



**European Consumer
Centres Network**

Tarptautinės futbolo asociacijų federacijos (FIFA) organizuojamas 2006 m.

**Pasaulio futbolo Čempionatas:
svečiuojantis Vokietijoje.**

Lankydami užsienio valstybėje Jūs galite jaustis nesaugiai dėl savo teisių nežinojimo ir baimės būti apgautam. Manydami, kad tik informacija gali padėti įveikti šį nesaugumo jausmą, Europos vartotojų centrai (EVC) suteiks Jums informacijos, kuri gali praversti Jums lankantis Vokietijoje. Mes taip pat norėtume, kad jaustumėtės kaip namuose būdami valstybėje, kurioje vyksta FIFA Pasaulio futbolo čempionatas!

Šioje internetinėje skrajutėje pateikiama informacija apie pagrindines vartotojų teises Vokietijoje ir pagalbą iškilus problemoms. Džiaugsimės, jeigu ši informacija bus Jums naudinga.

Pirkimas Vokietijoje

♦ Vokietijoje neįprasta **derėtis dėl** bakalėjos ir gastronomijos prekių **kainų**, išskyrus lauko prekybos vietose, kadangi prekybininkai nelinkę daryti nuolaidų toms prekėms, kurių kaina ir taip yra prieinama. Tačiau kai perkate daugiau vienos rūšies ne maisto prekių ar brangesnių daiktų, pvz., elektronikos prietaisus, verta pasiderėti!

♦ Pirkdami gėrimus daugkartinio naudojimo stiklo ar plastikiniuose buteliuose („Mehrwegflaschen“) bei alaus skardinėse Vokietijoje, Jūs turite sumokėti (0,25 €) dydžio užstatą už tarą (vok. „Pfand“). Užstatas gražinamas, kai į parduotuvę atnešate tuščius butelius ar skardines.

♦ Beveik visuose dideliuose prekybos centruose ir didelėse maisto prekių parduotuvėse galima atsiskaityti debetinėmis kortelėmis (pvz., VISA electron, Maestro). Kai kuriose parduotuvėse atsiskaitoma tik grynaisiais. Daug parduotuvių **nepriima kredito kortelių ar mokėjimo čekių.**

♦ Vokietijoje pardavėjas privalo suteikti parduodamai prekei **dvejų metų garantiją**, kurios terminas skaičiuojamas nuo pardavimo momento. Garantijos Jūs galite reikalauti tik iš pardavėjo, ne iš gamintojo.

♦ Jeigu Jūs įsigyta prekė yra nekokybiška, galite savo pasirinkimu reikalauti ją neatlygintinai suremontuoti ar pakeisti tinkamos kokybės preke. Jeigu du kartus nepavyksta suremontuoti prekės arba jeigu pakeista prekė taip pat yra nekokybiška, Jūs galite atsisakyti pirkimo – pardavimo sutarties ir atgauti už prekę sumokėtus pinigus, gražinę jas pardavėjui. Jeigu norite pasilikti nekokybišką prekę, galite prašyti sumažinti prekės kainą. Visada pirmiausia kreipkitės į pardavėją, ir mėginkite taikiai išspręsti ginčą.

♦ **Garantija** yra papildomas ir savanoriškas gamintojo ar pardavėjo įsipareigojimas. Paprastai išsamus garantijos aprašymas pateikiamas bendrosiose sąlygose ar naudojimo instrukcijoje. Perkant brangius daiktus, svarbu išsaugoti pirkimo

kvitą, kadangi garantijos galiojimas priklauso nuo konkrečios prekės pobūdžio ar prekės tinkamumo naudoti termino, ir garantija galioja tik pateikus originalų pirkimo dokumentą.

♦ Daugelis prekių ir paslaugų šiuo metu apmokestinamos 16 % **pridėtinės vertės mokesčiu** (VAT/„Mehrwertsteuer“). Atskira išimtis - 7 % mokesčio tarifas, taikomas maisto produktams ir knygoms. Prekės kaina visada nurodoma su PVM.

♦ Jeigu esate ne ES valstybės pilietis, kai kuriose didelėse parduotuvėse galite susigrąžinti PVM mokesť, užpildę PVM grąžinimo formą.

