



FIFA Puchar Świata™ 2006:

Będąc gościem w Niemczech

Jako gość w obcym kraju możesz czuć się niepewnie, ponieważ nie znasz swoich praw. Możesz także obawiać się, że zostaniesz przez kogoś oszukany. Uznając, że jedynym właściwym sposobem mogącym pomóc w przezwyciężeniu takich obaw jest informacja, Europejskie Centra Konsumentkie przygotowały kilka informacji, które mogą okazać się przydatne podczas pobytu w Niemczech. Chcielibyśmy także, abyś w kraju organizującym FIFA Puchar Świata™ 2006 czuł się jak u siebie w domu!

Niniejsza ulotka dostarczy Ci informacji na temat najważniejszych praw konsumentów w Niemczech, oraz gdzie uzyskasz niezbędną pomoc w razie zaistniałej potrzeby. Będzie to dla nas ogromna satysfakcja, jeżeli niniejsza ulotka okaże się przydatna i będziesz ją polecał innym:

Zakupy w Niemczech

◆ Poza ulicznymi stoiskami, w Niemczech nie ma zwyczaju targowania się o cenę artykułów spożywczych, ponieważ sprzedawca i tak nie obniży ceny produktów, które mają rozsądną cenę. Natomiast, jeśli kupujesz więcej niż jeden artykuł, niebędący produktem spożywczym lub mający wyższą cenę, tj. artykuły elektroniczne, warto próbować!

◆ W Niemczech płaci się **kaucję („Pfand“)** wynoszącą (0,25 €) za większość szklanych opakowań

wielokrotnego użytku lub za plastikowe butelki („Mehrwegflaschen“) i puszki z napojami. Kaucja jest zwracana w supermarkecie/sklepie w momencie zwrotu pustych butelek lub puszek.

◆ W większości dużych domów towarowych i większych supermarketów bez problemu można płacić **kartami płatniczymi** (np. Maestro, VISA electron). W niektórych sklepach sprzedających towary po obniżonych cenach można płacić tylko gotówką. Wiele sklepów nie akceptuje płatności **kartą kredytową lub czekiem**.

◆ W Niemczech sprzedawca zobowiązany jest do udzielenia dwuletniej gwarancji na towar, który sprzedaje. Gwarancji możesz żądać tylko od sprzedawcy, nie od producenta.

◆ Gdy zakupiony przez Ciebie towar jest uszkodzony, masz prawo wybrać pomiędzy nieodpłatną naprawą, a wymianą uszkodzonego towaru. Jeśli produkt był naprawiany dwa razy lub, jeśli wymieniony artykuł jest również uszkodzony masz prawo do odstąpienia od umowy i przy zwrocie produktu sprzedawcy, zostanie Ci zwrócona pełna kwota, za jaką produkt został nabyty. Jeśli chcesz zatrzymać uszkodzony produkt możesz domagać się obniżenia ceny. Należy najpierw skontaktować się ze sprzedawcą i wspólnie z nim postarać się znaleźć polubowne rozwiązanie.

◆ **Gwarancja** ma charakter uzupełniający i dobrowolny. Może Ci ją udzielić producent lub sprzedawca. Prawdopodobnie, szczegółowy opis gwarancji znajdziesz w ogólnych warunkach lub w instrukcji obsługi. Gdy dokonujesz zakupu drogich towarów ważne jest, aby zachować paragon, ponieważ gwarancja ogranicza się zazwyczaj do szczególnego charakteru lub trwałości dóbr i jest prawomocna wtedy, gdy przedstawiś oryginalny dowód sprzedaży.

◆ Obecnie do większości towarów i usług jest doliczany 16% podatek VAT („Mehrwertsteuer“). W przypadku niektórych towarów naliczany jest 7% podatek, tj. na artykuły spożywcze i książki. Cena rynkowa zawsze zawiera podatek VAT.

◆ Jeśli jesteś obywatelem państwa nienależącego do Unii Europejskiej, w większych sklepach możesz otrzymać zwrot podatku, wypełniając odpowiedni formularz zwrotu podatku VAT.

