

📍 KIK VAGYUNK MI?

A felhasználói központ egy független szervezet (NGO), amely segíti a polgárokat (felhasználókat), és probléma esetén támogatja őket. Ezzel nem támogat sem gazdasági, sem pártpolitikai érdekeket.

📍 HOL TALÁL MEG BENNÜNKET?

A felhasználói központok szerte Németországban vannak. Rajna-vidék-Pfalz körzetében 12 tanácsadó hely található. A munkatársakhoz fordulhat kérdéseivel, segítenek, és tájékoztatást nyújtanak Önnek. Még több információ: www.verbraucherzentrale-rlp.de

📍 A KÖVETKEZŐ TÉMÁKBAN ÉS PROBLÉMÁK ESETÉN TUDUNK ÖNNEK SEGÍTENI:

Szerződéseivel kapcsolatos kérdések, például

- olyan tárggyal kapcsolatban, amelyet Ön megvásárolt, de késve szállították, vagy nem működik kifogástalanul
- olyan internetes vásárlásokról, amelyeket szeretne visszavonni
- internetes vagy telefonos szerződésekkel és kedvező tarifákkal kapcsolatban
- olyan számlákkal kapcsolatban, amelyek mögött nincs vásárlás
- Internetről letöltött zene vagy filmek miatti figyelmeztetés miatt

A lakásával kapcsolatosan felmerült kérdésekben, például

- drága áram, fűtés és víz
- néhány áram, fűtés és víz felhasználásával és költségeivel kapcsolatos tanács
- a helyes szellőztetéssel kapcsolatban, amellyel elkerülhető a falon a gombaképződés

Pénzével kapcsolatos kérdésekben, például

- ha folyószámlát szeretne nyitni
- a pénz szeretne átutalni és külföldre küldeni
- melyek azok a biztosítások, amelyekre Németországban valóban szüksége van
- ha kölcsönt szeretne felvenni, pl. egy tanfolyamra

Élelmiszerekkel és táplálkozással kapcsolatos kérdésekben, például

- mit tartalmaznak az élelmiszerek
- ha Ön családját Németországban is egészségesen szeretné etetni

Tanácsadásra kérhet időpontot telefonon vagy a tanácsadás helyén személyesen. A jogi tanácsadásért fizetni kell. Kispénzű embereknek csökkenteni tudjuk a tanácsadás költségét, vagy ingyenessé is tehetjük.

📍 КОИ СМЕ НИЕ?

Потребителската централа е независима организация (НПО), която помага на гражданите (потребителите) при решаване на проблемите им с фирмите. Тя не преследва икономически или партийно-политически цели.

📍 КЪДЕ МОЖЕТЕ ДА НИ НАМЕРИТЕ?

Потребителските централи са навсякъде в Германия. В Райнланд-Пфалц има 12 консултативни центъра. Служителите ще ви консултират по вашите въпроси, ще ви помогнат и ще ви предоставят информация. Научете повече на: www.verbraucherzentrale-rlp.de

📍 МОЖЕМ ДА ВИ ПОМОГНЕМ ПО ТЕЗИ ТЕМИ И ПРОБЛЕМИ:

При въпроси относно вашите договори, например

- за стока, която сте закупили, но тя е доставена със закъснение или не функционира правилно
- при поръчки по интернет, които искате да анулирате
- за договори за интернет и телефон, и за изгодни тарифи
- за фактури, които сте получили, въпреки че не сте закупили нищо
- за предупреждение, отправено към вас, понеже сте свалили музика или филми от интернет

При въпроси относно вашето жилище, например

- каква е цената на тока, отоплението и водата
- за да можете с няколко съвета да намалите потреблението и разходите си за ток, отопление и вода
- за правилното проветряване, за да избегнете мухъл по стените

При въпроси относно вашите пари, например

- ако желаете да си откриете банкова сметка
- ако желаете да направите банков превод на пари и да ги изпратите в чужбина
- от кои застраховки наистина имате нужда в Германия
- ако желаете да вземете кредит, например за да следвате в университет

При въпроси относно хранителните продукти и храненето, например

- какви съставки има в хранителните продукти
- ако искате вашето семейство да се храни здравословно и в Германия

Можете да си уговорите час за консултация по телефона или на място в консултативния център. Правната консултация се заплаща. За хора, които нямат средства, можем да намалим разходите за консултацията или да предложим безплатна консултация.

