



FIFA Világbajnokság 2006:

Vendégként Németországban

Vendégként egy másik országban bizonytalanul érezheti magát, egyrészt, mert nem ismeri a jogait, másrészt, mert tarthat attól, hogy valaki átveri/becsapja. Annak érdekében, hogy ez a „félelem” a németországi tartózkodás alatt legyőzhető legyen, az Európai Fogyasztói Központok az alábbi információkat nyújtják. Célunk, hogy otthon érezze magát a 2006 évi Futball Világbajnokság országában.

Ez a kiadvány tartalmazza a legfontosabb fogyasztói információkat Németországban, és szükség esetén segítségül szolgálhat. Reméljük, kiadványunk segítségül szolgál, és szívesen ajánlja másoknak is.

Vásárlás Németországban:

◆ A szabadtéri piacok kivételével, rendszerint nincs lehetőség alkudozni az élelmiszerekre, mert a kereskedők nem szívesen adnak további

engedményeket az amúgy méltányos árakból. Amennyiben több terméket vásárol (kivéve az élelmiszereket) vagy a termék magasabb árkategóriájú, - pl. elektronikai termékek -, megér egy próbálkozást.

◆ Németországban 0,25,-€ betétíjat kell fizetni a legtöbb újrahasznosítható üvegeért, műanyagpalackért és italos (fém) dobozért. A betétdíj visszajár, ha az üres üveget, palackot, dobozt visszavisszük a boltba.

◆ Szinte valamennyi bevásárlóközpontban, nagyobb szupermarketben problémamentesen fizethet bankkártyával (VISA, Maestro). Néhány diszkontáruházban azonban csak készpénzzel lehet fizetni. Vannak olyan üzletek is, amelyek nem fogadnak el hitelkártyát vagy csekket.

◆ Németországban a kereskedő köteles szavatosságot vállalni az általa eladott árukra a vásárlást követő két éves időtartamra. Ezzel az ígérennyel csak a kereskedő felé fordulhat, a gyártó felé nem.

◆ Ha a megvásárolt termék hibás, választhat, hogy a termék ingyenes javítását, vagy a kicserélését kéri. Ha a javítás kétszer sikertelen, vagy a kicserélt termék szintén hibás, a elállhat a szerződéstől, és a termék visszaadásakor egyidejűleg visszakapja a teljes vételárat a kereskedőtől. Amennyiben meg kívánja tartani a hibás terméket, árleszállítást kérhet. Először mindig a kereskedőhöz kell fordulni a panasszal, és célszerű a probléma békés megoldására törekedni.

◆ A jótállás (garancia) egy kiegészítő és önkéntesen vállalt többletkötelezettsége a gyártónak vagy a kereskedőnek. Általában az általános szerződési feltételek, vagy a használati utasítások tartalmazzák a jótállás részletes szabályait. Drágább termékek vásárlása esetén mindig őrizze meg a bizonylatot, mert a jótállás általában korlátozott a termék sajátos tulajdonságai, tartóssága tekintetében, és a jótállás csak az eredeti vásárlási bizonylat bemutatása esetén érvényesíthető.

◆ Jelenleg az általános forgalmi adó (ÁFA) 16% a legtöbb termék és szolgáltatás tekintetében. Van néhány kivétel, ahol az ÁFA 7%, ilyenek például az élelmiszerek és a könyvek. A piaci ár mindig tartalmazza az ÁFA-t. Az Európai Unió kívüli államok polgárainak néhány nagyobb üzletben lehetőségük van arra, hogy az ÁFA visszaigénylésre vonatkozó nyomtatvány töltsenek ki.

Utazás és szállodák Németországban

Utazás:

◆ A Német Vasutat (Deutsche Bahn; DB) vagy más tömegközlekedési eszközt csak előreváltott jeggyel lehet igénybe venni. Ha a vonat indulófélben van, és ezért Ön jegy nélkül száll fel, közvetlenül a kalauzhoz kell fordulnia. Ha a Deutsche Bahn-nal utazik, előzetesen mindig tájékozódjon arról, hogy melyik vonalakra érvényes a jegye. A kedvezményes jegyek csak a meghatározott vonatokon érvényesek. Ilyen például a hétvégi jegy (Schönes Wochenendticket), ami nem érvényes a távolsági vonatokra (ICE/IC/EC). Abban az esetben, ha ilyen jeggyel távolsági vonaton utazik, a kalauz a teljes árú jegy megtérítésén felül, pótdíjat is felszámíthat.

◆ Németországban a tömegközlekedési eszközök (metró, városi vasút) peronjai nincsenek annyira elválasztva, mint általában a többi országban. Ennek ellenére a jegyet előre meg kell váltani. Ha a jegyellenőrzés során nem rendelkezik érvényes jeggyel a vonaton vagy a peronon, nemcsak magas pótdíjat kell fizetnie, hanem - mint potyautas - rendőrségi kihallgatásra is számíthat.

◆ Regionális vasút esetében a késés vagy járat törlése nem eredményezi a jegy árának visszatérítését. Távolsági vonatknál, a késések kártalanítást/visszatérítést eredményezhetnek. A vonat személyzetével hitelesíttetni kell a késés tényét

a jegyen, és ezt követően lehet reklamálni a jegyirodában.

