



**DHB –
Netzwerk
Haushalt**

Landesverband Hessen e.V.

WAS WIR FÜR SIE TUN KÖNNEN

What we can do for you

ما الذي يمكننا القيام به من أجلكم

خدماتی که ما میتوانیم به شما ارائه بدهیم

Ce que nous pouvons faire pour vous

مویر ستاسی لپاره خه کولی شو

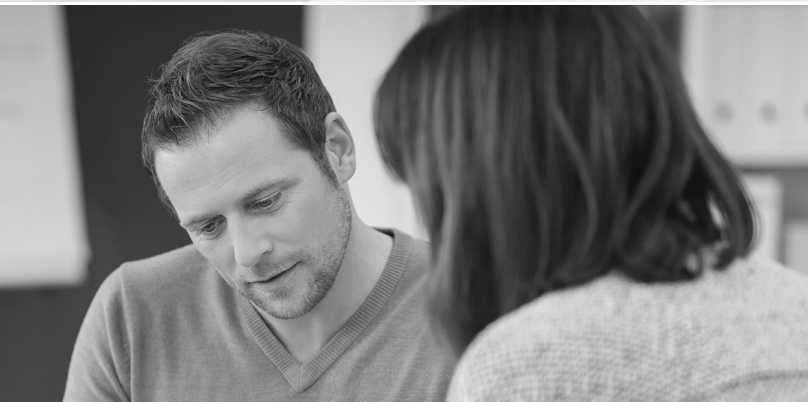
Что мы можем для вас сделать

Maxaan kuu qaban karnaa

ክንገብራለኩም እንኽእል

Sizin için yapabileceklerimiz

Що ми можемо зробити для Вас



WIR INFORMIEREN, BERATEN UND HELFEN

We provide information, advice and assistance

نحن نمدكم بالمعلومات، والمشورة والمساعدة

ما به شما اطلاع رسانی میکنیم، مشاوره میدهیم و کمک میکنیم

Nous vous informons, vous conseillons et vous aidons

موړ معلومات، مشوره او مرسته کوو

Мы информируем, консультируем и помогаем

Waan ogeysiinaa, talaan siinaa, oo waa caawinaa

ገሕብር፣ ነግኸርን ገሕግዝን

Bilgilendiriyor, tavsiye veriyor ve yardım ediyoruz

Ми надаємо інформацію, консультації та допомогу

Hallo! Sie sind neu in Deutschland angekommen. Manches ist ungewohnt. Viele Themen müssen geregelt werden, aber wie? Als Verbraucher*in müssen Sie verstehen können, wie die Dinge in Deutschland funktionieren. Der **DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e.V.** ist eine unabhängige Organisation, die bei Hauswirtschafts-, Umwelt- und Verbraucherfragen informiert und hilft. In unseren Beratungsstellen beraten wir Sie bei Fragen zu: Verträgen, Rechnungen, Wohnen, Versicherungen, Bankkonto.

Wir kümmern uns um Ihre Anliegen!
Ihr DHB – Netzwerk in Hessen



**DHB –
Netzwerk
Haushalt**

Landesverband Hessen e.V.

Fragen

questions

يسأل

سوالات

des questions

پوښتنې

Вопросы

Su'aa

შეკრულება

Sorular

Питання

Hello! You have recently arrived in Germany. Some things are a bit different here. Lots of things to take care of, but how? As a consumer, it is important for you to understand how things work in Germany. The DHB – Netzwerk Haushalt* is an independent organisation which provides information and assistance in matters relating to household management, environmental and consumer issues. Our information centres are there for you if you have questions about: contracts, invoices, accommodation, insurance, bank accounts.

مرحبا! لقد وصلتم مؤخرا إلى ألمانيا. هناك بعض الأمور غير المألوفة، ومسائل كثيرة يجب تسويتها، ولكن كيف؟ يجب عليكم كمستهلكين أن تكونوا قادرين على فهم كيف تعمل الأمور في ألمانيا. الجمعية المسجلة DHB*. منظمة مستقلة، تقدم المعلومات والمساعدة في المسائل المتعلقة بالاقتصاد المنزلي، والبيئة والمستهلكين. نحن نقدم لكم في مكاتب الخدمات الاستشارية التابعة لنا المشورة في شؤون: العقود، الفواتير، السكن، التأمينات، الحساب الجاري.

