



**European Consumer  
Centres Network**

## 2006 FIFA World Cup™:

*Votre séjour en Allemagne*

**Vous souhaitez vous rendre en Allemagne lors de la coupe du monde de la FIFA.**

**Ne connaissant pas vos droits ni les habitudes de consommation en Allemagne, vous craignez de faire de mauvaises expériences.**

**Pour éviter de tomber dans certains pièges durant votre séjour, les Centres Européens des Consommateurs (CEC) mettent à votre disposition quelques informations essentielles.**

## Achats en Allemagne

♦ **Consigne (« Pfand »)** : d'un montant de 0,15 à 0,50 euros, vous devez la payer sur la plupart des verres et bouteilles en plastique réutilisables (« Merhrwegflaschen ») ainsi que sur les canettes. Cette consigne est restituée si vous rapportez les bouteilles ou canettes vides aux commerçants.

♦ **Paiement par carte** : dans la plupart des grands magasins spécialisés et des supermarchés de grande taille, vous pouvez payer par carte bancaire (Mastercard et Debitcard). Cependant, certains magasins (notamment les discounters) ne l'acceptent pas ; vous serez obligés de payer en espèces.

♦ Comme dans la majorité des pays de l'Union européenne, la **garantie obligatoire est de deux ans**. Vous pouvez vous prévaloir de ce droit auprès du vendeur, mais pas auprès du producteur. Si le bien que vous avez acheté est défectueux, vous pouvez choisir entre une réparation gratuite ou l'échange du produit. Si la réparation échoue deux fois ou que le produit de remplacement s'avère également défectueux, vous pouvez résilier le contrat de vente et pouvez être intégralement remboursé en retournant le produit.

♦ Si vous choisissez de conserver le produit, vous pourrez obtenir une remise de prix. En tout état de cause, adressez-vous d'abord au vendeur pour rechercher avec lui un règlement à l'amiable.

♦ Le vendeur peut vous donner une garantie supplémentaire et facultative. Vous trouverez probablement une description détaillée de celle-ci dans les conditions générales du contrat ou dans le manuel d'utilisation. Il est important de conserver le reçu lorsque vous achetez des biens onéreux, car les garanties ne sont valables qu'en fonction de la nature

et de la durabilité particulière du bien, et sous réserve que vous produisiez la preuve d'achat.

♦ **T.V.A (Mehrwertssteuer)** : elle est de 16% sur la plupart des biens et services, sauf sur la nourriture et les livres (7%). Si vous êtes citoyen d'un pays non membre de l'Union européenne, vous pouvez obtenir le remboursement de cette taxe dans certains grands magasins en remplissant un formulaire TVA.

## Transport et hébergement

### *Transports*

♦ Vous devez acheter le billet avant de monter dans un train. Si vous n'en avez pas eu le temps, adressez-vous immédiatement au contrôleur pour obtenir votre titre de transport.

♦ Si vous faites l'objet d'un contrôle dans le train ou sur le quai et ne pouvez présenter de titre de transport, il vous faudra non seulement payer un prix plus élevé, mais vous ferez aussi l'objet d'un signalement à la police si vous êtes passager clandestin.

♦ Quel billet pour quel train : les tickets à prix réduit ne peuvent pas être utilisés dans certains trains. Les tickets spéciaux pour week-ends (« schoenes Wochenendtickets »), ne sont pas valables dans les trains longues distances (ICE/IC/EC). Si vous êtes contrôlé, il vous sera alors demandé de payer le prix normal du ticket ainsi qu'un supplément.

♦ Retard et annulation : des remboursements sont possibles en cas de retard ou annulation sur les grandes lignes. Pour en bénéficier, il faut attendre que le personnel l'indique sur votre ticket avant de vous rendre à la billetterie pour faire valoir vos droits.

◆ Par contre, le **retard ou l'annulation** d'un train régional (Regionalbahnen) n'entraînent pas de droit à un remboursement.

