

### ፩ መን ምኪና?

እዚ ማሕበር ምኽሪ ኣህለኸቲ (Verbraucherzentrale) ርእሱ ዝኸኣለ ዘይመንግስታዊ ትካል ኮይኑ፣ ንዜጋታትን ኣህለኸትን ምስ ትካላት ሽግር ምስ ዘጋጥሞም ኣገዝን ምኽርን ይህብ። ዝኸነ ይኹን ቁጠባዊ ወይ ፖለቲካዊ ናይ ሰልፍታት ረብሓ የብልናን።

#### ፩ ብዛዕባ እዞም ዝስዕቡ ጉዳያትን ሽግራትን ኣገዝ ንህብ፦

#### ሕቶታት ብዛዕባ ኮንትራት፣ ንኣብነት

- ዝዳደግኩሞ ንብረት ምስ ዘይሰርኡ ወይ ደንጉዩ ምስ ዝመጽእ
- ብኢ ንተርጎት ዕድጊ ምስ ትገብሩን ነቲ ዕድጊ ክትስርዝዎ ምስ እትደልዩን
- ብዛዕባ ኮንትራት ናይ ሞባይልን ኢንተርነትን ሕቶ ምስ ዝህልወኩም
- ዘይ ዓደግካዮ ንብረት ክትከፍል ምስ እትሕተት
- ብኢ ንተርጎት ሙዚቃ ወይ ፊልም ብምውራራድካ መጠንቀቓታ ምምስ እትቕበል

#### ሕቶታት ብዛዕባ ገዛኻ፣ ንኣብነት

- ወጻኢታት ኤሌትሪክ፣ መውዓይን ማይን
- ምኽሪ ናይ ኤሌትሪክ ወጻኢን ሃልስን ብኸመይ ከምትቕንስን ወጻኢታት ኤሌትሪክ፣ መውዓይን ማይን
- ገዛኽ ብኸመይ እኹል ንፋስ ብምርካብ ካብ ጎዳኢቲ ሰበባ ከም ትድሕን

#### ሕቶታት ብዛዕባ ንንዘብ፣ንኣብነት

- ናይ ባንክ ሕሳብ ክትከፍት ምስ እትደለ
- ንንዘብ ንወጻኢ ክትልእኽ ምስ እትደለ
- ኣብ ጀርመን እቶን ኣገደስቲ ውዕላት መድሕን ኣየኖት ምኪኖም
- ለቓሕ ክትወስድ ምስ እትደለ፣ ንኣብነት ናብ ዩኒቨርሲቲ ንኽትኣቱ

#### ሕቶታት ብዛዕባ መግብን መኣዳታትን፣ ንኣብነት

- ትሕዝቶ ናይ ዝተፈላለዩ መግብታት እንታይ ምኪኖም
- ኣብ ጀርመን ንስድራኽ ጥዕና ዝህብ መግቢ ክትቅልብ ምስ እትደለ

### ፩ ما که هستيم؟

Verbraucherzentrale (انجمن مشاوره مصرف کنندگان) سازمانی مستقل می باشد که درخواست کمک و مشاوره به تمام شهروندان (مصرف کنندگانی) را می دهد که با شرکت ها دچار مشکل می شوند.   سوده‌های اقتصادی و مربوط به خط مشی حزب پیگیری نمی شوند.

#### ፩ ما در موارد زیر و برای مشکلات ذکر شده به شما کمک می کنید:

#### به عنوان مثال سوالات مربوط به قراردادها

- اگر چیزی را می خرید و درست کار نمی کند و یا
- اگر چیزی را به صورت آنلاین سفارش می دهید و می خواهید آن را کنسل کنید.
- اگر سوالی در خصوص قراردادهای مربوط به تلفن، اینترنت و تعرفه های مناسب دارید.
- اگر فاکتور فروش برای چیزی که نخریده اید دریافت می کنید.
- اگر خطراهایی ر ا به دلیل داندود کردن موزیک و یا فیلم از اینترنت دریافت می کنید. یا فیلم از اینترنت

#### برای مثال سوالات مربوطه به خانه يتان

- هزینه برق، گاز و آب
- مشاوره مربوط به کاهش میزان مصرف برق، گاز، آب و هزینه های مربوط به آنها
- برق، گاز و آب
- چگونه هوای محیط را به صورت صحیح تهویه کنیم تا مانع از خاک های مضر شویم.
- خاک های مضر

#### برای مثال سوالات مربوط به امور مالی يتان

- اگر می خواهید حساب بانکی باز کنید.
- اگر می خواهید مبلغی را به خارج از کشور انتقال دهید.
- چه نوع بیمه هایی در آلمان واقعا ضروری می باشند.
- برای مثال اگر می خواهید برای دانشگاه وام بگیرید.