سلام! آیا شما تازه وارد آلمان شده‌اید. بعضی مسائل برایتان غیر عادی هستند. بسیاری از مسائل باید حل و فصل شود، اما چگونه؟ شما به عنوان یک مصرف کننده مرد* زن باید نحوه کار در آلمان را درک کنید. شبکه انجمن حرفه ای رهبران خانواده (Der DHB Netzwerk –) به عنوان انجمن ایالتی خانه داران کاتولیک در ایالت هسن یک سازمان مستقل است که اطلاعاتی را در امور اقتصاد خانوار، محیط زیست و سئوالات مصرف کنندگان ارائه می‌دهد و به شما کمک می‌کند. در مراکز مشاوره، ما به شما در مورد سئوالات ذیل مشاوره می‌دهیم: قراردادها، صورت حساب‌ها، مسکن، بیمه‌ها، حساب بانکی

Bonjour ! Vous êtes récemment arrivés en Allemagne. Beaucoup de choses dont vous n'avez pas l'habitude. De nombreuses questions à résoudre, mais comment ? En tant que consommateur-trice, vous devez pouvoir comprendre comment les choses fonctionnent en Allemagne. Le réseau DHB – Netzwerk Haushalt* est un organisme indépendant qui vous informe et vous aide pour tout ce qui concerne le budget familial, l'environnement et les consommateurs. Nos agences de conseil sont là pour vous aider si vous avez des questions sur : un contrat, une facture, votre habitation, une assurance, un compte bancaire.

سلام! تاسی نوي آلمان ته راغلي یی. ځینې شیان در ته نا اشنا ښکاري. ډیری مسائل باید تنظیم شي، مگر څنگه؟ د یوه مصرف کونکي په حیث، تاسی اړ یی وکولی شئ په آلمان کې د شیانو څرنگوالي باندې پوهه شئ. د DHB*. یو خپلواک سازمان دی چې معلومات وړاندې کوي او د کورنیو، چاپیریال او مصرف کونکي مسائلو په برخه کې مرسته کوي. زموږ د مشورې مرکزونو کې موږ تاسې ته د دې مواردو په اړه پوښتنو په باره کې مشوره در کوو: قراردادونه، رسیدونه، استوګنه، بیمه، بانکي حساب.

Здравствуйте! Вы недавно переехали в Германию. Многое здесь для вас непривычно. Нужно решить множество вопросов. Но как? Вам как потребителю важно понимать, как устроена жизнь в Германии. DHB* – независимая организация, информирующая и оказывающая помощь в сфере ведения домашнего хозяйства, охраны природы и защиты прав потребителей. В наших консультационных центрах мы будем рады проконсультировать вас по следующим темам: заключение договоров, оплата счетов, жилищные вопросы, страхование, банковские счета.

Salaan! Waxaad hadda si cusub u timid Jarmalka. Waxyaabaha qaarkood ma taqaanid. Waxyaabo badan waa in la xaliyo, laakiin sidee? Macaamiil ahaan, waa inaad awood u leedahay inaad fahanto sida wax uga socdaan Jarmalka. Der DHB* – waa urur madax- banaan oo bixiya Macluumaad kana caawiya howlaha guriga, arrimaha degaanka iyo macaamiisha. Xarumaheena latalinta, waxaan kaala talinaynaa su’aalaha ku saabsan: qandaraasyada, biilasha, guryaha, caymiska koontada Bangiga.

ሰላም! ኣብ ጀርመን ሓደስቲ መጻእቲ ኢኹም። ገሊኡ ዘይተለምደ እዩ። ብዙሓት ነጥብታት ክስርዑ ኣለዎም፣ ክይኑ ግን ብኸመይ? ከም ተጠቀምቲ፣ ኣብ ጀርመን ነገራት ከምይ ከም ዝሰርሑ ክትርጅኩ ኣለኩም። ዘባዊ ማሕበር ሄሰን ስርዓተ-መርበብ ስጵራ ዝተመዝገበ ክበብ (DHB*) ኣብ ናብራ ገዛ፣ ኣካባቢን ሕቶ ተጠቀምትን ዝሕብርን ዝሕግዝን ናጻ ውጽብ እዩ። ኣብ ናይ ምኽሪ ቦታታትና ብዛዕባ ውዕላት፣ ሒሳባት፣ ገዛ፣ መጽሕንን ሒሳብ ባንክን ዝለዓሉ ሕቶታት ነማኽረኩም።

Merhaba! Almanya’ya yeni geldiniz. Bazı şeyler size tanıdık değil. Birçok sorunun çözülmesi gerekiyor ama nasıl? Tüketici olarak Almanya’da işlerin nasıl yürüdüğünü anlayabilmeniz gerekiyor. DHB – Netzwerk Haushalt* ekonomisi, çevre ve tüketici sorunlarıyla ilgili bilgilendiren ve yardım eden bağımsız bir kuruluştur. Danışmanlık merkezlerimizde şu konular hakkında danışmanlık hizmeti veriyoruz: Sözleşmeler, faturalar, konut, sigortalar, banka hesabı.

