

"FIFA World cup 2006":

Byť hosťom v Nemecku

Ako hosť v cudzej krajine sa môžete cítiť neisto, pretože nepoznáte svoje práva a máte strach z toho, že vás niekto bude chcieť do niečoho nútiť. Mať informácie nestačí na to, aby ste prekonalí túto neistotu, preto vám ESC chce ponúknuť svoju pomoc a užitočné rady pre váš pobyt v Nemecku. Chceli by sme, aby ste sa cítili ako doma v krajine kde sa koná FIFA World cup pre rok 2006!

Tento leták vás bude informovať o najdôležitejších právach spotrebiteľov v Nemecku a ponúkne vám pomoc v prípade potreby.

Boli by sme radi, ak by vám tento leták pomohol a odporučili by ste ho aj iným:

Nakupovanie v Nemecku

♦ Okrem trhoviska, nie je obvyklé sa dojednávať na cene ovocia, pretože obchodník vám nemôže dať zľavu na tovar z dôvodu, že cena je už primeraná. Ale keď kupujete viac ako jeden kus toho istého nepotravinového výrobku, alebo výrobku vyššej cenovej kategórie napr .elektroniku, stojí za to, to vyskúšať.

♦ V Nemecku musíte platiť **zálohu** ("Pfand") to je 0,25 € na väčšinu znovupoužiteľných sklenených alebo plastových fľaš ("Mehrwegflaschen") a plechoviek nápojov. Záloha vám bude vrátená, ak vrátite prázdne fľaše alebo plechovky do supermarketu /obchodu.

♦ Vo väčšine veľkých obchodných centier a supermarketoch môžete platiť **kreditnými kartami** (napr. Maestro, VISA electron) bez problémov. Niektoré diskonty prijímajú iba hotovosť. Veľa obchodov neprijíma kreditné karty alebo šeky.

♦ V Nemecku je predávajúci povinný ponúknuť 2 ročnú záruku na tovar ktorý predáva. Môžete si uplatniť toto právo u predávajúceho, nie u výrobcu.

♦ V prípade ak je tovar chybný, môžete si vybrať medzi bezplatnou opravou alebo zámenou tohoto chybného výrobku. Ak sa oprava opakuje dvakrát, alebo zamenený výrobok je opätovne závadný, môžete odstúpiť od zmluvy a bude vám vrátená zaplatená suma výrobku, ak ho vrátite predávajúcemu. Ak si chcete ponechať závadný výrobok, môžete predávajúceho požiadať o zníženie ceny. Prosím v každom prípade najprv kontaktujte predávajúceho a skúste sa dohodnúť.

♦ Záruka je doplnkové a dobrovoľné konanie výrobcu ale môže byť poskytnutá aj predávajúcim. Pravdepodobne nájdete podrobný popis záruky vo všeobecných podmienkach priloženého manuálu alebo v záručnom liste. Pri kúpe tovaru vyššej ceny je dôležité odložiť si pokladničný blok, pretože záruka je väčšinou obmedzená vzhľadom na povahu alebo

trvanlivosť tovaru a je platná iba vtedy, ak sa preukážete originálom pokladničného bloku z predaja.

♦ 16% DPH (VAT/Mehrwersteuer) je účtované v súčasnosti na väčšinu tovarov a služieb. Ako výnimka je stanovená 7% DPH na niektoré tovary, väčšinou na potraviny a knihy. Trhové ceny zahrňujú tieto taxy. Ak nie ste občanom členského štátu EÚ, môžete žiadať o vrátenie dane v niektorých väčších obchodných domoch vyplnením formuláru VAT.

Doprava a hotely v Nemecku

Doprava

♦ Ak cestujete s Nemeckou železničnou spoločnosťou (Deutsche Bahn), alebo použijete iné prostriedky verejnej dopravy, musíte si obstaráť váš cestovný lístok vopred. Ak je vlak pred odchodom, a vy nastúpite bez cestovného lístka, musíte priamo kontaktovať sprievodcu.

♦ Informujte sa v ktorom vlaku môžete použiť váš lístok. Špeciálne lístky za zľavnené ceny, môžete používať iba v niektorých vlakoch. Napríklad špeciálne lístky na víkendy(Schönes Wochenendticket), nie sú platné na diaľkové vlaky

♦ (ICE/IC/EC). V prípade, že vás sprievodca v takom vlaku nájde s týmto druhom lístka, budete musieť zaplatiť zvyčajnú cenu lístka + extra poplatok.

♦ V Nemecku nie je prístup na nástupištia verejnej dopravy (metro, nadzemné dráhy) tak obmedzený (prekážkami) ako v ostatných krajinách. Napriek tomu ste povinný kúpiť si lístok vopred. Ak nemáte platný lístok v prípade kontroly vo vlaku alebo na nástupišti, musíte platiť vyššiu cenu za lístok, ale ako čierny pasažier musíte počítať s oznámením na polícii.

♦ Meškanie alebo zrušenie vlakov neovplyvňuje právo na preplatenie lístkov na krátke vzdialenosti (Regionalbahnen-oblastné vlaky).V prípade meškania vlakov na dlhé vzdialenosti môžete žiadať odškodné. Je potrebné nechať si sprievodcom potvrdiť meškanie

vľaku na lístku ešte predtým, ako podáte žiadosť v kancelárii pre reklamácie služieb.