#### برای مثال سوالاتی در خصوص غذا و تغذيه

- محتویات غذاهای متنوع چه چیزی هستند.
- اگر می خواهید در آلمان تغذیه سالم به خانواده خود بدهید.
- در آلمان

### ፩ موږ څوك يو؟

Verbraucherzentrale (د پېرېدونكو د مشاورې ټولنه) يوه خپلواكه اداره (NGO) ده، كوم چي له کمپنيو سره د ستونزو او اړولو لپاره ټولو هېوادوالو (پېرېدونكو) ته مشوره ورکوي. هېڅ اقتصادي يا سياسي گټي نه تعقيبيري.

#### ፩ موږ لاندي قضيو كي لاندنيو ستونز لپاره مرسته وړاندي کوو:

#### قراردادونو اړوند پوښتنی، د مثال په ډول

- که چېرې تاسي داسي يو څه پېرېدلی وي چې کار نه کړي يا ناوخته رسول شوی وي
- که چېرې په پرليکه ډول مو يو څه غوښتی وي او غواړئ خپل غوښتنه له منځه یوسئ
- که چېرې خپل ټيليفون يا انټرنېټ قرارداد او مساعدو تعرفو اړوند پوښتنېلرئ
- که چېرې د هغه څه لپاره چي تاسي نه وي پېرېدلی رسيد ترلاسه کړی وي
- که چېرې تاسي د دې لپاره چي له انټرنېټ څخه مو فلمونه او موسيقي ښکته کړئ خبرداری ترلاسه کوئ

#### خپل کور اړوند پوښتنی، د مثال په ډول

- د برېښنا، گرمولو او اوبو بيه
- په دې اړه چي څنگه د برېښنا، گرمولو او اوبو مصرف او لګښت لږ کړئ مشوره
- دا چي له مضر چناسکي څخه مخنيوی لپاره څنگه اډارتمان په سمه توګه تهويه کړئ

#### ستاسی مالي چارو اړوندي پوښتنی، د مثال په ډول

- که غواړئ بانکي حساب پرانيزئ
- که غواړئ بهر پیسي واستوئ
- جرمني کي د بیمې کوم ډولونه په رښتیني ډول مهمي دي
- که پلان لرئ چي پور واخلي، د مثال په ډول پوهنتون ته تګ لپاره

#### د خواره او تغذيې اړوند پوښتنی، د مثال په ډول

- د متخلفو خوړو اجزا څه دي
- که غواړئ جرمني کي خپلي کورنی ته صحي خواره ورکړئ

### ፩ من نحن؟

بعد Verbraucherzentrale (مركز حماية المستهلك) منظمة غير حكومية مستقلة تعمل لأجل حماية المواطنين (المستهلكين) ولمساعدتهم في حال تعرضهم لأية مشاكل قد تنشأ بينهم وبين المؤسسات المختلفة. وعليه فهي منظمة لا تسعى لتحقيق مصالح اقتصادية وسياسية حزبية.

#### ፩ يمكننا تقديم المساعدة فيما يتعلق بالموضوعات والمشاكل الآتية:

#### استفسارات حول العقود الخاصة بكم، على سبيل المثال

- سلعة قمتم بشرائها ولكن تأخر تسليمها أو لا تعمل بشكل صحيح
- طلبات عن طريق الإنترنت ترغبون في إلغائها
- اشترأكات الإنترنت أو التلفزيون والتعريفات المناسبة
- فواتير قد تصل إليكم بالرغم من عدم شرائكم لأية سلعة
- تحذيرات قد تُوجّه إليكم بسبب تنزيل الموسيقى أو الأفلام من الإنترنت

#### استفسارات حول السكن الخاص بكم على سبيل المثال

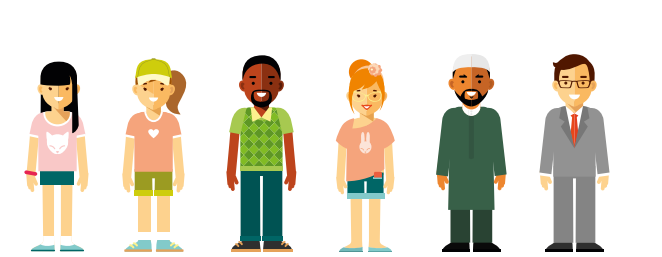
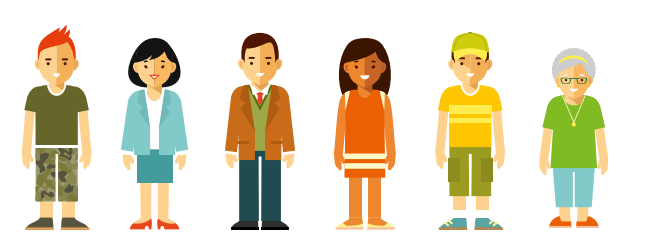
- تكلفة الكهرباء والتدفئة والمياه
- بعض النصائح لترشيد استهلاك الكهرباء والتدفئة والمياه ولخفض تكاليفها
- نظام التهوية السليم وذلك لتجنب البكتيريا والفطريات على الجدران