Привіт! Ви нещодавно переїхали до Німеччини. Багато чого тут для вас незвично. Потрібно вирішувати багато запитань. Але як? Вам як споживачеві важливо розуміти, як влаштоване життя у Німеччині. DHB* – незалежна організація, що інформує та надає допомогу у сфері ведення домашнього господарства, охорони природи та захисту прав споживачів. У наших консультаційних центрах ми будемо раді надати вам консультацію за наступними темами: укладання договорів, оплата рахунків, житлові питання, страхування, банківські рахунки.

*DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e.V.

WIR HELFEN UND BERATEN BEI FRAGEN ZU DIESEN THEMEN:



Was ist zu beachten, wenn ein Vertrag abgeschlossen wird?

- Wir prüfen mit Ihnen Angebote. (Das können zum Beispiel Verträge für Handy, DSL, Strom oder Versicherungen sein.)
- Wo finde ich meine Online-Rechnung?
- Was ist wichtig bei einem Girokonto und bei Überweisungen?
- Welche Versicherungen brauche ich wirklich?



Sie haben einen Vertrag abgeschlossen, wie kann man ihn wieder beenden?

Auch Verträge, die am Telefon oder im Internet abgeschlossen wurden, oder bei einem Berater, der Sie zu Hause besucht hat, zählen.

- Was ist das Widerrufsrecht?



Sie haben Fragen zu Rechnungen, Mahnungen, Vertragslaufzeiten und zu Kündigungsfristen?

- Was kann ich gegen eine zu hohe Telefonrechnung tun?
- Sie haben eine (Geld-)Forderungen erhalten, die Sie nicht verstehen.
- Sie haben eine Rechnung bekommen, aber nichts bestellt.



Sie haben etwas gekauft – aber es gibt Probleme damit

- Ein neu gekauftes Gerät funktioniert nicht. Was tun?
- Sie möchten etwas zurückgeben? Wie geht das?



Sie haben Fragen zu Ihrem Haushalt?

- Warum erhalte ich eine Nebenkostenabrechnung?
- Wie heize und lüfte ich meine Wohnung am besten?
- Wie kann ich bei Strom, Heizung und Wasser sparen?
- Wie wird in Deutschland der Müll getrennt?
- Sie haben Schädlinge in Ihrer Wohnung entdeckt, was nun?
- Was bedeuten die Informationen auf Lebensmittelpackungen?
- Wie kann ich meine Familie gesund ernähren?

We provide information and advice on the following topics:



**What to look out for
when entering into a contract?**

- We can check offers that you have received. (These could be contracts for a mobile phone, DSL, electricity, insurances, etc.)
- Where can I find my online invoice?
- What to know about current accounts and bank transfers?
- What kinds of insurance do I really need?



**You have entered into a contract.
How can you now cancel it?**

Contracts are valid even if they are only agreed on the telephone or with a consultant who visited your home.

- What is the right of cancellation?



**You have questions about invoices, payment
reminders, contract durations and periods of notice?**

- What can I do if my phone bill is too high?
- You have received a claim (for money) which you do not understand.
- You have received an invoice even though you did not order anything.



**You bought something
– but there are some problems with it**

- A new appliance you bought does not work. What can you do?
- You want to return an item? How can you do this?



You have questions about your household?

- Why have I been sent a statement for service charges?
- What is the best way to heat and ventilate my apartment?
- How can I save electricity, heating and water?
- How is waste separated in Germany?
- What can I do if I have found pests in my apartment?
- What does the information on food packaging mean?
- How can I provide healthy food for my family?

نحن نقدم لكم المساعدة والمشورة في المسائل المتعلقة بالمواضيع التالية:



**ما الذي يجب أخذه بعين الاعتبار،
عند إبرام عقد ما؟**

- نحن نقوم معكم بفحص العروض. (قد تكون هذه مثلاً عقود للهواتف النقالة، لخط المشترك الرقمي DSL، للكهرباء أو بوليصات التأمين.)
- أين أجد فاتورتي المرسلة عبر الإنترنت؟
- ما هي الأمور الهامة بالنسبة للحساب الجاري ومعاملات تحويل المال؟
- ما هي أنواع التأمين التي أحتاجها فعلاً؟



**هل قمتم بإبرام عقد ما،
كيف يمكن إنهاء هذا العقد؟**

- العقود التي تبرم على الهاتف أو في الإنترنت أو لدى مستشار ما قام بزيارتكم في منزلكم تعد هامة أيضاً.
- ما هو حق الرجوع عن العقد؟



**هل لديكم أسئلة متعلقة بفواتير، إنذارات بالدفع،
مدة سريان العقود والأجال القانونية لإلغاءها؟**

- ما الذي يمكنني القيام به تجاه فاتورة هاتف عالية جداً؟
- هل تلقيتم مطالبات (بالدفع) لا تفهمونها.
- هل تلقيتم فاتورة، مع أنكم لم تطلبوا شيئاً.