📍 KO SMO MI?

Društvo za zaštitu potrošača je nevladina organizacija (NGO) koja se angažuje za građane (potrošače) i pomaže im kod problema sa preduzećima. Na taj način ono nema ekonomske i partijske političke interese.

📍 GDE SE NALAZIMO?

Društva za zaštitu potrošača postoje svuda u Nemačkoj. U Rajni-Palatinatu postoji 12 savetovališta. Njihovi saradnici vas savetuju u vezi sa vašim pitanjima, pomažu vam i pružaju informacije. Više na adresi: www.verbraucherzentrale-rlp.de

📍 MOŽEMO VAM POMOĆI KOD OVIH TEMA I PROBLEMA:

Kod pitanja o vašim ugovorima, na primer

- o nekoj stvari koju ste kupili ali je ona isporučena kasno ili ne funkcioniše ispravno
- kod narudžbina putem interneta koje želite da poništite
- o ugovorima putem interneta ili telefona i povoljnijim tarifama
- o računima koje dobijate iako ništa niste kupili
- o opomenama zato što ste preuzeli sa interneta muziku ili filmove

O pitanjima vašeg stana, na primer

- koliko koštaju struja, grejanje i voda
- kako biste sa nekoliko saveta smanjili potrošnju i troškove za struju, grejanje i vodu
- o pravilnom provetravanju, kako biste sprečili nastanak buđi na zidovima

Kod pitanja o vašem novcu, na primer

- kada želite da otvorite račun
- kada vršite prenos novca sa računa na račun i šaljete novac u inostranstvo
- koja osiguranja su vam zaista potrebna u inostranstvu
- ako želite da podignete kredit, npr. za studije

Kod pitanja o životnim namirnicama i ishrani, na primer

- koji sastojci se nalaze u namirnicama
- ako i u Nemačkoj želite da zdravo hranite svoju porodicu

Termine za savetovanje možete dogovoriti telefonski ili na licu mesta u savetovalištu. Pravno savetovanje se vrši uz naknadu. Kod ljudi koji nemaju dovoljno novca možemo smanjiti troškove savetovanja ili pružiti besplatno savetovanje.

📍 BİZ KİMİZ?

Tüketici merkezi, vatandaşlar (tüketiciler) için harekete geçen ve onlara şirketler ile sorunları olmaları halinde yardımcı olan bağımsız bir sivil toplum kuruluşudur (NGO). Ekonomik ve politik çıkarlar gütmemektedir.

📍 NERELERDEYİZ?

Tüketici merkezleri Almanya'nın dört bir yanında mevcuttur. Renanya-Palatina eyaletinde 12 danışma merkezi vardır. Danışmanlık merkezi çalışanları, sorularınız olması halinde size danışmanlık sağlar, yardım eder ve bilgi verir. Daha fazlası: www.verbraucherzentrale-rlp.de

📍 ŞU KONULARDA VE SORUNLARDA SİZE YARDIMCI OLABİLİRİZ:

Sözleşmelerinize ilişkin şu tür sorularda:

- Satın aldığınız fakat gecikmeli olarak teslim edilen ya da düzgün çalışmayan bir ürün olduğunda
- İptal etmek istediğiniz internet siparişleriniz olduğunda
- İnternet ya da telefon sözleşmeleri ve uygun tarifeler hususunda
- Herhangi bir ürün satın almadığınız halde elinize geçen faturalar olduğunda
- İnternette müzik ya da film indirmenizden dolayı uyarı almanız halinde

Dairenize ilişkin şu tür sorularda:

- Elektrik, ısıtma ve su fiyatları hususunda
- Birkaç tavsiye ile elektrik, ısıtma ve su tüketimini ve masraflarını düşürme hususunda
- Duvarlarda oluşan küfü önlemek için doğru havalandırma hususunda