#### استفسارات خاصة بأموالكم على سبيل المثال

- في حال رغبتكم في فتح حساب
- في حال رغبتكم في تحويل الأموال وإرسالها للخارج
- التأمينات التي تحتاجون إليها حقًا في ألمانيا
- في حال رغبتكم في الحصول على قرض للدراسة على سبيل المثال

#### استفسارات حول المواد الغذائية ونظام التغذية، على سبيل المثال

- ما تحتوي عليه المواد الغذائية من مكونات
- في حال رغبتكم في تغذية أسرئكم بطريقة صحية في ألمانيا



# WAS WIR FÜR SIE TUN KÖNNEN

**What we can do for you**

*ہم آپ کے لیے جو کچھ بھی انجام دے سکتے ہوں*

**Waxaan kugu caawinkarno**

**እንታይ ከገንብረልካ ንኽለል**

**چه کاری می توانیم برای شما انجام دهیم**

**موږ ستاسی لپاره څه کولای شو**

**ما يمكننا تقديمه لكم**

### 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.

### 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

### WHO ARE WE?

The Verbraucherzentrale (consumer advice association) is an independent organisation (NGO), which offers help and advice to all citizens (consumers) who encounter problems with companies. No economic or party political interests are pursued.

### WE PROVIDE HELP IN THE FOLLOWING CASES AND FOR THE FOLLOWING PROBLEMS:

#### Questions regarding contracts, for instance

- if you buy something that malfunctions or was delivered late
- if you order something online and want to cancel the order
- if you have questions about your telephone or Internet contracts and favourable tariffs
- if you receive an invoice for something you did not buy
- if you receive warnings because you have downloaded music or films from the Internet

#### Questions regarding your home, for instance

- the costs of electricity, heating and water
- advice on how to reduce consumption and costs for electricity, heating and water
- how to ventilate the flat correctly in order to prevent harmful mould

#### Questions regarding your finances, for instance

- if you intend opening a bank account
- if you want to transfer money abroad
- which types of insurance are really necessary in Germany
- if you are planning to take out a loan, e.g. in order to go to university

#### Questions about food and nutrition, for instance

- what the ingredients of various foods are
- if you want to feed your family healthily in Germany

### ہم کون ہیں؟

مرکز مشاورت برائے صارفین ایک خود مختار (غیر سرکاری) تنظیم ہے، جس کا کام عوام الناس (صارفین) کے حقوق و مفادات کے لیے کوششیں کرنا اور انکو بالعموم دیگر، مختلف فرموں کیساتھ درپیش مسائل کو حل کرنے میں مدد فراہم کرنا ہے۔ اس تنظیم کا مقصد نہ تو اپنے کوئی معاشی مفادات کا حصول اور نہ ہی کسی سیاسی جماعت کے مقاصد کو پورا کرنا ہے۔

### ہم مندرجہ ذیل معاملات و مشکلات میں آپکے مددگار ثابت ہو سکتے ہیں:

#### آپکے طے کئے گئے معاہدوں کے متعلق سوالات، مثلاً:

- ایسی کوئی شے جو کہ آپنے خریدی ہو، مگر وہ دیر سے فراہم کی گئی ہو یا پھر وہ اپنا کام ٹھیک طرح سے نہ کر پائے۔
- اگر آپ انٹرنیٹ پر اشیاء کی خریداری کیلئے دئے گئے آرڈر کو واپس لینا چاہتے ہوں۔
- انٹرنیٹ یا ٹیلیفون کے معاہدوں اور سستے نرخوں کے بارے میں معلومات۔
- ایسے بل جو کہ آپکو موصول ہوں جبکہ آپنے ایسی کوئی اشیاء خریدی ہی نہ ہوں۔
- اگر آپکو ایسے کوئی نوٹس وغیرہ موصول ہوں کہ آپنے انٹرنیٹ سے میوزک یا پھر کوئی فلمیں وغیرہ اتاریں (کاپی) کئے ہوں۔