هل اشتريتم شيئاً

- ولكن هناك مشاكل بهذا الخصوص

- هناك جهاز جديد اشتريتموه ولا يعمل.
- ما الذي يتعين القيام به؟
- هل تريدون إعادة شيء ما؟ كيف يتم ذلك؟



هل لديكم أسئلة متعلقة بمنزلكم؟

- لماذا أتلقى حساب لتكاليف السكن الثانوية؟
- ما هي أفضل طريقة لندفئة وتهوية شقتي؟
- كيف يمكنني توفير الكهرباء والتدفئة والماء؟
- كيف يتم فصل النفايات في ألمانيا؟
- هل اكتشفتم وجود حشرات ضارة في شقتكم، ما العمل الآن؟
- ماذا تعني المعلومات الموجودة على أغلفة المواد الغذائية؟
- كيف يمكنني تغذية عائلتي بشكل صحي؟

ما به شما کمک می‌کنیم و به پرسش‌ها در موارد زیر مشاوره می‌دهیم:



به چه نکاتی باید توجه کرد،
وقتی یک قرارداد بسته می‌شود؟

- ما پیشنهادات را با شما بررسی می‌کنیم (به عنوان مثال پیشنهاداتی برای قراردادهای تلفن‌های همراه، شبکه اینترنت (DSL)، برق یا بیمه).
- از کجا می‌توانم فاکتور آنلاین خود را پیدا کنم؟
- چه چیزی در یک حساب جاری و یا انتقال وجه مهم است؟
- من به چه نوع بیمه‌هایی واقعاً احتیاج دارم؟



شما قراردادی امضا کرده‌اید،

چگونه می‌توانید آن را پایان دهید؟

- همینطور قراردادهایی که از طریق تلفن، اینترنت یا با مشاوره حضوری در خانه منعقد شده است.
- حق انصراف چیست؟



آیا در مورد فاکتورها، اخطار صورت حسابها،

بازه زمانی قراردادهای و زمان لازم جهت فسخ

قراردادهای پرسش دارید؟

- در مورد صورتحساب تلفنی که خیلی زیاد است چه کاری می‌توانم انجام دهم؟
- از شما یک درخواست (پولی) شده که متوجه آن نمی‌شوید.
- شما چیزی سفارش ندادید اما فاکتور دریافت کردید.



شما چیزی خریده‌اید

اما مشکلاتی در این زمینه وجود دارد

- دستگاه تازه خریداری شده کار نمی‌کند. چه باید کرد؟
- آیا تمایل دارید جنسی را پس دهید؟ چگونه می‌توانید؟



آیا در مورد امور خانه خود سوالاتی دارید؟

- چرا من صورتحساب شارژ خدمات را دریافت می‌کنم؟
- بهترین راه برای گرم کردن و تهویه آپارتمان من چیست؟
- چگونه می‌توانم در مصرف برق، گرمایش و آب صرفه‌جویی کنم؟
- زباله‌ها چگونه در آلمان تفکیک می‌شوند؟
- شما حشرات در خانه خود پیدا کرده‌اید، حالا چه باید کرد؟
- اطلاعات بسته بندی مواد غذایی به چه معناست؟
- چگونه می‌توانم غذای سالم خانواده‌ام را تأمین کنم؟

Nous vous aidons et vous conseillons sur les questions suivantes :



**A quoi faut-il faire attention
lors de la conclusion d'un contrat ?**

- Nous vérifions les devis avec vous. (Il peut s'agir de contrats de téléphonie mobile, de fourniture ADSL, d'électricité ou d'assurances.)
- Où trouver ma facture en ligne ?
- Qu'est-ce qui est important pour un compte courant et pour des virements ?
- De quelles assurances ai-je vraiment besoin ?



**Vous avez conclu un contrat.
Comment pouvez-vous le résilier ?**

Même les contrats qui ont été conclus au téléphone ou sur Internet, ou auprès d'un conseiller-vendeur qui s'est rendu chez vous, sont valables.

- Comment s'applique le droit de rétractation ?



**Vous avez des questions sur des factures, des
relances, des durées de contrats et des délais
de résiliation ?**

- Que puis-je faire contre une facture de téléphone trop élevée ?
- Vous avez reçu une créance (facture) que vous ne comprenez pas.
- Vous avez reçu une facture pour quelque chose que vous n'avez nullement commandée.



**Vous avez acheté quelque chose
– mais il y a un problème**

- Un appareil acheté récemment ne fonctionne pas. Que faire ?
- Vous souhaitez restituer quelque chose ? Comment faire ?



