок

Якщо ви купуєте **онлайн, по телефону або на дверях**, у вас є законне право на відмову:

Основні правила

• **14 днів** з моменту отримання товару — без пояснення причин

• Стосується **інтернет-магазинів, телефонних продажів, продажів на дверях**

• **Не в фізичних магазинах** — у звичайних магазинах немає законного права на відмову (обмін — на розсуд продавця)

• Відмова має бути **письмовою** (електронна пошта, лист, форма відмови)

• Повернення протягом **14 днів** після заяви про відмову

• **Вартість доставки:** Зазвичай платить покупець (якщо зазначено в контракті)

• **Повернення коштів:** Протягом **14 днів** після отримання повернутого товару

Виключення з права на відмову

Немає права на відмову для:

• **Швидкопсувних товарів** (їжа, квіти)

• **Запечатаних засобів гігієни** (косметика, нижня білизна) — якщо відкрито

• **Індивідуально виготовлених продуктів** (костюм на замовлення, гравірований виріб)

• **Газет/журналів** (окремі видання)

• **Цифрового вмісту** — якщо завантаження почалося відразу й ви погодилися

• **Подорожей та заходів** з фіксованою датою

Gewährleistung — 2 роки за законом

Gewährleistung (гарантія якості) — це ваше законне право на вибракований товар:

Основні правила

• **2 роки** з дати покупки — для нових товарів

• **1 рік** — для використаних товарів (якщо узгоджено контрактом)

• **Бремя доказування:** В **перші 12 місяців** продавець повинен довести, що дефект не існував (зміна тягаря доказування)

• З 13-го місяця: Ви повинні довести, що дефект існував з самого початку

Ваші права у разі дефектів (у такому порядку)

1. Ремонт або заміна — ремонт або замінний товар (на вибір!)

2. Зниження ціни — знижка, якщо ремонт не вдастся

3. Розірвання контракту — повернення грошей, якщо 2 спроби ремонту не вдалися

4. Відшкодування — якщо продавець винен

Важливо: Продавець — ваш партнер, а не виробник. Завжди звертайтесь до продавця, у якого ви купували.

Gewährleistung vs. Гарантія

	Gewährleistung	Гарантія
Основа	Закон (BGB)	Добровільна (виробник)
Тривалість	2 роки	Змінна (1–5 років)
Контакт	Продавець	Виробник

	Gewährleistung	Гарантія
Обсяг	Дефекти при купівлі	За умовами гарантії

Verbraucherzentrale — Ваш центр захисту

Verbraucherzentrale — це незалежний центр консультацій для споживачів. Кожна земля має свою Verbraucherzentrale.

Послуги

• **Консультації** щодо контрактів, скарг, шахрайства

• **Правові консультації** (від приблизно 30 € за телефонну консультацію)

• **Зразки листів** — безкоштовно на вебсайті

• **Попередження** проти недобросовісних компаній

• **Енергетичні консультації**, фінансові консультації, харчові консультації

Контакт

• **Вебсайт:** verbraucherzentrale.de

• **Телефонні консультації:** Залежить від землі, від приблизно 1,50 €/хв або фіксована плата

• **Консультації на місці:** У багатьох містах, забронюйте через Інтернет

Schlichtungsstelle — позасудове розв'язання

Перед тим як звертатися до суду, ви можете звернутися до **Schlichtungsstelle**:

• **Загальний омбудсмен споживачів** (vsbinfo.de)

• **Омбудсмен з енергетики** — для спорів з постачальниками електроенергії/газу

• **Банківський омбудсмен** — для проблем з банком

• **Омбудсмен телекомунікацій** (Bundesnetzagentur) — для проблем з мобільним/інтернетом

• **söp (Омбудсмен громадського транспорту)** — компенсація за залізницею та авіаперельоти

Переваги посередництва

• **Безкоштовно** для споживачів (у більшості випадків)

• **Швидше** ніж судові розбори (приблизно 90 днів)

• **Необов'язково** — ви можете відхилити результат і все ще подати позов

AGB — Читайте дрібний шрифт

Загальні умови та положення (AGB) **не повинні несправедливо вас ущемляти**. Недійсними є, наприклад:

• Виключення гарантії для нових товарів

• Неприйнятно короткі терміни для скарг

• Приховані вловлювання витрат

У сумніві: Недійсні пункти можна ігнорувати — застосовується закон.