



**European Consumer
Centres Network**

Viesojoties Vācijā FIFA Pasaules čempionāta 2006TM laikā.

Viesojoties svešā zemē, Jums var rasties nedrošības sajūta, jo Jūs pilnībā nepārzināt savas tiesības un baidāties, ka kāds var Jūs apkrāpt. Lai mazinātu Jūsu nedrošības sajūtu, Eiropas Patērētāju centrs (European Consumer Centre (ECC)) vēlas Jūs informēt par dažām noderīgām lietām viesojoties Vācijā. Tāpat mēs vēlamies, lai Jūs justos Vācijā kā mājās FIFA Pasaules čempionāta 2006TM laikā.

Šis buklets ir domāts, lai informētu Jūs par Vācijas patērētāju pamata tiesībām un nepieciešamības gadījumā Jums palīdzētu ar svarīgāko pamata informāciju. Mēs būsim priecīgi, ja šis buklets Jums būs noderīgs un Jūs to turpmāk rekomendēsiet arī citiem:

Iepirkšanās Vācijā.

♦ Vācijā nav pieņemts kaulēties par pārtikas **preču** cenām izņemot atklātos tirdziņus tāpēc, ka mazumtirgotājs nav ieinteresēts dot atlaidi precei, kurai jau tāpat ir samērīga cena. Bet kaulēties ir vērts mēģināt, ja jūs pārkat vairāk kā 1 vienību vienas un tās pašas markas ne-pārtikas precī vai augstākas kategorijas produktu, t.sk., elektroniku.

♦ Vācijā ir nepieciešams iemaksāt **ķīlu („Pfand“)** 0.25€ par otrreizējai izmantošanai paredzētajām stikla vai plastmasas pudelēm („Mehrwegflaschen“), kā arī par skārda bundžām. Ķīla tiks atmaksāta tad, kad Jūs nodosiet tukšās pudeles un bundžas atpakaļ lielveikalā/ veikalā.

♦ Gandrīz visos noliktavu veikalos un lielveikalos Jūs varat norēķināties ar **elektroniskajām norēķinu kartēm (piemēram, Maestro, VISA Electron)**. Tikai daži veikali pieņem vienīgi skaidru naudu. Daudzi veikali nepieņem **kredītkartes un čekus**.

♦ Vācijā tirgotājam ir obligāti jādod 2 gadu **garantija** viņa pārdotajām precēm. Šīs tiesības Jūs varat pieprasīt vienīgi no pārdevēja nevis no ražotāja.

♦ Ja Jūsu pirkumam ir defekts, Jūs varat izvēlēties, lai Jums bez maksas novērs precē defektu vai aizstāj to ar tādu pašu precī bez defekta. Ja Jūsu precei no jauna rodas tāda paša veida problēma, tad Jūs varat anulēt pirkumu un saņemt no pārdevēja atpakaļ naudu. Ja Jūs tomēr vēlaties paturēt precī ar defektu, tad Jūs varat pieprasīt samazināt preces cenu. Lūdzam Jūs vienmēr vispirms griezties pie pārdevēja un mēģināt atrast draudzīgu risinājumu.

♦ **Garantija** ir papildus un brīvprātīga saistība, ko Jums var sniegt ražotājs vai pārdevējs. Iespējams, ka atradīsiet detalizētāku garantijas aprakstu vispārējos nosacījumos vai instrukcijas rokasgrāmatā. Pērkot dārgas lietas ir svarīgi saglabāt pirkuma kvīti tāpēc, ka garantija ir derīga tikai uzrādot oriģinālu dokumentu, kas apstiprina preces iegādi.

♦ 16% **pievienotās vērtības nodoklis** (VAT/ „Mehrwertsteuer“) ir iekļauts gandrīz visās precēs un sniegtajos pakalpojumos. Kā īpašs izņēmums ir 7% nodoklis, kas ir piemērots tikai dažām precēm, t.sk., pārtikai un grāmatām. Tirdzniecības cena vienmēr ietver šo nodokli. Ja, jūs neesat EU pilsonis, tad varat saņemt šo nodokļu atmaksu lielākos veikalos aizpildot VAT veidlapu.

Transports un viesnīcas Vācijā.