Transport i hotele w Niemczech

Transport

◆ Jeśli podróżujesz niemieckimi liniami kolejowymi **Deutsche Bahn** (DB) lub innymi środkami transportu publicznego, musisz zakupić bilet **przed podróżą**. Jeśli pociąg ma zaraz odjechać, a Ty wsiadasz bez biletu, powinieneś bezpośrednio udać się do konduktora. Podróżując liniami Deutsche Bahn: Dowiedz się, na jakie pociągi Twój bilet jest ważny! Dotyczy to szczególnie biletów zakupionych po promocyjnych cenach. Bilety te są ważne tylko na specjalnie wybrane pociągi. Na przykład, bilet weekendowy, „Schönes Wochenendticket“, nie jest ważny w pociągach dalekobieżnych (ICE/IC/EC). Jeśli podczas kontroli okaże się, że podróżujesz z takim biletem w pociągu dalekobieżnym, musisz mieć świadomość, że będziesz musiał uiścić normalną cenę biletu plus opłatę dodatkową.

◆ W Niemczech, wejście na perony transportu publicznego (metro, kolejka miejska) nie jest zagrodzone, jak to ma miejsce w innych krajach. Mimo to, bilet musisz nabyć wcześniej. W przypadku, gdy podczas kontroli w pociągu lub na peronie okaże się, że nie masz ważnego biletu, nie tylko będziesz musiał uiścić wyższą opłatę za bilet, ale także, jako gapowicz, musisz się liczyć z ewentualnością spisania przez Policję.

◆ Opóźnienie lub odwołanie pociągów lokalnych (Regionalbahnen) nie stanowi podstawy do zwrotu pieniędzy. W przypadku pociągów dalekobieżnych, opóźnienia mogą spowodować natychmiastowy zwrot kosztów. Przed udaniem się do kasy biletowej z żądaniem zwrotu kosztów powinieneś postarać się o

potwierdzenie przez personel pociągu opóźnienia na bilecie.

♦ **Pasażerowie samolotów** w przypadku odwołania, opóźnienia lub niewykonania usługi, zgodnie z prawem europejskim mogą domagać się swoich praw w liniach lotniczych. Dodatkowe informacje dostępne są na stronie: http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Hotele

♦ W przypadku, gdy zarezerwowałeś pokój i hotel potwierdził dokonaną przez Ciebie **rezerwację**, obie strony są związane umową. Hotel nie może oddać Twojego pokoju innej osobie, chyba, że wyraziłeś na to zgodę.

♦ W przypadku, gdy zarezerwowany przez Ciebie pokój zostanie przydzielony innej osobie lub, gdy zostaniesz przydzielony do **pokoju dwuosobowego**, hotel zobowiązany jest do pokrycia wynikających z tego tytułu kosztów, tj. kosztów podróży powrotnej lub ewentualnych kosztów związanych z wyższymi opłatami hotelowymi, jeżeli musiałeś zamieszkać w droższym hotelu.

♦ Gdy znajdziesz się w sytuacji uniemożliwiającej Ci skorzystanie z **rezerwacji** i chciałbyś ją **anulować**, powinieneś w porozumieniu z hotelem niezwłocznie odstąpić od ustaleń. Ponieważ niektóre hotele w ogólnych warunkach umieszczają szczególne zasady związane z wycofywaniem rezerwacji: Przeczytaj uważnie te ogólne zasady! Zawsze powinieneś informować o chęci wycofania rezerwacji możliwie jak najwcześniej. W przeciwnym razie będziesz musiał pokryć dużą część kosztów pokoju hotelowego. Właściciel hotelu musi ponieść zaoszczędzone koszty, ale w przypadku rezerwacji noclegu ze śniadaniem, koszty te stanowią jedynie 20%. I tak będziesz musiał pokryć 80% kosztów. Poinformuj, zatem hotel na czas; jeśli informacja dotycząca wycofania rezerwacji została przekazana we właściwy sposób, hotel jest zobowiązany dać pokój innemu gościowi i wtedy

zostajesz zwolniony z obowiązku pokrycia kosztów pokoju.