**Vous avez des questions sur
votre budget familial ?**

- Pourquoi reçois-je une facture pour des charges annexes ?
- Comment puis-je chauffer et aérer au mieux mon habitation ?
- Comment puis-je économiser sur l'électricité, le chauffage et l'eau ?
- Comment les poubelles sont-elles triées en Allemagne ?
- Vous avez découvert des détériorations dans votre logement. Que faire ?
- Que signifient les informations figurant sur l'emballage des denrées alimentaires ?
- Comment puis-je nourrir ma famille sainement ?

موږ د دې موضوعاتو په اړه پوښتنو په باره کې مرسته
او مشوره وړاندې کوو:



څه شی باید ملاحظه شي، د قرارداد کولو پرمهال؟

- موږ به وړاندیزونه تاسې سره وگورو. (د مثال په توګه، دا د
گرځنده تلیفونونو، DSL، بریښنا یا بیمې لپاره قراردادونه کیدی شي.)
- زه چیرې زما آنلاین رسید موندلی شم؟
- د جاري حساب لپاره او د انتقالو لپاره څه شی مهم دي؟
- زه واقعاً کومو بیمو ته اړتیا لرم؟



تاسې یو قرارداد لاسلیک کړی دی بیرته یې تاسې څنګه ختمولی شئ؟

- هغه قراردادونه چې د تلیفون له لارې یا په انټرنیټ
کې شوي وي یا د مشاور سره چې ستاسې کور ته د
رغلی وي هغه هم په پام کې نیول کېږي.
- د په شا کیدو حق څه شی دی؟



آیا تاسې د رسیدونو، یادوونو، د قرارداد مودې او خبرتیا مودو په اړه پوښتنې لرئ؟

- د تلیفون بیل چې خورا لوړ یې زه یې په اړه څه کولی شم؟
- تاسې د (پیسو) ادعا یا غوښتنه ترلاسه کړې ده چې
تاسې ورباندې نه پوهیږئ.
- تاسې رسید ترلاسه کړی مګر هیڅ کوم څه م
و ندي غوښتلي.



تاسې کوم څه پیرلي دي - مګر ستونزې یا مشکلات پکې دي

- نوې پیرلي وسیله کار نه کوي. څه باید وکړئ؟
- تاسې غواړئ کوم څه بیرته ستون
کړئ؟ دا کار څنګه کیږي؟



آیا تاسې د خپلې کورنۍ په اړه کومې پوښتنې لرئ؟

- زه ولې د سرویس چارج اظهارلیک ترلاسه کوم؟
- زه څنګه زما اپارتمان ښه تودولی او تهویه کولی شم؟
- زه څنګه کولی شم بریښنا، تودوخه او اوبه وسپوم؟
- په آلمان کې خزلې څنګه جلا کیږي؟
- تاسې خپل کور کې حشرات لیدلي، څه باید وکړئ؟
- د خواړو پاکتونو باندې موجود معلومات څه معنی لري؟
- زه څنګه کولی شم په صحي او سالم ډول زما کورنۍ تغذیه کړم؟

Мы консультируем и оказываем помощь при решении следующих вопросов:



Что нужно учитывать, заключая договор?

- Мы вместе с вами сравним коммерческие предложения. (Это могут быть договора на предоставление мобильной связи, домашнего интернета, на энергоснабжение или страхование.)
- Где искать электронную квитанцию?
- Что важно знать о жirosчетах и банковских переводах?
- Какие услуги страхования мне действительно необходимы?



Вы заключили договор. Как его расторгнуть?

Даже договора, заключенные по телефону, через интернет или через консультанта, посетившего вас на дому, имеют юридическую силу.

- Что такое «право отмены»?



У вас вопросы относительно счетов, уведомлений об оплате, сроков действия и расторжения договоров?

- Что можно сделать, если счет за телефон слишком большой?
- Вы получили (денежные) требования, смысл которых вам непонятен.
- Вы получили счет, хотя ничего не заказывали.



Вы что-то купили, но с покупкой возникли проблемы.

- Приобретенное новое устройство не работает. Как быть?
- Вы хотите вернуть товар. Как это сделать?



У вас вопросы относительно ведения домашнего хозяйства?

- Почему я получаю квитанцию на оплату жилищно-коммунальных услуг?
- Как лучше всего отапливать и проветривать квартиру?
- Как можно сэкономить на электроэнергии, отоплении и воде?
- Как в Германии организован отдельный сбор мусора?
- Вы обнаружили у себя в квартире вредителей. Что делать?
- Что означает информация на упаковке продуктов?
- Как мне обеспечить своей семье здоровое питание?

Waan ogeysiinaa, talaan siinaa, oo waa caawinaa:



Maxaa mudan in la tixgeliyo, marka qandaraaska la dhammeeyo?