♦ Cestujúci leteckej dopravy si môžu uplatniť svoje práva z dôvodu zrušenia, meškania, alebo neuskutočnenie letu voči leteckým spoločnostiam podľa európskeho práva. Bližšie informácie sú dostupné na stránke: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Hotely

♦ V prípade, že ste si zarezervovali izbu a hoteliér vám rezerváciu potvrdil, obidve strany sú zaviazané v rámci dohody. Hoteliér nie je oprávnený dať vašu izbu inej osobe, okrem prípadu že sa tak s vami dohodol.

♦ V prípade, že sa rezervovaná izba vydá inej osobe, alebo v prípade dvojitej rezervácie, hotelier zaplatí vzniknuté náklady, napr. cestovné náklady na spiatočnú cestu, alebo náklady za hotel vyššej kategórie, ak sa musíte ubytovať v takomto hoteli.

♦ Ak chcete v prípade náhleho dôvodu zmeniť svoju rezerváciu, mali by ste okamžite zariadiť zrušenie dojednanej rezervácie s hoteliérom, pretože niektoré hotely majú zvláštne pravidlá pre odrieknutie v ich všeobecných pravidlách a podmienkach. Prečítajte si tieto pravidlá vždy pozorne. Svoje odrieknutie rezervácie by ste mali oznámiť vždy čo najskôr. V opačnom prípade budete musieť zaplatiť podstatnú časť poplatkov za hotelovú izbu. Správca hotela musí znášať ušetrené výdavky, ale za rezerváciu, noc a raňajky je to suma do výšky 20%. Vy budete musieť zaplatiť ešte 80% nákladov. Preto informujte hoteliéra v dostatočnom časovom predstihu a včas, vo všeobecnosti je povinný dať vašu rezervovanú izbu inému hosťovi, ak informácia o zrušení rezervácie je podaná riadne. V takomto prípade ste vylúčený z nutnosti platby.

Byť pacientom v Nemecku

Členovia Európskej únie

♦ Ak ste občanom EÚ a máte povinné zdravotné poistenie, môžete dostať zdravotné ošetrenie od lekára alebo v nemocnici, ak sa preukážete zdravotnou kartou EÚ (EHC-European Health Insurance Card), alebo formulárom "E111".

♦ Kartou a formulár môžete získať vo vašej príslušnej zdravotnej poisťovni. Krytie výdavkov je rovnaké, akoby by ste boli poistený v Nemecku.

♦ Poplatok za ošetrenie " je jednorázový poplatok vo výške 10 €, štvrtinu z tohto poplatku je potrebné zaplatiť pred ošetrením a znáša ho pacient.

♦ Ak po prvotnom prijatí u lekára ste odporučený k inému lekárovi, napr. špecialistovi, vyžiadajte si "Überweisung"- Odporúčenie k inému lekárovi, nebudete musieť znovu platiť poplatok za ošetrenie "Praxisgebühr"(napr. u chirurga). Ak potrebujete ošetrenie pri chronických chorobách, musíte kontaktovať vašu národnú zdravotnú poisťovňu, kde dostanete informácie o vhodnom lekárskom centre počas vášho pobytu v Nemecku a o výške poplatkov.

Krajiny, ktoré nie sú členmi EÚ

♦ Ak pochádzate z krajiny, ktorá nie je členom EÚ a vaša domovská krajina nemá zvláštnu dohodu s Nemeckom o sociálnom poistení, nie ste chránený pri povinnom zdravotnom poistení v Nemecku. Toto je prípad, keď pochádzate napr. z Brazílie. Ak budete musieť platiť výdavky za zdravotné ošetrenie, odporúčame vám priložiť vašu osobnú zdravotnú poisťovaciu kartu za účelom návštevy zdravotného zariadenia v cudzine, alebo pre prípad transportu do domovskej krajiny.

Napriek starostlivému overeniu obsahu tohto letáku, nemôžeme znášať zodpovednosť za jeho správnosť. Posledná aktualizácia: prí 2006 (26.4.2006)

Užitočné čísla:

Polícia	110
Požiarňa /záchranná služba	112
Telefónna informačná služba	11833 or 11880 (poplatky medzi 0,60 a 1,19 € za minútu)
Služby "Deutsche Bahn" – Nemecká železničná spoločnosť	11861 (poplatky medzi 0,60 centov a 1,19 € za minútu)

Ak je s vami ako zahraničným spotrebiteľom zle zaobchádzané, Európske spotrebiteľské centrum (ESC) vám bude nápomocné k uspokojivému vyriešeniu vášho problému.

Ďalšie informácie a kompletný zoznam nájdete pod adresou: http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

Toto je len malá selekcia všetkých existujúcich ESC:



ESC Nemecko (dorozumievací jazyk: Nemčina/Angličtina/Francúzština): +49 7851 991 480 , +49 211 3809101 , +49 431 9719350
ESC Francúzsko (Francúzsky/Anglicky/Nemecky): +49 7851 991 480 ako aj 0820 200 999 pre volanie z Francúzska za sumu 9 centov za minútu.
ESC Portugalsko (Portugalsky/Anglicky): +351 21 356 47 50
ESC Španielsko (Španielsky/Anglicky): +34 91 82 24 555
ESC Veľká Británia (Anglicky): +44 19 02 71 0068
ESC Taliansko (Taliánsky/Nemecky/Anglicky): +39 0471 98 09 39
ESC Poľsko (Poľsky/Anglicky): +48 0022 05 56 01 14
ESC Švédsko (Švédsky/Anglicky): +46 8 429 0782
ESC Holandsko (Dánsky/Anglicky): +31 070 315 63 33
ESC Česká Republika (Česky/Slovensky/Anglicky): +420 22406-2046 or -2017.