

توجه!

این اطلاعات مختصر تنها حاوی نکات مهم هستند. سایر اطلاعات را می‌توانید از طریق آدرس اینترنتی ما بدست آورید:
www.vz-bw.de/beratung. در برخی موارد، مشاوره شخصی را توصیه می‌کنیم.



موانع زبانی

آگاهی از موارد ذیل، به خصوص برای آوارگان و دارندگان حکم تحمل (Duldung)، مهم است: بنا بر دلایل حقوقی، مشاوره حقوقی ما تنها به زبان آلمانی صورت می‌گیرد تا از سوء تفاهم‌ها جلوگیری شود. به همین علت، کسانی که خواهان مشاوره با ما هستند باید حتماً به میزان کافی به زبان آلمانی آشنایی داشته باشند و یا اینکه یک مترجم بالغ را همراه خود بیاورند.

پیشنهاد ما

آوارگان با ورود به آلمان، همچنین به عنوان مصرف کنندگان، با پرسش‌ها و مشکلات زیادی روبرو می‌شوند. در صورتی که سوء تفاهم مابین آوارگان و شرکت‌ها ایجاد گردد، مددکاران آوارگان اغلب اولین نقطه‌ی ارتباطی خواهند بود. لذا مرکز مصرف کنندگان با پیشنهادات مختلف آوارگان و مددکاران را مورد پشتیبانی قرار می‌دهد:

- ارائه آموزش و اطلاعات برای مشاوران اصلی و داوطلب آوارگان
- اطلاعات برای آوارگان در اینترنت به چند زبان از جمله عربی، انگلیسی و فارسی.
- اطلاعات عمومی درباره مسائل مصرف کنندگان برای مددکاران آوارگان در دفاتر مشورتی ما.
- غرفه‌های اطلاعات

سایر اطلاعات راجع به مسائل مهم مصرف کنندگان به ویژه برای آوارگان و مددکاران آنها در: www.vz-bw.de/fluechtlingshilfe

پروژه کمک به آوارگان

(PROJEKT FLÜCHTLINGSHILFE)

با همکاری پروژه‌ی کمک به آوارگان می‌توانید بطور مستقیم با نشانی ذیل ارتباط برقرار کنید: fluechtlingshilfe@vz-bw.de

اگر سئوالات کلی در مورد حمایت از مصرف کننده درباره آوارگان دارید، به مشکلات آوارگان در زمینه مسائل مصرف کننده برخورد می‌کنید و یا می‌خواهید مسائل نه چندان جدی و یا مشکلات دیگر را برای ما مطرح کنید، برای ما بنویسید.

تلفن اطلاعات و وقت ملاقات

در رابطه با مشکلات اساسی مصرف کنندگان، به شما مشاوره داده و با کمال میل، شخصاً نیز اطلاعات می‌دهیم.

تعیین وقت ملاقات از طریق شماره تلفن ۰۷۱۱ ۶۶۹۱۱۰ | جمعه از ساعت ۱۰ الی ۱۴ دوشنبه تا پنجشنبه از ساعت ۱۰ الی ۱۸

بررسی اجمالی مراکز مشاوره:

www.vz-bw.de/beratung-vor-ort

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

ناشر

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
تلفن: ۰۷۱۱ ۶۶۹۱۱۰ | دورنگار: ۰۷۱۱ ۶۶۹۱۵۰
info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

عکس روی جلد: © Nonwarit / Shutterstock

تحت حمایت وزارت امور روستایی و حمایت از مصرف کننده در
بادن وورتمبرگ

معتبر از: نوامبر ۲۰۱۶

Verbraucherinformation auf Persisch

توضیح قراردادها به زبان ساده

قراردادهای تلفن همراه و قراردادهای خارج از ساختمان‌های تجاری

توضیح قراردادها به زبان ساده

قراردادهای تلفن همراه و قراردادهای خارج از ساختمان‌های تجاری

هنگامی که نماینده‌ی یک شرکت، زنگ خانه را زده و خواستار انعقاد قرارداد می‌باشد، باید مواظب باشید. این امر در مورد گفتگوهای فروش در پیاده‌روها و یا ایستگاه‌های قطار نیز صدق می‌کند. نمایندگان آموزش‌دیده در چنین شرایطی از آماده نبودن مصرف کننده و همچنین عدم وجود امکان مقایسه با سایر پیشنهادات، استفاده می‌کنند. شخصی که امضاء می‌کند تا از دست نماینده خلاصی پیدا کند، اکثراً دچار اشتراک گران و یا امضای یک قرارداد غیرضروری شده است. برای جلوگیری از اینگونه ناراحتی‌ها، مرکز مصرف کنندگان نکاتی را جمع‌آوری کرده است.