Paranıza ilişkin şunlar gibi sorularda:

- Bir banka hesabı açmak istemeniz halinde
- Para havale ettiğinizde ve yurt dışına göndermek istemeniz halinde
- Almanya'da gerçekten hangi sigortaların gerekli olduğu hususunda
- Örneğin üniversite eğitimi için kredi çekmek istemeniz halinde

Gıda ve beslenmeye ilişkin şu tür sorularda:

- Gıdaların hangi maddeleri içerdiği hususunda
- Ailenizin Almanya'da sağlıklı beslenmesini istemeniz halinde

Danışmanlık almak için randevularınızı telefon aracılığıyla ya da bizzat danışma merkezimizden alabilirsiniz. Yasal danışmanlık ücrete tabiidir. Maddi gücü yetersiz olan kişiler için danışmanlık ücretlerinde indirim yapılabilir ya da ücretsiz danışmanlık sağlanabilir.



verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

WAS WIR FÜR SIE TUN KÖNNEN

Что мы можем сделать для вас

Ce putem face pentru dumneavoastră

Co možemy dla Ciebie zrobić

Amit mi tehetünk Önért

Какво можем да направим за вас

Šta možemo učiniti za vas

Sizin için yapabileceğimiz

WER SIND WIR?

Die Verbraucherzentrale ist eine unabhängige Organisation (NGO), die sich für die Bürger (Verbraucher) einsetzt und ihnen bei Problemen mit Unternehmen hilft. Sie verfolgt somit keine wirtschaftlichen und parteipolitischen Interessen.

WO GIBT ES UNS?

Die Verbraucherzentralen gibt es überall in Deutschland. In Rheinland-Pfalz gibt es 12 Beratungsstellen. Die Mitarbeiter beraten Sie zu Ihren Fragen, geben Hilfestellung und stellen Informationen zur Verfügung. Mehr unter: www.verbraucherzentrale-rlp.de

BEI DIESEN THEMEN UND PROBLEMEN KÖNNEN WIR IHNEN HELFEN:

Bei Fragen zu Ihren Verträgen, zum Beispiel

- zu einer Sache, die Sie gekauft haben, aber verspätet geliefert wird oder nicht richtig funktioniert
- bei Internetbestellungen, die Sie rückgängig machen möchten
- zu Internet- oder Telefonverträgen und günstigen Tarifen
- zu Rechnungen, die Sie bekommen, obwohl Sie nichts gekauft haben
- zu Abmahnungen, weil sie Musik oder Filme aus dem Internet heruntergeladen haben

Bei Fragen zu Ihrer Wohnung, zum Beispiel

- wie teuer Strom, Heizung und Wasser sind
- um mit einigen Tipps Verbrauch und Kosten für Strom, Heizung und Wasser zu senken
- zum richtigen Lüften, um Schimmel an den Wänden zu vermeiden

Bei Fragen zu Ihrem Geld, zum Beispiel

- wenn Sie ein Konto eröffnen möchten
- wenn Sie Geld überweisen und ins Ausland schicken wollen
- welche Versicherungen Sie in Deutschland wirklich benötigen
- wenn Sie einen Kredit aufnehmen wollen, z.B. für ein Studium

Bei Fragen zu Lebensmitteln und Ernährung, zum Beispiel

- welche Inhaltsstoffe in Lebensmitteln sind
- wenn Sie Ihre Familie auch in Deutschland gesund ernähren möchten

Termine für eine Beratung können Sie telefonisch oder vor Ort in der Beratungsstelle vereinbart werden. Die rechtliche Beratung ist kostenpflichtig. Bei Menschen mit wenig Geld können wir die Beratungskosten reduzieren oder auch kostenlos beraten.

КТО МЫ?

Общество защиты прав потребителей — это независимая организация (НПО), защищающая интересы граждан (потребителей) и оказывающая им помощь в решении проблем с предприятиями. При этом экономические и политические интересы не преследуются.

ГДЕ К НАМ МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ?