- Waxaan hubinaynaa dalabyada adiga kula socda. (Kuwaasu waxay noqon karaan, tusaale ahaan qandaraasyada Taleefanka gacanta, DSL, korontada ama caymiska.)
- Xageen ka heli karaa Biilkayga-Online ka ah?
- Maxaa muhiim ah Koontada iyo habka wareejinta?
- Caymis nooc ee ah ayaan runtii u baahanahay?



Waxaad saxiixday qandaraas, sidee markale u joojin karaa?

Sidoo kale waxaa la xisaabinayaa qandaraasyada lagu dhameeyay Taleefanka ama Internetka, ama lataliyaha guriga kugu soo booqday.

- Waa maxay xaq ka noqoshada?



Ma qabtaa su'aalo ku saabsan biilasha, xasuusinta, Wakhtiyada qandaraaska iyo muddooyinka joojinta ee kama dambaysta ah?

- Maxaan ka qaban karaa biilka Taleefanka ee aadka qaaliga u ah?
- Waxaad heshay sheegasho (Lacag) ah, oo aadan fahmin.
- Waxaad heshay biil, laakiin waxba ma aadan dalban.



Waxbaad soo iibsatay -laakiin dhibaatooyin ayaad kala kulantay

- Qalab cusub ayaad soo iibsatay laakiin ma shaqeynayo. Maxaa la sameeyaa?
- Waxaad jeceshahay inaad wax celiso? Maxaa la sameeyaa?



Wax su'aalo ah ma ka qabtaa gurigaaga?

- Maxaan u helayaa biilasha adeegga ee dheriga ah?
- Waa maxay habka ugu wanaagsan ee kuleylinta iyo leyrinta guriga?
- Sideen u dhaqaaleyn karaa korontada, kululaynta iyo biyaha?
- Sidee qashinka loogu kala saaraa Jarmalka?
- Waxaad ku aragtay gurigaaga cayayaan, sidee wax loo ga qaban karaa?
- Waa maxay macnaha Macluumaadka ku jira baakadaha cuntada?
- Sideen reerkayga ugu quudin karaa cuto caafimaad leh?

ብዛዕባ እዞም ኣርእስተታት ንዝለዉሉ ሕቶትታት ነማኽረኩምን ንሕግዝኩምን፤



እንታይ ምስተውዓል የድሊ፤ ውዕላት ኣብ ዝዛዘሙሉ እዋን?

- ምሳኹም ኮይና ቀረባት ንምርምር፡፡ (ንኣብነት ናይ ሞባይል ቴሌፎን ውዕል፤ ናይ ገዛ ኢንተርኔት (DSL)፤ ኤሌክትሪክ ወይ መድሕን)
- ብኢንተርኔት ዝለካኸለይ ሒሳብ ኣበይ እረኽቦ?
- ንናይ ባንክ ሒሳብን ሓዋላን ብዝምልከት እንታይ እዩ ኣገዳሲ?
- ኣየናይ ዓይነት መድሕን እዩ ብሓቂ ዘድልየኒ?



ሓዲ ውዕል ዛዚምኩም፤ ብኸመይ መሊሱ ክዕጽ ይኽእል?

- ብቴሌፎን፤ ኣብ ኢንተርኔት ወይ ምስ ኣብ ገዛ ዝምጻኩም ሰራሕተኛ ትካል ዝዛዘሙ ውዕላት እውን ይሕሰቡ እዮም፡፡
- መሰል ምስራዝ እንታይ እዩ?



ብዛዕባ ሒሳብ፤ መጠንቀቕታ፤ ዕድመ ውዕልን ገደብ ምዕጻው ውዕልን ሕቶ ኣለኩም?

- ኣዝዩ ልዑል ሒሳብ ቴሌፎን እንተመጺኡ እንታይ ክገብር እኽእል?
- ክርደኣኩም ዘይክእል ሒሳብ ክፍሊት (ገንዘብ) መጺኡኩም፡፡
- ሒሳብ መጺኡኩም፤ ዝኣዘዝኩም ነገር ግን የልቦን፡፡



ገለ ነገር ገዚእኩም - ጸገማት ግን ኣለዎ፡፡

- ሓድሽ ዝገዛእኩም ኣቐሓ ኣይሰርሕን እዩ፡፡ እንታይ ይገበር?
- ሓዲ ነገር ክትመልስዎ ደሊኹም? ብኸመይ መንገዲ?



ብዛዕባ ናብራ ገዛኹም ሕቶ ኣለኩም?

- ስለምንታይ ሒሳብ ተወሳኺ ወጻኢታት ይመጻኒ?
- ገዛይ ከመይ ገደረ ብኣገባብ የውዕዮን ንፋስ የእትወሉን?
- ከመይ ገደረ ኤሌክትሪክ፤ መውዓዩን ማይን እቑጥብ?
- ኣብ ጀርመን ብኸመይ እዩ ጓሓፍ ዝፈላለ?
- ኣብ ገዛኹም ባልዕ ረኺብኩም፤ እንታይ ይገበር?
- ኣብ መሸፈኒ ምግብታት ዘሎ ሓበሬታ እንታይ ማለት እዩ?
- ስድራይ ብኸመይ ጥዑይ ነገር እምግቦም?

