



### من نحن؟

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

### أين نتواجد؟

توجد مراكز حماية المستهلك في جميع أنحاء ألمانيا. ويوجد 12 مركزًا استشاريًا في راينلاند بفالز (Rheinland-Pfalz), حيث يقوم العاملون فيها بتقديم المساعدة والمشورة حول استفساراتكم وتوفير المعلومات اللازمة لكم. للمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الآتي: **www.verbraucherzentrale-rlp.de**

### 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 تر غيون في الغانها
- اشتراكات الإنترنت أو التليفون والتعريفات المناسبة
- فواتير قد تصل إليكم بالرغم من عدم شراىكم لأية سلعة
- تحذيرات قد تُوجَّه 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 أسرّتكم بطريقة صحية في ألمانيا

## اللغة العربية | ARABIC

### مور خوك بو؟

Verbraucherzentrale (د پېرېدونكو د مشاورې ټولنه) يوه خپلواکه اداره (NGO) ده، كوم چې له كمپنيو سره د ستونزو اورولو لپاره ټولو هېوادوالو (پېرېدونكو) ته مشوره وركوي. هېڅ اقتصادي يا سياسي گټې نه تعقيبيري.

### مور چپري موندلای شی؟

ټوله جرمني کې د پېرېدونكو د مشورې ټولني شته. په Rheinland-Pfalz کې د معلوماتو 12 مركزونه شته. كاركونكو تاسي ته ستاسي هري پوښتنې په اړه مشوره دركوي، تاسي سره مرسته كوي او معلومات وړاندي كوي. نور معلومات په لاندي ادرس پيدا كولاى شئ: **www.verbraucherzentrale-rlp.de**

### مور لاندي قضيو كي لاندنيو ستونز لپاره مرسته وړاندي كوو:

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

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

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

- د برېښنا، گرمولو او اوبو بيه
- په دې اړه چې څنگه د برېښنا، گرمولو او اوبو مصرف او لگښت لږ کړئ مشوره
- دا چې له مضر چناسکي څخه مخنيوی لپاره څنگه اپارتمان په سمه توگه تهويه کړئ

#### ستاسي مالي چارو اړوندي پوښتنې، د مثال په ډول

- که غواړئ بانکي حساب پرانيزئ
- که غواړئ بهر پيسې واستوئ
- جرمني کې د بيمې کوم ډولونه په رښتيني ډول مهمي دي
- که پلان لرئ چې پور واخلئ، د مثال په ډول پوهنتون ته تگ لپاره

#### د خواره او تغذيي اړوند پوښتنې، د مثال په ډول

- د متخلفو خوړو اجزا څه دي
- که غواړئ جرمني کي خپلې کورنۍ ته صحي خواره ورکړئ

د مشورې لپاره وخت د ټيليفون يا معلوماتو مرکز ته تگ له لارې ټاکلی شئ. قانوني مشوره لگښت لري. مور خپل د مشورې لگښت کمولاى يا هغو کسانو ته چې لږې پيسې لري وړيا مشوره وړاندي کولاى شو.

## پښتو | PASHTO

### 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.
سودهای اقتصادی و مربوط به خط مشی حزب پیگیری نمی شوند.

### کجا می توانید ما را پیدا کنید؟

سازمانهای حمایت از مصرف کننده در سراسر آلمان وجود دارند. 12 مرکز اطلاعاتی در Rheinland-Pfalz وجود دارند . کارکنان درخصوص هرگونه سوالی که دارید به شما مشاوره میدهند، کمک می کنند و اطلاعات کافی را در اختیارتان قرار می دهند.
اطلاعات بیشتری در سامانه زیر موجود می باشد. **www.verbraucherzentrale-rlp.de**

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

#### به عنوان مثال سوالات مربوط به قراردادا

- 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 اخطارهایی را ا به دلیل دائلود کردن موزیک و یا فیلم از اینترنت دریافت می کنید.

یا فیلم از اینترنت

#### برای مثال سوالات مربوطه به خانه یتان

- 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 یتان

- 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 تغذیه

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

در آلمان

می توانید به صورت تلفنی یا شخصی زمان مشاوره را در مرکز اطلاعات رزرو کنید.
برای مشاوره قانونی باید هزینه را پرداخت کنید.
می توانیم هزینه مشاوره را برای کسانی که پول ندارند کم تر کنیم یا اینکه مشاوره رایگان بدهیم.