◆ **En avion** : en vertu du droit communautaire, les passagers aériens peuvent invoquer leurs droits en cas de retard, d'annulation ou si le transport n'a pas été effectué. Des compléments d'information sont disponibles sur : [http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm)

### Hôtels

◆ Si vous avez réservé une chambre et que l'hôtelier a confirmé votre réservation, les deux parties sont liées par cet accord. L'hôtelier n'a pas le droit d'attribuer cette chambre à une autre personne, sauf s'il en a convenu avec vous. Si la chambre réservée est attribuée à une autre personne ou à deux personnes à la fois, l'hôtelier doit supporter le coût du trajet de retour ou éventuellement le prix plus élevé d'une chambre d'hôtel de substitution.

◆ Si vous avez un empêchement et que vous souhaitez annuler votre réservation, faites le immédiatement, faute de quoi vous devrez payer une part importante du coût de la chambre (environ 80%) si vous l'aviez prépayée.

◆ Certains hôteliers prévoient des conditions générales, lisez-les attentivement !

Malgré tout le soin que nous avons apporté à la vérification du contenu de cette fiche, nous déclinons toute responsabilité quant à son exactitude.  
Dernière mise à jour : avril 2006.

## Santé

*Vous êtes citoyen de l'Union européenne*

◆ En possession d'une assurance médicale obligatoire, vous pouvez vous faire soigner par un médecin allemand ou dans un hôpital allemand, dès lors que vous présentez la carte européenne fournie sur demande par votre caisse maladie avant votre départ. Le remboursement sera effectué comme si vous étiez assuré en Allemagne.

◆ Avant le traitement, vous devez payer les frais de clientèle, les « Praxisgebühren », des paiements ponctuels de 10 euros par trimestre. Si vous devez voir plusieurs médecins, par exemple un spécialiste après votre première consultation, demandez une « Überweisung », de manière à ne pas avoir à payer à nouveau la Praxisgebühr lors de cette prochaine consultation.

◆ Si vous avez besoin d'un traitement pour une maladie chronique, vous devez vous renseigner auprès de votre assurance médicale nationale sur les centres médicaux appropriés en Allemagne et les modalités de prise en charge des frais.

*Vous êtes citoyen d'un pays tiers (non membre de l'Union européenne)*

Si vous venez d'un Etat n'ayant pas d'accord avec l'Allemagne sur l'assurance sociale, vous n'êtes pas couvert par l'assurance médicale obligatoire. C'est le cas si vous venez du Brésil par exemple. Les coûts étant alors à votre charge, nous vous recommandons de prendre une assurance privée pour l'étranger, couvrant également les frais d'un rapatriement lorsque celui-ci est nécessaire.

## Numéros de téléphone utiles

Police	110
Pompiers/Urgences	112
Renseignements	11 833 ou 11880 (facturation entre 0,60 cents et 1,19 euros la minute)
Service de la Deutsche Bahn (DB), chemins de fer allemands	11 861 (facturation entre 0,60 cents et 1,19 € la minute)

Si vous avez un litige avec un professionnel allemand, contactez le Centre européen des consommateurs de votre pays.

Vous trouverez des compléments d'information et une liste complète de tous les CEC sur : [http://europa.eu.int/comm/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm)

### Numéros de téléphone de certains Centres Européens des Consommateurs



**CEC Allemagne** (Allemand/Anglais/Français) +49/7851 /991 48 0 +49/431 971 93 50 +49/211 3809 101

**CEC France** (France / Anglais / Allemand) +49/7851 / 991 48 0 ou 0820 200 999 (appel à partir de la France pour seulement 9 cents la minute)

**CEC Portugal** (Portugais / Anglais) +351 / 21 356 47 50

**CEC Espagne** (Espagnol / Anglais) +34 / 91 82 24 555

**CEC Royaume-Uni** (Anglais) +44 / 19 02 71 00 68

**CEC Italie** (Italien/Allemand/Anglais) +39/0471 98 09 39

**CEC Pologne** (Polonais/Anglais) +48/0022 05 56 01 14

**CEC Suède** (Suédois/Anglais) +46/8 429 0782

**CEC Pays-Bas** (Néerlandais/Anglais) +31/070 315 63 33

**CEC République tchèque** (Tchèque/Anglais) +420/22406 2672