



European Consumer
Centres Network

2006 FIFA World Cup™

(Jalgpalli maailmameistrivõistlused):

Külastajana Saksamaal

Välisriiki külastades võite tajuda teatud ebakindlust, kuna te ei ole teadlik oma õigustest ning kardate, et seda võidakse ära kasutada. Kuna niisugusest ebakindlusest üle saamisel on suureks abiks informatsioon, on Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuste sooviks anda teile teavet, mis võib Saksamaal viibimise ajal vajalikuks osutada. Lisaks soovime, et te ennast 2006 FIFA World Cup™ Jalgpalli Maailmameistrivõistluste riigis koduselt tunneksite!

Sellest voldikust leiate teavet tarbijate kõige olulisemate õiguste kohta Saksamaal ning loodetavasti on see teile hädaolukordades abiks. Meile teeb suurt rõõmu, kui voldik teile vajalikuks osutub ning tunnustust leiab.

Ostmisest Saksamaal

♦ Toidukaupade **hindade** üle kauplemine ei ole kombeks – välja arvatud turgudel ja tänavatel asuvate müügilettide puhul – kuna jaemüüja ei anna teile suure tõenäosusega allahindlust toodetelt, mis on niigi müügil mõistliku hinnaga. Kaubelda on mõtet siis, kui ostate korraga mitu ühesugust tööstuskaupa või kõrgemasse hinnaklassi kuuluvaid tooteid, nt. elektroonikat!

♦ Saksamaal tuleb peaaegu kõigi korduvkasutusega klaas- või plastpudelitesse (“Mehrwegflaschen”) ja karastusjoogipurkidesse pakendatud toodete ostmisel tasuda **pant** (“Pfand”), mille suurus jääb vahemikku 0.25 €. Pandisumma makstakse teile tagasi, kui tagastate tühjad pudelid või purgid kaubanduskeskusesse/poodi.

♦ Peaaegu kõigis suuremates kaubamajades ja kaubanduskeskustel on võimalik probleemideta maksta **deebetkaarte** (nt. Maestro, VISA electron) kasutades. Mõned odavmüügikauplused võtavad vastu üksnes sularaha. Paljudes kauplustes ei aktsepteerita maksimisele **krediitkaarte või tšেকে**.

♦ Saksamaal on müüja kohustatud andma müüdavale kaubale **kaheaastase** garantii. Seonduvate kohustuste täitmist on teil võimalik nõuda üksnes kauba müüjalt, mitte selle tootjalt.

♦ Juhul, kui ostetud kaubal ilmnevad mingid puudused, on teil õigus nõuda selle tasuta parandamist või selle asendamist uue kaubaga. Kui parandamine ebaõnnestus kahel korral või ka vahetustootel ilmnesid puudused, on teil õigus lepingust taganeda ning puudusega toote müüjale tagastamisel makstakse teile tagasi kogu tasutud ostusumma. Juhul, kui soovite puudusega toote siiski endale jätta, on teil õigus nõuda selle hinna alandamist. Võtke alati esimeses järjekorras ühendust kauba müüjaga ning püüdke temaga kokkuleppele jõuda.

♦ **Garantii** kujutab endast tootja või müüja poolt vabatahtlikult võetavaid täiendavaid kohustusi. Põhjaliku ülevaate garantiitingimustest ja nende rakendamise korrast leiate reeglina garantiidokumendist või toote kasutusjuhendist. Kallite (luksus) kaupade ostmisel on oluline hoida alles kviitung, kuna garantii kehtib reeglina

teatud aja jooksul, mille pikkus sõltub kauba liigist ning kehtib üksnes müügidokumendi originaali esitamisel.

♦ Hetkel sisaldab enamiku kaupade ja teenuste hind 16% **käibemaksu** (KM/“Mehrwertsteuer”). Erandiks on 7% käibemaks, mida rakendatakse teatud toodete – nt. toidukaupade ja raamatute – puhul. Kõik turuhinnad sisaldavad alati käibemaksu.