Отделения Общества защиты прав потребителей есть по всей Германии. В земле Рейнланд-Пфальц есть 12 консультационных пунктов. Наши сотрудники охотно проконсультируют вас, окажут помощь и предоставят информацию. Более подробную информацию можно найти на сайте: www.verbraucherzentrale-rlp.de

МЫ КОНСУЛЬТИРУЕМ И ОКАЗЫВАЕМ ПОМОЩЬ В СЛЕДУЮЩИХ СИТУАЦИЯХ:

В вопросах, касающихся договоров, например:

- если вы приобрели бытовой прибор, но его доставили вам с задержкой или он неисправен;
- если вы сделали заказ через интернет, но хотите его отменить;
- если у вас есть вопросы относительно договоров, заключенных через интернет или по телефону, а также выгодных тарифов;
- если вы получаете счета, хотя ничего не покупали;
- если вы получили предупреждающее письмо в связи с загрузкой музыки или фильмов из интернета.

В вопросах, касающихся жилья, например:

- если вы хотите узнать стоимость электроэнергии, отопления и воды;
- если вам нужны советы, как снизить расходы на электроэнергию, отопление и воду;
- если вам нужен совет, как правильно проветривать квартиру, чтобы на стенах не появилась плесень.

В вопросах, касающихся финансов, например:

- если вы хотите открыть счет;
- если вы хотите перевести деньги, в том числе за рубеж;
- если вы хотите узнать, какие виды страхования вам действительно нужны в Германии;
- если вы хотите взять кредит, например, на обучение;

В вопросах, касающихся продуктов и питания, например:

- если у вас есть вопросы относительно состава продуктов питания;
- если вы хотите обеспечить здоровое питание своей семьи в Германии.

Записаться на консультацию можно по телефону или прямо в консультационном пункте. Юридическая консультация платная. Для малоимущих мы можем снизить стоимость консультации или провести ее бесплатно.

CINE SUNTEM?

Verbraucherzentrale (Asociația consumatorilor) este o organizație independentă (ONG), care se implică pentru cetățeni (consumatori) și care vă asistă în rezolvarea problemelor pe care le aveți cu companiile. Această nu urmărește interese economice și ale partidelor politice.

UNDE NE GĂSIȚI?

Verbraucherzentrale există peste tot. În Rheinland-Pfalz există 12 centre de consiliere. Angajații vă consiliază, vă oferă asistență și vă pun la dispoziție informații. Mai multe informații despre aceasta la: www.verbraucherzentrale-rlp.de

VĂ PUTEM OFERI ASISTENȚĂ PENTRU URMĂTOARELE SUBIECTE ȘI PROBLEME

Dacă aveți întrebări despre contractele dumneavoastră, de exemplu

- despre un obiect, pe care l-ați cumpărat, dar care se livrează cu întârziere sau care nu funcționează corespunzător
- în cazul comenzilor plasate pe internet, pe care doriți să le anulați
- despre contractele de internet și telefonie și tarife avantajoase
- despre facturile, pe care le primiți, deși nu ați cumpărat nimic
- despre somății, deoarece ați descărcat filme de pe internet

Dacă aveți întrebări despre locuința dumneavoastră, de exemplu

- cât costă energia electrică, încălzirea și apa
- pentru a vă reduce consumul și costurile pentru energie electrică, încălzire și apă, cu câteva sfaturi
- despre aerisirea corectă, pentru a evita formarea mușgaiului pe pereți

Dacă aveți întrebări despre banii dumneavoastră, de exemplu

- dacă doriți să deschideți un cont
- dacă virați bani și doriți să îi trimiteți în străinătate
- ce asigurări aveți într-adevăr nevoie în Germania
- dacă doriți să faceți un credit, de exemplu pentru studii

Dacă aveți întrebări despre alimente și alimentație, de exemplu

- ce ingrediente se află în alimente
- dacă doriți ca familia dumneavoastră să urmeze și în Germania o alimentație sănătoasă

Puteți să programați o consiliere telefonic sau la fața locului în cadrul centrului de consiliere. Consilierea juridică se realizează contra cost. Dacă aveți resurse financiare reduce, vă putem reduce costurile de consiliere sau vă putem consilia în mod gratuit.