Şu konularda sorularınız olması halinde yardımcı oluyor ve tavsiye veriyoruz:



**Bir sözleşme imzalanırken,
nelere dikkat edilmesi gerekir?**

- Teklifleri sizinle beraber kontrol ediyoruz. (Bunlar örneğin akıllı telefon, DSL, elektrik ya da sigortalar olabilir.)
- Online faturamı nereden bulurum?
- Mevduat hesabı açarken ve havale işlemlerinde nelere dikkat edilir?
- Hangi sigortalara gerçekten ihtiyacım var?



**İmzalamış olduğunuz bir sözleşmeyi
yeniden nasıl iptal edebilirsiniz?**

Telefonla ya da internetten yapılan sözleşmeler, ya da danışmanın evinizi ziyaret ederek yaptığı sözleşmeler de bunlara dahil.

- Cayma hakkı nedir?



**Faturalar, tebligatlar, sözleşme süreleri ve
ihbar süreleri hakkında sorularınız mı var?**

- Yüksek bir telefon faturasına karşı ne yapabilirim?
- Ne olduğunu anlamadığınız (parasal) talepler alıyorsunuz.
- Hiç sipariş etmediğiniz halde bir fatura gönderildi.



**Birşey satın aldınız
– ancak bir sorunu var.**

- Yeni aldığınız bir alet çalışmıyor. Ne yapmalı?
- İade etmek istediğiniz bir ürün mü var?
Nasıl yapılıyor?



**Ev idaresiyle ilgili
sorularınız mı var?**

- Neden yan giderlerle ilgili bildirim alıyorum?
- Evimi en iyi nasıl ısıtır ve havalandırırım?
- Elektrik, ısınma ve su giderlerinden nasıl tasarruf edebilirim?
- Almanya'da çöpler nasıl ayrılıyor?
- Evinizde haşere olduğunu fark ettiniz, şimdi ne olacak?
- Gıda paketlerinin üzerindeki bilgilerin anlamı nedir?
- Ailemin sağlıklı beslenmesini nasıl sağlayabilirim?

Ми надаємо інформацію та консультації з наступних тем:



На що потрібно звернути увагу при укладанні договору?

- Ми можемо перевірити пропозиції, які ви отримали.
(Це можуть бути договори на мобільний телефон, домашній інтернет, електроенергію, страхування тощо)
- Де я можу знайти свій онлайн-рахунок?
- Що потрібно знати про поточні рахунки та банківські перекази?
- Які види страхування мені дійсно потрібні?



Ви уклали договір. Як його скасувати?

Договори мають юридичну чинність навіть якщо вони укладені по телефону, через інтернет або через консультанта, який відвідав ваш дім.

- Що таке право скасування?



У вас питання щодо рахунків, повідомлень про оплату, термінів дії та розірвання договорів?

- Що я можу зробити, якщо мій рахунок за телефон занадто великий?
- Ви отримали (грошові) вимоги, зміст яких вам незрозумілий.
- Ви отримали рахунок, хоч нічого не замовляли.



Ви щось купили, але з покупкою виникли проблеми.

- Новий прилад, який ви придбали, не працює. Що ти можеш зробити?
- Бажаєте повернути товар? Як ви можете це зробити?



У вас є запитання щодо вашого домогосподарства?

- Чому я отримую рахунки на оплату житлово-комунальних послуг?
- Яким способом краще обігріти та провітрити мою квартиру?
- Як я можу заощадити електроенергію, опалення та воду?
- Як потрібно у Німеччині правильно сортувати сміття?
- Що робити, якщо я виявив шкідників у своїй квартирі?
- Що означає інформація на упаковці харчових продуктів?
- Як я можу забезпечити здорове харчування для своєї сім'ї?



Haben Sie Fragen? Möchten Sie Beratung?

Do you have any questions? Do you need some advice?

هل لديكم أسئلة؟ هل تودون الحصول على المشورة؟

سوالاتی دارید؟ به مشاوره احتیاج دارید؟

Avez-vous des questions ? Souhaitez-vous des conseils ?

آیا تاسې پوښتنې لرئ؟ آیا تاسې مشوره غواړئ؟

У вас есть вопросы? Вам нужна консультация?

Su'aalo ma qabtaa? Ma u baahan tahay talo?

ሕቶ አለኩም? ምክሪ ትደልዩዎት?

Sorularınız mı var? Tavsiye ister misiniz?

У вас є питання? Вам потрібна консультація?



Sie können anrufen oder eine E-Mail schreiben.