## ትግርኛ | TIGRINYA

### መን ምኺና?

እዚ ማሕበር ምኽሪ ኣህለኽቲ (Verbraucherzentrale) ርእሱ ዝኾኣለ ዘይመንግስታዊ ትካል ኮይኑ፣ ንዜጋታትን ኣህለኽትን ምስ ትካላት ሽግር ምስ ዘጋጡሞም ኣገዝን ምኽርን ይህብ። ዝኾነ ይኹን ቁጠባዊ ወይ ፖለቲካዊ ናይ ሰልፍታት ረብሓ የብልናን።

### ኣበይ ከትረኽቡና ትኽእሉ?

ማሕበራት ምኽሪ ኣህለኽቲ ኣብ ሙሉእ ጆርመን ይርከቡ። ኣብ ረአይንላንድ-ፋልዝ (Rheinland-Pfalz) 12 ናይ ሓበሬታ ማእከላት ኣለዉ። እቶም ኣባላት ንዘለኩም ሕቶታት ምኽሪ ይህቡ፣ ይተሓበባናኩምን ሓበሬታ ይህቡን። ወሳኺ ሓበሬታ ኣብዚ ትረኽቡ፥ **www.verbraucherzentrale-rlp.de**

### ብዛዕባ እዞም ዝስዕቡ ጉዳያትን ሽግራትን ኣገዝ ንህብ፥

#### ሕቶታት ብዛዕባ ኮንትራት፣ ንኣብነት

- ዝዓደግኩሞ ንብረት ምስ ዘይሰርሕ ወይ ደንጉይ ምስ ዝመጽእ
- ብኢንተርነት ዕድገ ምስ ትገብሩን ነቲ ዕድገ ከትስርዝዎ ምስ እትደልዩን
- ብዛዕባ ኮንትራት ናይ ሞባይልን ኢንተርነትን ሕቶ ምስ ዝሀልወኩም
- ዘይ ዓደግኩዎ ንብረት ከትከፍል ምስ እትሕተት
- ብኢንተርነት ሙዚቃ ወይ ፊልም ብምውራድካ መጠንቀቕታ ምምስ እትቕበል

#### ሕቶታት ብዛዕባ ገዛኻ፣ ንኣብነት

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

#### ሕቶታት ብዛዕባ ገንዘብ፣ንኣብነት

- ናይ ባንክ ሕሳብ ከትከፍት ምስ እትደለ
- ገንዘብ ንወጻኢ ከትልእኽ ምስ እትደለ
- ኣብ ጆርመን እቶን ኣገደስቲ ውዕላት መድሕን ኣየኖት ምኺኖም
- ለቓሕ ከትወስድ ምስ እትደለ፣ ንኣብነት ናብ ዩሪሽርሲቲ ንኽትኣቲ

#### ሕቶታት ብዛዕባ መግብን መኣዳታትን፣ ንኣብነት

- ትሕዝቶ ናይ ዝተረላለዩ መግብታት እንታይ ምኺኖም
- ኣብ ጆርመን ንስድራኽ ጥዕና ዝህብ መግቢ ከትቅልብ ምስ እትደለ

ብቴሌፎን ወይ ብኣካል ኣብ ማእከል ሓበሬታ ብምምጻእ ቆጻራ ከትሕዝ ትኽእል።
ሕጋዊ ምኽሪ ንምርካብ ክፍሊት ኣለዎ።
ንውሑድ ገንዘብ ዘለዎም ሰባት ናይ ምኽሪ ክፍሊት ከንጎድለሎም ወይ ብነጻ ከነገልግሎም ንኽእል ኢና።

## دری | DARI

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

**مور ستاسی لپاره څه کولای شو**

**ما یمكننا تقدیمه لكُم**

**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](http://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.

**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.

**WHERE CAN YOU FIND US?**

There are consumer advice associations all over Germany. There are 12 information centres in Rheinland-Pfalz. The staff advise you on any questions you may have, assist you and provide information. More information is available at: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

**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

You can book an appointment for advice by phone or in person at the information centre. There is a charge for legal advice. We can reduce our advisory charges or provide free advice for people with little money.