۰۰۰۰ قوانین اصلی مهم:

- هرگز نماینده‌ی یک شرکت را به خانه راه ندهید.
- اگر متن یک قرارداد را متوجه نمی‌شوید، قرارداد را امضاء نکنید، بلکه هر آنچه را که مبهم است پرسید.
- اگر مطمئن نیستید که قرارداد را لازم دارید، آن را بلافاصله امضاء نکنید. سر فرصت مدارک را مطالعه کنید.
- همچنین در صورتی که قول پیشنهادهاتی ویژه داده شود: نگذارید تا قیمت‌های مطلوب ظاهر ا پایین باعث اجبار به انعقاد قرارداد گردند.

هنگامی که قرارداد را امضاء می‌کنید:

- پیش پرداختی نپردازید، بلکه برای دریافت صورتحساب اصرار کنید.
- همانجا یک رونوشت از قرارداد را درخواست کرده و دقت کنید که آدرس شرکت و همچنین طرف قرارداد مشخص باشد.
- در درب منزل و یا در تلفن، اطلاعات حساب بانکی خود را فاش نکنید.
- از پرداخت صورتحساب‌هایی که نمی‌دانید به چه منظور هستند، خودداری کنید.

۰۰۰۰ حق فسخ

قراردادهایی که از طریق اینترنت، تلفن و یا خارج از ساختمان‌های تجاری منعقد می‌شوند، گرچه مؤثر می‌باشند، اما به جز در مواردی استثناء قابل فسخ هستند. در صورت فسخ، فرد دیگر پابندی به قرارداد ندارد. اصولاً برای فسخ یک قرارداد، ۱۴ روز از زمان انعقاد مهلت دارید. در صورتی که کالایی خریداری شده باشد، بازه مهلت، زمانی آغاز می‌گردد که کالا به شما تحویل داده شود. در صورتی که نماینده مربوطه در مورد حق فسخ اطلاعاتی به شما نداده باشد، حق فسخ تا ۱۲ ماه و ۱۴ روز ادامه خواهد داشت.

اگر خواستار فسخ یک قرارداد هستید، باید به وضوح این مسئله را به طرف قرارداد اعلام کنید. بهترین حالت آن است که اعلام فسخ را از طریق پست بفرستید و برگه تایید ارسال و یا وصول را نزد خود نگهداری کنید. فقط مرجوع کردن کالا و یا عدم پرداخت صورتحساب کافی نیست.

۰۰۰۰ قرارداد تلفن همراه

وجود فروشنندگان زرنگ و یا کافی نبودن دانش زبانی این امکان را پدید می‌آورد، که یک قرارداد تلفن همراه را بی آنکه متناسب با نیاز شما باشد منعقد کنید. تعرفه‌های نامناسب اغلب باعث ایجاد هزینه‌های بالا می‌شوند:

مثال: شما می خواهید یک قرارداد تلفن همراه را امضاء کنید که دارای نرخ ثابت برای کشور گامبیا است. در این بین به گفته‌های شفاهی کارمند شرکت عرضه‌کننده‌ی تلفن همراه مربوطه اعتماد می‌کنید. یک ماه بعد، شما یک صورتحساب تلفن همراه را با مبلغ بیش از ۴۰۰ یورو دریافت می کنید. عرضه‌کننده‌ی تلفن همراه در پاسخ به شما اعلام می‌کند که مکالمات با گامبیا جزو بسته نرخ ثابت که پیشتر انتخاب شده است نبوده بلکه با مبلغ ۱/۸۹ یورو در دقیقه محاسبه شده‌اند. این مطلب در مدارک مربوط به قرارداد نیز که به راحتی امضاء شده‌اند وجود دارد. شما باید ۴۰۰ یورو بپردازید.