◆ A légiutasok az Európai Unió rendelete alapján a légitársaságokkal szemben érvényesíthetik jogaikat, a légijáratok törlése, késése vagy a visszautasított beszállás esetén.

◆ További információk a http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm honlapon található.

◆ Szállodák:

◆ Abban az esetben, ha a szálloda visszaigazolta a foglalását, a szerződéshez mindkét fél kötve van. A szálloda nem jogosult kiadni a lefoglalt szobát másnak, kivéve, ha a szerződés ilyen kikötést tartalmaz.

◆ Ha a lefoglalt szobát másnak adták ki, vagy kettős foglalás történt, a szállodának meg kell fizetnie az ebből fakadó költségeket, például a visszautazás, vagy egy drágább szálloda költségét.

◆ Amennyiben bármilyen okból akadályoztatva van, és le szeretné mondani foglalását, azonnal meg kell próbálnia törölni a megrendelést. Néhány hotel speciális szabályokat alkalmaz az általános szerződési feltételeiben a foglalások lemondására. Figyelmesen olvassa el ezeket a feltételeket! A lemondási szándékát - amilyen hamar csak lehet - jelentse be, különben lehetséges, hogy a szállodaköltségek jelentős részét meg kell fizetnie. A szállodának viselnie kell a megtakarított költségeket, de egy szoba + reggeli foglalásnál ezek a költségek csak 20%-ot tesznek ki. Így akár 80%-át is ki kell fizetni a díjnak. Ezért tájékoztassa a szállodát időben, és általában ilyenkor a szálloda köteles kiadni a szobát másnak. Ha a lemondásról megfelelő időben és módon tudomást szerzett a szálloda, mentesül a fizetési kötelezettség alól.

Betegként Németországban

Az Európai Unió polgárai

◆ Ha Ön az Európai Unió állampolgára, és rendelkezik kötelező egészségbiztosítással, orvosi és kórházi ellátásban részesülhet, amennyiben bemutatja az **egységes európai egészségbiztosítási kártyáját**, vagy az „E 111” formanyomtatványt. A kártyát az egészségbiztosítási pénztárnaknál (Megyei Egészségbiztosítási Pénztárak) lehet beszerezni. A visszatérítés úgy történik, mintha Ön Németországban lenne biztosított.

◆ A szokásos „rendelési díj” (Praxisgebühr) egyszeri 10,-€ negyedévente, amit a kezelések előtt kell megfizetni. Ha az első vizsgálat után egy másik orvosi vizsgálat is szükséges, például egy szakorvosi, átutalást (Überweisung) kérni kell, és nem kell újra megfizetni a rendelési díjat. Amennyiben krónikus betegség miatt van szüksége kezelésre, forduljon az egészségbiztosítóhoz, ahol tájékoztatást kaphat a kezelésre alkalmas német egészségügyi központokról, valamint a költségek rendezéséről.

Harmadik (nem EU-s) ország állampolgárai

◆ Amennyiben olyan országból érkezik, amely nem tagja az Európai Uniónak, és az országának nincs külön szerződése Németországgal a társadalombiztosítási szolgáltatásokra, akkor nem részesül a kötelező egészségbiztosítási szolgáltatásokban. Ez a helyzet, ha ön például Brazíliából érkezik. Tekintettel arra, hogy Önnek kell megfizetnie az orvosi kezelés költségeit, javasoljuk, hogy kössön egyéni utasbiztosítást, amely végső esetben a hazaszállítási költségeit is fedezi.

A kiadvány esetleges tartalmi hibáiért felelősséget nem vállalunk. Utolsó frissítés 2006. április.

Hasznos telefonszámok:

Rendőrség	110
Tűzoltóság/segélyhívás	112
Távsegítség	11833 vagy 11880 (díj: 0,60 €-1,19 € / perc)
Német Vasúttársaság (Deutsche Bahn, DB) ügyfélszolgálat	11861 (díj: 0,60 €-1,19 € / perc)

Ha külföldi fogyasztóként úgy érzi, hogy egy gazdálkodó szervezet nem megfelelően jár el Önnel szemben, az Európai Fogyasztói Központok örömmel megpróbálnak segíteni a vita békés, peren kívüli rendezésében. További információk és a teljes lista az Európai Fogyasztói Központokról az alábbi honlapon található:

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

Egy rövid válogatás néhány működő Európai Fogyasztói Központról:



ECC Germany (német/angol/francia): +49 7851 991 480 , +49 211 3809101 , +49 431 9719350
ECC France (francia/angol/német): +49 7851 991 48 0 és 0820 200 999 a hívás Franciaországból 0,09 € / perc
ECC Portugal (portugál/angol): +351 21 356 47 50
ECC Spain (spanyol/angol): +34 91 82 24 555
ECC UK (angol): +44 19 02 71 00 68
ECC Italy (olasz/német/angol): +39 0471 98 09 39
ECC Poland (lengyel/angol): +48 0022 05 56 01 14
ECC Sweden (svéd/angol): +46 8 429 0782
ECC Netherlands (holland/angol): +31 070 315 63 33
ECC Czech Republic (cseh/szlovák/angol): +420 22406-2046 vagy +420 22406-2017