KIM JESTEŚMY?

Niemiecka Federacja Konsumentów (Verbraucherzentrale) jest niezależną organizacją pozarządową (NGO), która oferuje obywatelom wsparcie i pomoc przy problemach w relacjach konsument - przedsiębiorstwo. Organizacja nie prowadzi działalności gospodarczej ani politycznej.

GDZIE JESTEŚMY?

Niemiecka Federacja Konsumentów ma swoje oddziały na terenie całych Niemiec. W Nadrenii-Palatynacie jest 12 punktów doradztwa. Ich pracownicy odpowiadają na pytania, służą pomocą i udostępniają informacje. Więcej informacji pod: www.verbraucherzentrale-rlp.de

MOŻEMY CI POMÓC W NASTĘPUJĄCYCH TEMATACH I PROBLEMACH:

Pytania dotyczące umów, na przykład odnośnie

- rzeczy, którą zakupiłeś, ale otrzymałeś z opóźnieniem lub która nie działa prawidłowo
- zamówień internetowych, z których chcesz zrezygnować
- umów na usługi internetowe lub telefoniczne oraz korzystnych taryf
- faktur, które otrzymałeś, chociaż niczego nie kupiłeś
- upomnień w związku z tym, że ściągałeś muzykę lub filmy z Internetu

Pytania dotyczące mieszkania, na przykład

- ile kosztuje prąd, ogrzewanie i woda
- jak za pomocą kilku wskazówek obniżyć zużycie i koszty prądu, ogrzewania i wody
- jak właściwie wietrzyć mieszkanie, aby uniknąć powstawania pleśni na ścianach

Pytania dotyczące pieniędzy, na przykład

- kiedy chcesz otworzyć konto
- jeśli chcesz zrobić przelew i wysłać pieniądze za granicę
- jakich ubezpieczeń naprawdę potrzebujesz w Niemczech
- jeżeli chcesz wziąć kredyt, np. na studia

Pytania dotyczące artykułów spożywczych i odżywiania, na przykład

- jakie składniki zawierają artykuły spożywcze
- jeżeli chcesz, aby Twoja rodzina odżywiała się zdrowo również w Niemczech

Spotkania z doradcami można uzgadniać telefonicznie lub na miejscu w punkcie doradztwa. Porady prawne są odpłatne. Osoby niezamożne mogą liczyć na obniżenie kosztów porady lub poradę bezpłatną.

Kaiserslautern

Fackelstraße 22
Tel: (0631) 92 88 1

Koblentz

Entenpfuhl 37
Tel: (0261) 12 72 7

Ludwigshafen

Wredestraße 33
Tel: (0621) 51 21 45

Bad Kreuznach

(Kreisverwaltung)
Salinenstraße 47
Tel: (06131) 28 48 20

Betzdorf

(Rathaus)
Hellerstraße 2
Tel: (02741) 12 21

Cochem

(Nebenstelle Kreisverwaltung)
Brückenstraße 2,
Eingang über Ravenéstraße
Tel: (02671) 60 57 84

Mainz

Seppel-Glückert-Passage 10
Tel: (06131) 28 48 20

Pirmasens

Exerzierplatzstraße 1
Tel: (06331) 12 16 0

Trier

Fleischstraße 77
Tel: (0651) 48 80 2

Germersheim

(Kreisverwaltung)
Luitpoldplatz 1
Tel: (07274) 53 17 2

Hachenburg

(Verbandsgemeindeverwaltung)
Gartenstraße 11
Tel. (02662) 50 64 9

Prüm

(Konvikt)
Kalvarienbergstraße 1
Tel: (0651) 48 80 2

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz
Telefon: (06131) 284820, Fax: (06131) 284825
E-Mail: info@vz-rlp.de
www.verbraucherzentrale-rlp.de
Stand: Dezember 2018

Für den Inhalt verantwortlich:
Ulrike von der Lühe, Vorstand

Gefördert durch das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz

Gestaltung & Druck: Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH, Leipzig, www.siriusmedia.de

© Verbraucherzentrale Sachsen

