



# 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
<b>Cơ sở</b>	Luật (BGB)	Tự nguyện (nhà sản xuất)
<b>Thời gian</b>	2 năm	Thay đổi (1-5 năm)
<b>Liên hệ</b>	Người bán	Nhà sản xuất
<b>Phạm vi</b>	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.

---

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