You can phone or e-mail us.

يمكنك الاتصال أو كتابة بريد إلكتروني.

می توانید تماس بگیرید یا ایمیل بنویسید.

Vous pouvez téléphoner ou écrire un e-mail.

تاسو کولی شئ برېښنالیک تلیفون یا لیکئ.

Вы можете позвонить или написать на почту.

Waad soo wici kartaa ama qori kartaa emayl.

ናብ ኣነ-መደል ምድዋል ወይ ከኣ ምጽሓፍ ይኸኣሉ.

Bizi arayabilir veya bir e-posta gönderebilirsiniz.

Ви можете зателефонувати намабо надіслати

електронний лист.





Denken Sie bitte, wenn nötig, an einen Dolmetscher für Ihre Landessprache.

If necessary, remember to arrange for an interpreter in your native language.

لا تنسوا أن تحضروا معكم مترجماً عند الحاجة.

در صورت احتیاج مترجم زبان مادری خود را همراه داشته باشید.

Pensez à faire appel, si nécessaire, à un/une interprète de votre langue maternelle.

که لازمی وی د خپلې ژبې لپاره د ژباړونکي په اړه فکر وکړئ.

Если нужно, позаботьтесь о переводчике на ваш родной язык.

Haddii loo baahdo, ma ku fikiraysaa turjubaan afkaaga hooyo ah.

ኣጵላዬ እንተኾይኑ ናይ ቋንቋኹም ትርጉማን ኣይትረከቡ።

Gerekirse, kendi dilinizde bir tercüman ayarlayın.

При необхідності, не забудьте замовити перекладача рідною мовою.



Information centres in Hesse

مکتبہ استشاریہ فی ہیسین
مرکز مشاورہ در ایالت ہسین

Agences de conseil DHB à Hessen

پہ ہیسین (Hessen) کی د مشوری مرکزونه

Адреса консультативных центров DHB на
земле Гессен

Xarumood oo talo bixin ah oo ku yaala Hessen

በኦታታት ምክር ቤት ዓባይ ዓለን

Hessen'de Danışmanlık Merkezi

Адреси консультативних центрів DHB на
землі Гессен

Bad Hersfeld

Verbraucherberatung im DHB –
Netzwerk Haushalt
Neumarkt 18, 36251 Bad Hersfeld
Fon 06621 / 15 242

Bebra

Verbraucherberatung Bebra
im DHB – Netzwerk Haushalt
Fon 06621 / 15 242

Dieburg

Verbraucherberatung im DHB –
Netzwerk Haushalt
Landratsamt Dieburg
Albinstr. 23, 64807 Dieburg
Fon 06071 / 881 2072

Gelnhausen

Verbraucherberatung Gelnhausen
im DHB – Netzwerk Haushalt
Stadtladen Gelnhausen
Brentanostraße 3
63571 Gelnhausen
Fon 0176 / 39 123 084

Dillenburg

Verbraucherberatung im DHB –
Netzwerk Haushalt
Stadthaus Dillenburg - Herefordhaus
Bahnhofplatz 1, Raum A 00.02
35683 Dillenburg
Fon 02771 / 58 84

Herborn

Verbraucherberatung Herborn
im DHB – Netzwerk Haushalt
Stadtbücherei Herborn
Mühlgasse 13, 35745 Herborn
Fon 02772 / 924 419

Korbach

Verbraucherberatung im DHB –
Netzwerk Haushalt
Kirchstraße 7, 34497 Korbach
Fon 05631 / 53 971

Frankenberg

Verbraucherberatung Frankenberg
im DHB – Netzwerk Haushalt
Postanschrift s. Verbraucherberatung Korbach
Mobil 0159 / 03 145 593

Limburg

Verbraucherberatung im DHB –
Netzwerk Haushalt
Schiede 32, 65549 Limburg
Fon 06431 / 22 901

Bad Camberg

Verbraucherberatung Bad Camberg
im DHB – Netzwerk Haushalt
Badehausweg 1
65520 Bad Camberg
Fon 06434 / 4028108

Marburg

Verbraucherberatung im DHB –
Netzwerk Haushalt
Steinweg 15, 35037 Marburg
Fon 06421 / 27 277

Stadtallendorf

Verbraucherberatung Stadtallendorf
im DHB – Netzwerk Haushalt
Bahnhofstraße 2, 35260 Stadtallendorf
Fon 06428 / 707 147

Wetzlar

Verbraucherberatung im DHB –
Netzwerk Haushalt
Hausertorstraße 47A, 35578 Wetzlar
Fon 06441 / 47 231



**DHB –
Netzwerk
Haushalt**

Landesverband Hessen e.V.

HESSEN



Hessisches Ministerium für Landwirtschaft und
Umwelt, Weinbau, Forsten, Jagd und Heimat