♦ Juhul, kui oled Euroopa Liitu mittekuuluva riigi kodanik, on sul mitmetes suuremates kauplustes spetsiaalse KM vormi täitmisel võimalik taotleda nimetatud maksu tagastamist.

Transport ja hotellid Saksamaal

Transport

♦ Juhul, kui kasutate Saksamaal reisisid **Deutsche Bahn** (DB – Saksamaa Raudtee) ronge või mõnda muud ühistranspordivahendit, pead pileti ostma enne reisi alustamist. Kui rong on jaamast lahkumas ning hüppasid piletit rongile, võta kohe ühendust rongi konduktoriga. Saksa raudteel reisisid tee endale selgeks, millistes rongides sinu piletid kehtivad. Eelkõige on see oluline sooduspiletite puhul, mis kehtivad üksnes teatud rongides. Näiteks võib tuua nn. nädalalõpupiletid (“Schönes Wochenendticket”), mis ei kehti kaugsõidurongides (ICE/IC/EC). Pea meeles, et juhul, kui piletikontrolör tabab su sooduspiletiga kaugsõidurongist, tuleb sul maksta tavapileti hind pluss lisatasu.

♦ Saksamaal ei ole juurdepääs **ühistranspordivahendite** perroonidele (metroo, linnalähirongid) tõkkepuudega takistatud, nagu paljudes teistes riikides. Sellegipoolest pead enne platvormile minekut pileti ära ostma. Juhul, kui piletikontrolör tabab su piletit rongist või ooteplatvormilt, pead maksma tavalisest kõrgemat piletihinna ning lisaks võid arvestada, et sinu kui ‘rongijänese’ andmed edastatakse politseile.

♦ **Rongide hilinemine või väljumata jäämine** ei tähenda linnalähirongide (Regionalbahnen) puhul õigust kompensatsioonile. Õigus kompensatsiooni nõudmiseks on sul üksnes kaugsõidurongide hilinemise korral. Enne oma

õiguste nõudmiseks piletikassasse pöördumist lase rongi töötajatel oma piletile vastav märge teha.

♦ **Lennureisijatel** peavad oma lendude ärajäämisest, hilinemisest või ülebroneerimisest tulenevaid õigusi teostama Euroopa Liidu õigusaktides sätestatud korras.

Täiendavat informatsiooni leiate lingilt
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Hotellid

♦ Juhul, kui oled reserveerinud hotellituba ning hotellipidaja on **reserveerimise** kohta kinnituse saatnud, on mõlemad pooled lepinguga seotud. Hotellipidajal ei ole õigust sinu tuba kellelegi teisele anda – välja arvatud juhul, kui seda tehakse kokkuleppel sinuga.

♦ Juhul, kui sinu poolt reserveeritud tuba on antud kellelegi teisele või **topeltbroneerimise** korral on hotellipidaja kohustatud kompenseerima sellega kaasnevad kulutused, nt. tagasisõiduga kaasnevad reiskulud või juhul, kui oled sunnitud valima mõne teise, kallima hotelli – tekkinud hinnavahe.

♦ Kui sul ei ole võimalik mingil põhjusel reisile minna ning sa **soovid oma broneeringut tühistada**, tee kõik endast olev hotellipidaja koheseks teavitamiseks ning temaga kokkuleppele jõudmiseks. Kuna hotellipidajad kohaldavad hotellikohast loobumise korral erinevaid nõudeid ja tingimusi, loe need alati enne põhjalikult läbi! Teata oma hotellikohast loobumisest võimalikult varakult. Vastasel juhul tuleb sul küllalt suur osa numbritoa hinnast kinni maksta. Hotellipidajal ei ole lubatud sisse nõuda nn. kandmata kulutusi, kui ööbimise ja hommikusöögi korral moodustavad niisugused kulutused üksnes 20% numbritoa hinnast. 80% hinnast tuleb teil ikkagi tasuda. Seega teavita hotellipidajat õigeaegselt; reeglina on ta õigeaegse ja nõuetekohase teavitamise korral kohustatud hotellituba mõnele teisele külastajale loovutama ning teie olete seega maksimalkohustusest vabastatud.