Transports

♦ Kad Jūs pārvietojaties ar **Deutsche Bahn (DB)** vai lietojiet citu sabiedriskā transporta līdzekli, tad biļete Jums ir jāiegādājas pirms brauciena. Ja vilciens gatavojas atiet un Jūs iekāpjat iekšā bez biļetes, Jums nekavējoties jāgriežas pie vilciena konduktoru. Ceļojot ar Deutsche Bahn (DB): vispirms noskaidrojiet, kādos maršrutos Jūs varēsiet lietot savas biļetes! Īpaši pievērsiet uzmanību biļetēm ar pazeminātām cenām, jo tās var lietot tikai konkrētos maršrutos. Piemēram, speciālas biļetes nedēļas nogalēm, „Schönes Wochenendticket“, nav derīgas tālsatiksmes vilcienos (ICE/IC/EC). Ja biļešu kontrolieris Jūs pieķer braucot ar tādu biļeti tālsatiksmes vilcienā, tad jums jāsamaksā biļetes cena un vēl sods.

♦ Vācijā, Jums nav nepieciešams iziet caur aizzogojumu, lai nokļūtu **sabiedriskā transporta** pieturās (metro, pilsētas vilciena), tomēr ievērojiet, ka biļetes Jums ir jāiegādājas iepriekš paredzētā brauciena. Ja Jūs vilcienā vai vilciena pieturā kontrolierim uzrādāt nederīgu biļeti, tad Jums būs jāsamaksā augstāka cena par biļetes iegādi un papildus Jums kā blēdim var tikt sastādīts policijas ziņojums.

♦ **Vilcienu aizkavēšanās vai atcelšanas** gadījumā Jums ir tiesības saņemt atlīdzību pat īsajos maršrutos (Regionalbahnen). Tālo braucienu aizkavēšanās gadījumi var tikt atlīdzināti pat

četrkārtīgi. Tikai pirms došanās uz biļešu ofisu pēc prasības pieteikuma, Jums jālūdz vilciena darbiniekiem apstiprināt vilciena kavēšanos uz Jūsu biļetes.

♦ Avio pasažieru sūdzības attiecībā uz lidojuma aizkavēšanos, atcelšanu vai ne-pāravadāšanu pret avio kompānijām tiek izskatītas saskaņā ar Eiropas likumdošanu. Sīkāka informācija pieejama: http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Viesnīcas

♦ Gadījumā, ja esat **rezervējis** viesnīcā numuriņu un hotela vadība ir apstiprinājusi Jūsu rezervāciju, tad no šī brīža abas puses ir uzņēmušās atbildību par šīm saistībām. Hotela vadība nav tiesīga izdot Jūsu rezervēto numuriņu kādai citai personai, kā vienīgi jūsu savstarpējās vienošanās gadījumā.

♦ Ja kādas iemesla dēļ Jūsu rezervētā istaba ir izdot kādai citai personai vai arī **dupultās rezervācijas** gadījumā, viesnīcas vadībai ir jāizmaksā Jums sekojošas izmaksas, atpakaļceļa izmaksas vai naudas starpību starp dārgāko viesnīcu uz kuru Jums vajadzēs doties.

♦ Ja Jūs kaut kādu iemeslu dēļ esat aizkavējies un Jūs vēlētos kādu iemeslu dēļ **atcelt savu rezervāciju**, tad Jums nekavējoties jāsazinās ar hotela vadību un jāatceļ noslēgtā noruna par numuriņa rezervāciju. Tā kā dažu hoteliņu īpašnieki ir izveidojuši īpašus atcelšanas noteikumus, tad lūdz uzmanīgi iepazīstīties ar šiem noteikumiem pirms numuriņa rezervācijas! Rezervācijas atcelšana hotela vadībai būtu jāpaziņo, cik ātri vien iespējams, jo savādāk Jums var nākties samaksāt daļu summas no numuriņa cenas, jo viesnīcas īpašniekam nepieciešamas segt paredzētās izmaksas. Tā kā rezervācijas izmaksas par nakti ar brokastīm ir tikai 20%, tad Jums var nākties samaksāt līdz 80% no cenas. Tādēļ informējot savas viesnīcas vadību savlaicīgi par rezervācijas atcelšanu, lai viņi var numuriņu izdot citam viesim. Papildus tam, tas Jums dos iespēju izvairīties no obligātās papildus samaksas, tikai informējiet viesnīcas vadību par rezervācijas atcelšanu savlaicīgi.