**QUI SOMMES-NOUS?**

Nous sommes une organisation indépendante (ONG) qui prend fait et cause pour les citoyens (consommateurs) et les aide dans leurs problèmes avec des entreprises. Ce faisant, on ne poursuit pas d'intérêts économique ni de politique de parti.

**OÙ NOUS TROUVE-T-ON?**

La Verbraucherzentrale se trouve dans tous les lands allemands. Il existe 12 sites de consultation en Rhénanie-Palatinat. On vous y donne des conseils, de l'aide et met des informations à votre disposition. Plus d'informations sur: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

**NOUS POUVONS VOUS AIDER DANS LES CAS ET POUR LES PROBLÈMES SUIVANTS:**

**Des questions par rapport aux contrats, par exemple**

- Concernant une chose que vous avez achetée mais qui a été livrée en retard ou qui ne fonctionne pas correctement
- Des commandes par internet que vous voulez annuler
- Par rapport aux contrats internet ou de téléphone et des tarifs bon marché
- Concernant des factures que vous recevez sans avoir commandé ou acheté quelque chose
- Concernant des relances que vous avez reçues parce que vous avez téléchargé de la musique ou des films depuis Internet

**Des questions concernant votre appartement, par exemple**

- Combien payer pour l'électricité, pour le chauffage et pour l'eau
- Comment on peut, à l'aide de quelques astuces, réduire les dépenses pour l'électricité, le chauffage et l'eau
- Comment aérer l'appartement de manière à éviter la moisissure sur les murs

**Des questions concernant votre argent, par exemple**

- Quand vous voulez ouvrir un compte bancaire
- Quand vous voulez virer de l'argent à l'étranger
- De quelles assurances vous avez vraiment besoin en Allemagne
- Quand vous voulez contracter un crédit, par exemple pour faire des études

**Des questions concernant les aliments et la nutrition, par exemple**

- Quels ingrédients contiennent certains aliments
- Si vous voulez respecter une bonne hygiène alimentaire pour votre famille, en Allemagne aussi

Vous pouvez convenir d'un rendez-vous pour un conseil en nous appelant ou sur place au site de consultation. Le conseil juridique est payant. Nous pouvons également réduire les coûts de conseil ou bien conseiller gratuitement les personnes qui ont peu d'argent.

**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.

**XAGEED NAGA HELAYSAA?**

waxaa jira ururo talinta macmiilka ah dhamaan Germany. Waxaa kuyaala 12 xarumo macluumaad Rheinland-Pfalz. Shaqaalaha waxay kaa talosiinayaan suuqa kasta oo qabto, way ku caawinayaan waxayna kusiinayaan macluumaad. Macluumaad dheeri ah waxaad kahelaysaa: [www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

**WAXAAN CAAWIMAAD KAGAYSANAA XAALADAHAA SOOSOCDA IYO CAQABADAHAA SOOSOCDA:**

**Suaalaha quseeya heshiisyada, tuaale ahaan**

- hadaad gado shay ciladaysan ama lalaso daahay
- hadaad shay online ahaan udalbatay aadna rabto inaad kanoqoto dalabkaas
- hadaad suuqa 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 fiilin 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 sagxada 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 qaadato, tusaale, si aad jaamacad ugasho

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

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

Waxaad iskusiigori kartaa lakulan si talo lagu siiyo adoo isticmaalaaya teleefanka ama si shaqsi ah xarunta macluumaadka. Qarash ayaa layska qaadaa talosiinta dhanka sharciga ah. Waxaan kadhimi karnaa qarashaadka talosiintayada ama waxaan siin karnaa talo bilaash ah dadka aan lacagta badan haysan.

**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: (0271) 80 31 00 4

**Betzdorf**

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

**Cochem**

(Kreisverwaltung)  
Endertplatz 2  
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**

(Rathaus)  
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](mailto:info@vz-rlp.de)  
[www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)  
**Stand:** März 2017



**Für den Inhalt verantwortlich:**  
Ulrike von der Lühe, Vorstand  
**Gestaltung & Druck:** Full-Service Werbeagentur siriusmedia GmbH, Leipzig,  
[www.siriusmedia.de](http://www.siriusmedia.de)

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