#### آپکے اپنے فلیٹ کے متعلق سوالات، مثلاً:

- بجلی، ہیٹر اور پانی کے نرخ کیا ہیں۔
- کچھ تھاپیز کی بناء پر، بجلی، ہیٹر اور پانی کے استعمال اور انکے اوپر آنے والے اخراجات کو کیسے کم کیا جاسکتا ہے۔
- ہوا کی آمد و رفت کے صحیح انتظام سے دیواروں پر پھپھوندی سے کیسے بچاؤ کیا جاسکتا ہے۔

#### آپکی رقمات کے بارے میں سوالات، مثلاً:

- اگر آپ اپنا بینک اکاؤنٹ کھلوانا چاہتے ہوں۔
- اگر آپ اپنی رقم کو منتقل کرنا اور اسے غیر ممالک میں بھیجنا چاہتے ہوں۔
- جرمنی میں آپکو درحقیقت کن اقدار کے بیوں (انسورنسوں) کی ضرورت ہو سکتی ہے۔
- اگر آپ کسی طرح کا قرض لینا چاہتے ہوں، مثلاً بغرض حصول تعلیم۔

#### کھانے پینے کی اشیاء اور خورداک کے متعلق سوالات، مثلاً:

- کھانے پینے کی اشیاء میں کونسے عناصر موجود ہیں۔
- یہ کہ آپ جرمنی میں کیسے اپنے کنبے کی صحتمند غذا سے نشوونما کر سکتے ہیں۔

### YAAN NAHAY?

Verbraucherzentrale (ururka talosiinta macmiilka) iwaaw urur madax banaan (NGO), kasoo siiya caawin iyo talo dhamaan muwaadiniinta (macaamiisha) kuwaasoo dhibaato kala kulma shirkadaha. Wax dhaqaale ah ama masaalixda koox siyaasadeed midna maraadinayno.

### WAXAAN CAAWIMAAD KAGAYSANAA XAALADAHA SOOSOCDA IYO CAQABADAHA SOOSOCDA:

#### Suaalaha quseeya heshiisyada, tuaale ahaan

- hadaad gado shay ciladaysan ama lalaso daahay
- hadaad shay online ahaan udalbatay aadna rabto inaad kanoqoto dalabkaas
- hadaad suaalo kaqabto teleefankaaga ama heshiisyada internetka iyo xayiraadaha ladoorbiday
- hadaad hesho waraaq lacag bixin dalbasho ah adoon waxba gadan
- ihadaad hesho digniino sababtoo ah waxaad musig ama filin kasoo dagsatay internetka

#### Suaalaha quseeya gurigaaga, tusaale ahaan

- qarashka korontada, kulayliyaha iyo biyaha
- katalosiinta sida looyareeyo isticmaalka iyo qarashaadka korontada, kulayliyaha iyo biyaha
- sida loohaawiyo saxgaxda guriga si sax ah si looga hortago caaryada halista ah

#### Suaalaha quseeya dhaqaalahaaga, tuaale ahaan

- hadaad doonaysid inaad koonto bangi furato
- hadaad rabto inaad lacag dibada udirto
- noocyada caymiska ee muhiimka ka ah Germany
- hadaad noonaysid inaad dayn qaadata, tusaale, si aad jaamacad ugasho

#### Suaalaha quseeya cuntada iyo nafaqada, tuaale ahaan

- Maxay kakoobanyihiin cuntooyinka kaladuwan
- hadaad rabto in qoyskaaga cunto caafimaadleh kucunaan iGermany

## Beratungsstellen

### Borken

Bahnhofstraße 36b

### Darmstadt

Luisenplatz 6 (Carréegalerie)

### Frankfurt / Rhein-Main

Große Friedberger Str. 13 – 17  
(Nähe Konstablerwache)

### Fulda

Karlstraße 2

## Service- und Termintelefon

**(069) 97 20 10 - 900**

Mo bis Do 10 bis 16 Uhr

Fr 10 bis 15 Uhr

[projekt-fluechtlinge@verbraucher.de](mailto:projekt-fluechtlinge@verbraucher.de)

## verbraucherzentrale

*Hessen*



**Verbraucherzentrale Hessen e. V.**  
Große Friedberger Str. 13 – 17,  
60313 Frankfurt/Main  
**Fax:** (069) 97 20 10-50  
**E-Mail:** [vzh@verbraucher.de](mailto:vzh@verbraucher.de)  
[www.verbraucherzentrale-hessen.de](http://www.verbraucherzentrale-hessen.de)  
**Stand:** Oktober 2017

**Für den Inhalt verantwortlich:**  
Dr. Andrea Jahnen, Vorstand

Gefördert durch das Hessische Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz  
Gestaltung/Druck: Full-Service Werbeagentur  
siriusmedia GmbH, Leipzig, [www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)  
Foto Titelseite: iStock.com/blueberrry

