HAMBOORG.CITY

Nền tảng miễn phí cho người nước ngoài tại Đức

✓ Trợ lý 24/7 bằng ngôn ngữ của bạn
✓ Máy quét tài liệu chính thức
✓ Nhắc nhở về thời hạn
✓ Máy tính trợ cấp

hamboorg.city — là và sẽ luôn MIỄN PHÍ

Bảo vệ Người tiêu dùng — Widerrufsrecht, Gewährleistung và Quyền của Bạn

Widerrufsrecht 14 ngày khi mua online, Gewährleistung 2 năm, Verbraucherzentrale và Schlichtungsstelle hỗ trợ bạn.

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

---

Widerrufsrecht — 14 Ngày Khi Mua Online

Nếu bạn **mua online, qua điện thoại hoặc tại cửa nhà**, bạn có quyền hủy đơn theo luật:

Các Quy Tắc Quan Trọng

• **14 ngày** kể từ khi nhận hàng — không cần nêu lý do

• Áp dụng cho **cửa hàng online, bán qua điện thoại, bán tại cửa nhà**

• **Không áp dụng tại cửa hàng** — không có Widerrufsrecht theo luật (đổi hàng là ưu đãi)

• Hủy đơn phải **bằng văn bản** (email, thư, biểu mẫu hủy)

• Trả hàng trong **14 ngày** sau khi thông báo hủy

• **Chi phí gửi trả**: Thường người mua chịu (nếu quy định trong hợp đồng)

• **Hoàn tiền**: Trong **14 ngày** kể từ khi nhận hàng trả lại

Ngoại Lệ Của Widerrufsrecht

Không có Widerrufsrecht cho:

• **Hàng dễ hỏng** (thực phẩm, hoa)

• **Sản phẩm vệ sinh được niêm phong** (mỹ phẩm, đồ lót) — nếu đã mở

• **Sản phẩm được sản xuất theo yêu cầu** (veston theo đo, trang sức khắc)

• **Báo/Tạp chí** (số lẻ)

• **Nội dung kỹ thuật số** — nếu tải xuống ngay lập tức và bạn đã đồng ý

• **Du lịch và sự kiện** có lịch cố định

Gewährleistung — 2 Năm Theo Luật

Gewährleistung (bảo hành lỗi sản phẩm) là quyền theo luật của bạn với hàng bị lỗi:

Quy Tắc Cơ Bản

• **2 năm** kể từ ngày mua — cho hàng mới

• **1 năm** — cho hàng đã qua sử dụng (nếu quy định trong hợp đồng)

• **Chứng minh**: Trong **12 tháng đầu**, người bán phải chứng minh lỗi không tồn tại (đảo ngược gánh nặng chứng minh)

• Từ tháng 13: Bạn phải chứng minh lỗi tồn tại từ ban đầu

Quyền của Bạn Khi Sản Phẩm Bị Lỗi (theo thứ tự)

1. Hoàn thành lại — Sửa chữa hoặc gửi hàng thay thế (bạn chọn!)

2. Giảm giá — Chiết khấu giá nếu hoàn thành lại thất bại

3. Hủy giao dịch — Hoàn tiền nếu 2 lần sửa chữa không thành công

4. Bồi thường — nếu người bán có lỗi

Quan trọng: Người bán là đối tác liên hệ của bạn — không phải nhà sản xuất. Luôn liên hệ nơi bạn mua hàng.

Gewährleistung vs. Bảo Hành

	Gewährleistung	Bảo Hành
Cơ sở	Luật (BGB)	Tự nguyện (nhà sản xuất)
Thời gian	2 năm	Thay đổi (1–5 năm)
Liên hệ	Người bán	Nhà sản xuất
Phạm vi	Lỗi sản phẩm khi mua	Tùy theo điều khoản bảo hành

Verbraucherzentrale — Điểm Hỗ Trợ Của Bạn

Verbraucherzentrale là cơ sở tư vấn độc lập cho người tiêu dùng. Mỗi bang có một Verbraucherzentrale riêng.

Dịch Vụ

- **Tư vấn** về hợp đồng, khiếu nại, lừa đảo
- **Tư vấn pháp lý** (từ khoảng 30 € cho tư vấn qua điện thoại)
- **Mẫu thư** — miễn phí trên website
- **Cảnh báo** chống các công ty không uy tín
- **Tư vấn năng lượng**, tư vấn tài chính, tư vấn dinh dưỡng

Liên Hệ

- **Website:** verbraucherzentrale.de
- **Tư vấn qua điện thoại:** Tùy theo bang, từ khoảng 1,50 €/phút hoặc giá cố định
- **Tư vấn tại chỗ:** Ở nhiều thành phố, đặt lịch online

Schlichtungsstelle — Giải Quyết Ngoài Tòa Án

Trước khi khởi kiện, bạn có thể sử dụng **Schlichtungsstelle**:

- **Schlichtungsstelle Verbraucher Allgemein** (vsbinfo.de)
- **Schlichtungsstelle Energie** — khi tranh chấp với nhà cung cấp điện/khí
- **Ombudsmann Ngân hàng** — khi có vấn đề với ngân hàng
- **Schlichtungsstelle Telekommunikation** (Bundesnetzagentur) — khi có vấn đề với di động/internet
- **söp (Schlichtungsstelle Giao thông Công cộng)** — bồi thường xe lửa và máy bay

Lợi Ích Của Giải Quyết Tranh Chấp

- **Miễn phí** cho người tiêu dùng (hầu hết trường hợp)
- **Nhanh hơn** so với kiện tụng (khoảng 90 ngày)
- **Không ràng buộc** — bạn có thể từ chối kết quả và vẫn kiện được

AGB — Biết Điều Khoản In Nhỏ

Điều khoản Kinh doanh Chung (AGB) không được **gây bất lợi không hợp lý** cho bạn. Các điều khoản vô hiệu bao gồm:

• Loại trừ Gewährleistung cho hàng mới

• Thời hạn khiếu nại quá ngắn

• Các khoản phí ẩn

Nếu nghi ngờ: Bạn có thể bỏ qua các điều khoản vô hiệu — luật sẽ áp dụng thay thế.