مراقب انعقاد شتابزده قرارداد باشید: قبل از انعقاد قرارداد، فکر کنید که به چه منظور و تا چه مدت خود را بوسیله‌ی قرارداد مربوطه متعهد می‌سازید. در صورت انعقاد قرارداد در فروشگاه، اصولاً حق فسخ وجود نداشته و شما در بازه‌ی زمانی توافق شده ملزم به رعایت قرارداد خواهید بود. بطور کلی: اگر انسان چیزی را متوجه نمی‌شود، نباید بلافاصله قرارداد را منعقد سازد بلکه در صورت وجود تردید باید پرس و جو کرده و یا در منزل با کمال آرامش مطالعه کند. اگر مشکلی با فهم متن یک قرارداد دارید، مددکاران آوارگان و یا مترجمین می‌توانند به شما کمک کنند.

دام-صفر-یورو: عرضه‌کنندگان مکرراً قراردادهایی از تلفن همراه را تبلیغ می‌کنند که دارای یک گوشی هوشمند ظاهراً مجانی هستند و مصرف کننده در صورت بستن یک قرارداد جدید آنرا دریافت می کند. چنین پیشنهادهاتی را باید به دقت بررسی کرد. چرا که گوشی موبایل هرگز مجانی نیست، بلکه از طریق هزینه‌های اضافی در پرداخت‌های ماهانه‌ی قرارداد محاسبه گشته و پرداخت می‌گردد. به شکل مناسبتر اغلب می‌توانید تلفن همراه را در فروشگاه‌های لوازم الکترونیک و یا در اینترنت بیابید.

دام-عرضه‌کننده‌ی ثالث: شخصی که با موبایل هوشمند مشغول وبگردی در اینترنت است و سهواً روی یک آگهی کلیک می‌کند، این امکان وجود دارد که ناخواسته باعث انعقاد قرارداد و ایجاد یک اشتراک شود. در برابر آن یک قفل عرضه‌کننده‌ی ثالث (Drittanbietersperre) وجود دارد که هر شرکت گوشی همراه باید بنا به درخواست شما آن را به صورت مجانی نصب کند. بهترین کار این است که در همان زمان انعقاد قرارداد، بخواهید این قفل نصب شود.

✓ فهرست بازبینی برای قراردادهای گوشی همراه

✓ بازه زمانی: مدت زمان قرارداد چه قدر است؟ آیا می توانید به صورت ماهانه لغو کنید و یا شما تا ۲ سال به عرضه‌کننده متعهد می شوید؟ بسیاری از شرکت‌ها قراردادهایی را پیشنهاد می‌کنند که امکان لغو آنها پس از مدت کوتاهی وجود دارد. این گونه قراردادها اغلب گران‌تر از قراردادهای دارای مدت زمان طولانی تر می‌باشند.

✓ هزینه‌ها: آیا مبلغ قابل پرداخت یکباره ای مانند عوارض وصل خط وجود دارد؟ هزینه‌های ماهانه چقدر هستند؟ این امکان وجود دارد، که در کنار قیمت پایه، هزینه‌های دیگری نیز ایجاد گردند. مطالبی را که با حروف ریز در بخش گزینه‌های اضافی، هزینه‌های گوشی هوشمند یا اشتراکهای اضافی نوشته شده‌اند، بررسی کنید.

✓ نیاز: آیا قرارداد متناسب با نیاز شما می‌باشد؟ اگر به طور عمده مکالمات با خارج از کشور صورت می‌گیرند، خرید بسته‌ی نرخ ثابت برای خطوط درون آلمان زیاد مفید نخواهد بود. در صورت خرید بسته‌ی نرخ ثابت برای مکالمات خارج از کشور، باید لیست کشور‌های موجود در بسته به دقت بررسی گردد. آیا تعرفه، بسته نرخ ثابت داده‌ها را شامل می شود؟ این مسئله به خصوص اگر امکان استفاده از وای فای (شبکه‌های بی‌سیم) وجود نداشته باشد، حائز اهمیت است.