Transportas ir viešbučiai Vokietijoje

Transportas

♦ Keliaudami „**Deutsche Bahn**“ (DB) traukiniais ar naudodami kitomis viešojo transporto priemonėmis, turite iš anksto nusipirkti bilietą. Jeigu traukinys turi greitai išvykti, ir Jūs įsėdate į jį be bilieto, prašome kreiptis į traukinio konduktorių. Keliaudami „Deutsche Bahn“ traukiniais, išsiaiškinkite, kuriuose traukiniuose galite naudotis įsigytais bilietais! Ypač pigūs bilietai gali būti skirti tik kelionėms tam tikru traukiniu. Pavyzdžiui, specialus bilietas savaitgaliui („Schönes Wochenendticket“) negalioja važiuoti tarpmiestinio maršruto traukiniu (ICE/IC/EC). Jeigu kontrolierius pastebi, kad Jūs važiuojate tarpmiestiniu traukiniu su tokiu bilietu, turėkite omenyje, kad Jums teks sumokėti įprastinę bilieto kainą bei papildomą mokesť.

♦ Vokietijoje **viešojo transporto** (metro, miesto geležinkelio linija) praėjimo platformos nėra užtvirtos, kaip kitose šalyse. Vis dėlto bilietą reikia įsigyti iš anksto. Jeigu neturite galiojančio bilieto kontrolės metu traukinyje ar platformoje, Jums teks ne tik sumokėti didesnę bilieto kainą, tačiau apie Jus kaip apie važiuojantį „zuikiu“ gali būti pranešta policijai.

♦ Jeigu vietinio susisiekimo (Regionalbahnen) **traukinys vėluoja ar neatvyksta**, Jūs neįgyjate

teisės reikalauti sumokėtų pinigų. Jeigu vykstate tarp miestiniu traukiniu, galite susigražinti pinigus. Traukinio darbuotojas patvirtina traukinio vėlavimą, pažymėdamas tai Jūsų biliete, ir tuomet bilietų kasoje Jūs galite reikalauti gražinti pinigus.

♦ **Lėktuvo keleiviai** gali apginti savo teises pagal Europos Sąjungos įstatymus skrydžio atšaukimo, vėlavimo ar neįvykusio skrydžio atveju, kreipdamiesi į oro transporto bendrovę. Išsamesnės informacijos galima rasti: http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Viešbučiai

♦ Jeigu Jūs užsisakėte viešbučio kambarį, ir viešbučio darbuotojas patvirtino Jūsų **užsakymą**, šis susitarimas yra privalomas abiem šalims. Viešbutis negali atiduoti Jūsų užsakymo kambario kitam asmeniui, nesuderinęs to su Jumis.

♦ Jeigu užsakytas kambarys buvo atiduotas kitam asmeniui, ar užsakymas buvo **dvigubas**, viešbutis turi padengti su tuo susijusias išlaidas, pvz., grįžimo išlaidas, ar kompensuoti viešbučio kainos skirtumą, jeigu Jums teko persikelti į kitą, brangesnį viešbutį.

♦ Jeigu Jūs dėl kokių nors priežasčių negalite atvykti ir norite **atšaukti užsakymą**, kuo skubiau stenkitės atšaukti viešbučio užsakymą, kadangi kai kurie viešbučiai savo paslaugų teikimo taisyklėse numato tam tikras atšaukimo sąlygas. Todėl atidžiai perskaitykite bendrąsias taisykles! Kaip galima anksčiau praneškite apie užsakymo anuliaciją. Priešingu atveju turėsite sumokėti nemenką sumą nuo viešbučio kambario kainos. Viešbučio šeimnininkas dėl to patiria nuostolių, tačiau vienos paros rezervacija ir pusryčiai sudaro tik 20 % išlaidų. Jums vis tiek tektų padengti 80% išlaidų. Todėl laiku informuokite viešbutį. Kai informacija apie kambario atsisakymą pateikiama laiku, viešbučio darbuotojas gali suteikti kambarį kitam klientui, ir tuomet Jums nebereikia mokėti.