Będąc pacjentem w Niemczech

Obywatel Unii Europejskiej

Jeśli jesteś obywatelem Unii Europejskiej i posiadasz obowiązkowe ubezpieczenie zdrowotne, okazując **Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego** (EHIC) lub formularz „**E 111**”, masz prawo do otrzymania pomocy lekarskiej od niemieckich lekarzy lub w niemieckich szpitalach. Karty i formularze można otrzymać w swojej krajowej firmie ubezpieczeniowej. Zwrot kosztów jest dokonywany, jeśli byłeś ubezpieczony w Niemczech.

Zwykłe opłaty, jak na przykład „**Praxisgebühr**”, jednorazową kwartalną opłatę wynoszącą 10 €, musisz uiścić przed rozpoczęciem leczenia. Jeśli po pierwszej wizycie musisz udać się do innego lekarza, na przykład do specjalisty, poproś o „Überweisung”. Wtedy, w przypadku kolejnej wizyty, nie będziesz musiał płacić „Praxisgebühr”. Jeśli potrzebujesz leczenia związanego z przewlekłą chorobą, powinieneś skontaktować się ze swoją krajową instytucją ubezpieczeniową, gdzie otrzymasz informacje odnośnie odpowiednich ośrodków medycznych do których możesz się udać podczas pobytu w Niemczech, a także kosztów, jakich możesz się spodziewać.

Kraje trzecie (nienależące do Unii Europejskiej)

Jeśli pochodzisz z kraju, który nie jest członkiem Unii Europejskiej i nie ma podpisanej specjalnej umowy z Niemcami w zakresie ubezpieczenia społecznego, Twoje obowiązkowe ubezpieczenie zdrowotne nie jest ważne na terenie Niemiec. Taka sytuacja ma miejsce na przykład, jeżeli przyjeżdżasz z Brazylii. Ponieważ sam musisz ponieść koszty leczenia medycznego, radzimy zakupić prywatne ubezpieczenie zdrowotne na leczenie za granicą, z którego pokryte zostaną również koszty ewentualnego przetransportowania Cię do Twojego kraju.

Przydatne numery telefonów:

Policja	110
Straż pożarna/ medyczne pogotowie ratunkowe	112
Informacja telefoniczna	11833 lub 11880 (opłata od 0,60 € do 1,19 € za minutę)
Informacja „Deutsche Bahn” (DB), niemieckich linii kolejowych	11861 (opłata od 0,60 € do 1,19 € za minutę)

Jeśli uważasz, że jesteś źle traktowany przez niemieckiego przedsiębiorcę, Europejskie Centra Konsumenckie (ECK-Net) chętnie pomogą Ci w polubownym rozwiązaniu sporu. Dodatkowe informacje i pełną listę Centrów (ECK-Net) możesz znaleźć na stronie:

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

Poniżej znajdują się informacje o wybranych ośrodkach ECK:



ECK Niemcy (niemiecki/angielski/francuski) +49 7851 991 480, +49 211 3809101, +49 431 9719350
ECK Francja (francuski/angielski/niemiecki) +49 7851 991 48 0 lub 0820 200 999 dla rozmów z Francji za jedyne 9 centów za minutę
ECK Portugalia (portugalski/angielski) +351 21 356 47 50
ECK Hiszpania (hiszpański/angielski) +3491 8224 555555
ECK Wielka Brytania (angielski) +44 19 02 71 00 68
ECK Włochy (włoski/niemiecki/angielski) +39 0471 98 0939
ECK Polska (polski/angielski) +48 22 55 60 118
ECK Szwecja (szwedzki/angielski) +46 8 429 0782
ECK Holandia (holenderski/angielski): +31 070 315 63 33
ECK Czechy (czeski/słowacki/angielski): +420 22406-2046 lub -2017

Mimo uważnego sprawdzania treści niniejszej ulotki, nie ponosimy odpowiedzialności za jej poprawność. Ostatnia aktualizacja: kwiecień 2006