Patsiendina Saksamaal

Euroopa Liidu kodanik

Juhul, kui oled Euroopa Liidu liikmesriigi kodanik ning sul on sõlmitud kohustuslik ravikindlustusleping, saad Saksamaal viibides kohalikest arstidelt või haiglatest abi **Euroopa Tervisekindlustuskaardi** (EHIC) või vormi **“E 111”** esitamisel. Kaardi ja vastava vormi saad oma riigi haigekassast. Ravikulude kompenseerimine toimub nii, nagu oleksid kindlustatud Saksamaal.

Enne arstiabi andmist pead maksma ühekordset visiiditasu (**“Praxisgebühr”**), mille suuruseks on 10 € kvartalis. Juhul, kui pead esmase visiidi järel külastama mõnda eriarsti, palu endale anda **“Überweisung”**; nii ei pea sa järgmise arsti juures **“Praxisgebühr”** tasu uuesti maksma. Juhul, kui vajad ravi mõne kroonilise haiguse tõttu, võta ühendust oma riigi Haigekassaga: sealt saad informatsiooni selle kohta, milliste Saksamaa raviasutuste poole pöörduda ning kuidas toimub ravikulude katmine.

Kolmandad riigid (mitte EL-liikmesriigid)

Juhul, kui tuled riigist, mis ei ole Euroopa Liidu liikmesriik ning sinu kodumaa vastavad asutused ei ole Saksamaaga sotsiaalkindlustust puudutavaid kokkuleppeid sõlminud, ei kaitse sind Saksamaal viibimise ajal kohustuslik tervisekindlustus. Sellega pead arvestama juhul, kui oled pärit näiteks Brasiiliast. Kuna sel juhul tuleb sul ravikulud endal katta, soovime võtta **era-tervisekindlustuse**, mis katab välismaal viibimise ajal ka kulutused, mis on seotud sinu möödapääsmatu kodumaale tagasi transportimisega.

Vaatamata sellele, et antud voldiku sisu on põhjalikult kontrollitud, et saa me endale võtta vastutust selle õigsuse eest. Viimati uuendatud: 2006, aprill.

Kasulikud telefoninumbrid:

Politse	110
Tuletõrje/Kiirabi/Päästeamet	112
Infotelefonid	11833 või 11880 (kõnehinnad jäävad vahemikku 0.60 € ja 1.19 € minut)
“Deutsche Bahni” (DB) ehk Saksamaa Raudtee infoliinid	11861 (kõnehinnad jäävad vahemikku 0.60 € ja 1.19 € minut)

Juhul, kui teile kui välismaisele tarbijale tundub, et Saksamaal on teie õigusi rikutud, on Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskused (European Consumer Centres – ECC) teile suurima rõõmuga abiks kokkuleppe saavutamisel. Täiendavat infot nõustamiskeskuste kohta koos nende täieliku nimekirjaga leiate aadressilt:
http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm

Lühike ülevaade kõigist olemasolevatest Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskustest



ECC Saksamaal (saksa/inglise/prantsuse): +49 7851/991 480
ECC Prantsusmaal (prantsuse/inglise/saksa): +49 7851/991 480 ja 0820 200 999; kõned Prantsusmaalt vaid 9 senti minut
ECC Portugal (portugali/inglise): +351 21 356 47 50
ECC Hispaania (hispaania/inglise): +34 91 82 24 555
ECC UK (inglise): +44 19 02 71 00 68
ECC Itaalia (itaalia/saksa/inglise): 0039 0471 98 09 39
ECC Poola (poola/inglise): +48 0022 05 56 01 14
ECC Rootsi (rootsi/inglise): +46 8 429 0782
ECC Holland (hollandi/inglise): +31 070 315 63 33
ECC Czech Republic (tšehhi/slovakkia/inglise): +420 22406-2046 or -2017