Pacientas Vokietijoje

Europos Sąjungos pilietis

♦ Jeigu esate Europos Sąjungos pilietis ir turite privalomąjį sveikatos draudimą, galite naudotis vokiečių gydytojo ar Vokietijos ligoninės medicinos priežiūros paslaugomis, pateikę Europos sveikatos draudimo kortelę arba „E 111“ formą. Kortelę ir formą galima įsigyti Jūsų valstybės draudimo bendrovėje. Kompensavimas už medicinos paslaugas vyksta tokia pačia tvarka, kaip ir apsidraudus privalomuoju sveikatos draudimu Vokietijoje.

♦ Įprasti mokėjimai, pvz., vienkartinis 10 € mokeskis kas ketvirtį („Praxisgebühr“) turi būti sumokėtas prieš naudojantis gydymo paslaugomis. Jeigu Jums reikia apsilankyti pas kitą gydytoją, pvz., tam tikros srities specialistą, po pirmojo apsilankymo paprašykite siuntimo („Überweisung“), kad vėl nereikėtų mokėti vienkartinio mokesčio einant į priėmimą pas kitą gydytoją. Jeigu Jums reikalingas lėtinės ligos gydymas, kreipkitės į savo šalies sveikatos draudimo įstaigą, kur gausite informacijos apie tinkamas gydymo įstaigas Jums lankantis Vokietijoje bei apie gydymo išlaidų apmokėjimą.

Trečiosios šalies (ne Europos Sąjungos valstybės) pilietis

♦ Jeigu Jūs atvykote ne iš Europos Sąjungos valstybės, ir Jūsų gimtoji šalis nėra pasirašiusi atskiro susitarimo su Vokietija dėl socialinio draudimo, Jūs negalite pasinaudoti privalomuoju sveikatos draudimu Vokietijoje (pvz., jeigu atvykote iš Brazilijos). Tokiu atveju Jums teks mokėti už gydymo paslaugas, todėl siūlome pasirūpinti **asmeniniu sveikatos draudimu** vykstant į užsienį, taip pat transporto išlaidų padengimu, prireikus Jus parvežti į namus.

Nors šios internetinės skrajutės turinys buvo kruopščiai tikrinamas, mes neatsakome už jame pateikiamos informacijos teisingumą. Paskutinį kartą atnaujinta 2006 m. balandžio mėn.

Naudingi telefono numeriai

Policija	110
Gaisrinė tarnyba/ greitoji pagalba	112
Informacijos paslaugos	11833 arba 11880 (tarifas nuo 0,6 € iki 1,19 € / min.)
Vokietijos geležinkelių organizacijos „Deutsche Bahn“ (DB) paslaugos	11861 (tarifas nuo 0,6 € iki 1,19 € / min.)

Jeigu su Jumis, kaip užsienio vartotoju, netinkamai elgiasi Vokietijos prekybininkas ar paslaugų teikėjas, Europos vartotojų centrai mielai Jums padės taikiai išspręsti iškilusį ginčą. Išsamesnės informacijos ir pilną EVC sąrašą rasite internete paspaudę šią nuorodą:

http://europa.eu.int/comm/redress/EVC_network/index_en.htm

Čia pateikiama tik keleto EVC kontaktiniai duomenys:



Vokietijos EVC (vokiečių, anglų, prancūzų k.), tel. +49 7851 991 480 arba +49 211 3809101 arba +49 431 9719350

Prancūzijos EVC (prancūzų, anglų, vokiečių k.), tel. +49 7851 991 480, 0820 200 999; skambučiams iš Prancūzijos tarifas tik 0,9 € min.

Portugalijos EVC (portugalų, anglų k.), tel. +351 21 356 47 50.

Ispanijos EVC (ispanų, anglų k.), tel. +34 91 82 24 555.

Jungtinės Karalystės EVC (anglų k.), tel. +44 19 02 71 00 68.

Italijos EVC (italų, vokiečių, anglų k.), tel. +39 0471 98 09 39.

Lenkijos EVC (lenkų, anglų k.), tel. +48/0022 05 56 01 14

Švedijos EVC (švedų, anglų k.), tel. +46/8 429 0782

Nyderlandų EVC (olandų, anglų k.), tel. +31/070 315 63 33

Čekijos EVC (čekų, slovakų, anglų k.), tel. +420/22406/2046 arba 2017