Kā pacients Vācijā.

ES pilsoni

Ja jūs esat ES pilsonis un Jums ir obligātā veselības apdrošināšana, tad uzrādot **Eiropas Veselības apdrošināšanas karti** (EVAK) vai formu „E 11”, Jūs varat iegūt medicīnisko aprūpi no Vācijas ārstiem vai Vācijas slimnīcās. Karti un formu ir iespējams iegūt katras valsts apdrošināšanas kompānijās. Atlīdzība būs tieši tāda pati kā tad, ja Jūs būtu apdrošināts Vācijā. Pakalpojumu maksa „Praxisgebühr” ir vienas reizes apmaksā 10€ apmērā par ceturksni un tai jābūt samaksātai pirms pakalpojuma sniegšanas. Ja jums ir nepieciešams apmeklēt papildus ārstu, piemēram, speciālistu pēc Jūsu pirmās vizītes, tad jautājiet pēc „Überweisung”, lai Jums nākamajā ārsta kabinetā atkal nebūtu nepieciešams maksāt „Praxisgebühr”. Ja gadījumā Jūs paliekat Vācijā ilglaicīgi un Jums nepieciešama palīdzība hroniskas kaites gadījumā, tad Jums vajadzētu sazināties ar Jūsu nacionālo apdrošināšanas kompāniju, lai uzzinātu par piemērotākajiem medicīnas centriem, kā arī par pakalpojumu samaksu.

Trešās valstis (valstis, kas nav ES dalībvalsts)

Ja jūs nākat no valsts, kas nav ES dalībvalsts, un Jūsu valsts nav noslēgusi speciālu vienošanos ar Vāciju par sociālo apdrošināšanu, tad Jūs neesat aizsargāts ar obligāto veselības apdrošināšanu Vācijā. Piemēram, ja jūs esat Brazīlijas pilsonis, tad Jums nāksies maksāt personīgi par Jums sniegtajiem medicīniskajiem pakalpojumiem. Šī iemesla dēļ mēs Jums ieteiktu nodrošināties ar **privāto veselības apdrošināšanu**, kurā tiek ietvertas medicīniskās izmaksas, kā arī izmaksas, lai negadījuma gadījumā Jūs nogādātu atpakaļ Jūsu valstī.

Neskatoties uz to, ka informācija šīnī bukletā tika rūpīgi pārbaudīta, mēs neuzņemamies atbildību par tās precizitāti. Informācija pēdējo reizi atjaunota 2006. gada aprīlī.

Noderīgi telefona numuri:

Policija	110
Ugunsdzēsēji/ ātrā medicīniskā palīdzība	112
Informācijas dienests	11833 vai 11880 (maksā sākot no 0.60€ līdz 1.19€ minūtē)
„Deuche Bahn” informatīvie pakalpojumi, Vācijas dzelzceļa asociācija	11861 (maksā sākot no 0.60€ līdz 1.19€ minūtē)

Ja Jūs, kā ārzemju patērētājs, jūtaties Vācijas profesionāļu pievilts, tad ECC būs priecīgs Jums palīdzēt atrast draudzīgu konflikta risinājumu. Sīkāku informāciju un pilnu ECC kontaktinformācijas sarakstu Jūs varat atrast sekojošā interneta adresē: http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm



Dažu ECC kontaktinformācija:

ECC Vācija (vāciski/angliski/franciski) +49 7851/991 480 vai +49 211/3809101 vai +49 431/9719350
ECC Francija (franciski/angliski/vāciski) +49 7851/991 480, kā arī 0820 200 999, ja zvanāt no Francijas (0.09€ minūtē)
ECC Portugāle (portugāļiski/angliski)+35 /21 356 47 50
ECC Spānija (spāniski/angliski) +34/91 82 24 555
ECC Apvienotā Karaliste (angliski)+44/19 02710068
ECC Itālija (itāļiski/vāciski/angliski) +39/0471 98 09 39
ECC Polija (poliski/angliski): +48/0022 05 56 01 14
ECC Zviedrija (zviedriski/angliski) +46/8 429 0782
ECC Nīderlande (holandiski/angliski)+31/070 315 63 33
ECC Čehijas Republika (čehiski/slovākiski/angliski) +420 22406-2046 vai -2017