



## European Consumer Centres Network

### Παγκόσμιο Κύπελλο FIFA 2006: Ως επισκέπτης στη Γερμανία

Ως επισκέπτης σε μια ξένη χώρα μπορεί να αισθάνεστε ανασφάλεια επειδή δεν γνωρίζετε τα δικαιώματά σας και μπορεί να φοβόσαστε ότι ίσως κάποιος σας εξαπατήσει. Θεωρώντας πως μόνο η πληροφόρηση είναι το κατάλληλο μέσο για να ξεπεραστεί αυτή η ανασφάλεια, τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή θα ήθελαν να σας παρέχουν κάποιες πληροφορίες, οι οποίες μπορεί να σας φανούν χρήσιμες κατά τη διάρκεια της παραμονής σας στη Γερμανία. Θα θέλαμε επίσης να αισθανθείτε σαν στο σπίτι σας στη χώρα του Παγκόσμιου Κυπέλλου FIFA 2006!

Σκοπός του φυλλαδίου αυτού είναι να σας παρέχει ενημέρωση για τα πιο σημαντικά δικαιώματα που έχουν οι καταναλωτές στη Γερμανία και να σας προσφέρει βοήθεια σε περίπτωση ανάγκης. Θα χαιρόμασταν ιδιαίτερα αν το φυλλάδιο αυτό σας φανεί χρήσιμο και το προτείνετε και σε άλλους;

### Κάνοντας αγορές στη Γερμανία:

♦ Εκτός από τις υπαίθριες αγορές, δεν είναι συνηθισμένο να γίνεται διαπραγμάτευση για τις τιμές των ειδών διατροφής, διότι ο λιανοπωλητής είναι απίθανο να προσφέρει έκπτωση για προϊόντα τα οποία ήδη έχουν λογική τιμή. Όταν όμως αγοράζετε περισσότερα από ένα είδη από το ίδιο προϊόν –εκτός τροφίμων- ή ένα προϊόν με σχετικά υψηλή τιμή, όπως τα ηλεκτρονικά είδη, αξίζει να κάνετε μια προσπάθεια!

♦ Στη Γερμανία πρέπει να καταβάλετε μια χρέωση (Pfand) ύψους 0,25€ για τα περισσότερα επαναχρησιμοποιούμενα μπουκάλια ή πλαστικές φιάλες ("Mehrwegflaschen") και τα αλουμινένια κουτάκια ποτών και αναψυκτικών. Η χρέωση αυτή θα σας επιστραφεί όταν επιστρέψετε τα άδεια μπουκάλια ή αλουμινένια κουτάκια στο σούπερ-μάρκετ ή το κατάστημα.

♦ Σχεδόν σε όλα τα μεγάλα πολυκαταστήματα και σούπερ-μάρκετ μπορείτε να πληρώσετε με χρεωστικές κάρτες (π.χ. Maestro, VISA electron) χωρίς να αντιμετωπίσετε κάποια δυσκολία. Κάποια καταστήματα πωλήσεων ειδών με έκπτωση αποδέχονται αποκλειστικά και μόνο μετρητά. Πολλά καταστήματα δεν δέχονται πιστωτικές κάρτες ή επιταγές.

♦ Στη Γερμανία ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να παρέχει γραπτή εγγύηση για τα εμπορεύματα που πωλεί, για δύο έτη μετά την αγορά. Το δικαίωμα αυτό μπορείτε να το απαιτήσετε αποκλειστικά και μόνο από τον προμηθευτή και όχι από τον κατασκευαστή.

♦ Αν το αντικείμενο που αγοράσετε είναι ελαττωματικό, έχετε το δικαίωμα να επιλέξετε ανάμεσα στην αντικατάσταση ή την δωρεάν επισκευή του ελαττωματικού προϊόντος. Αν η επισκευή αποτύχει δυο φορές ή το νέο προϊόν αντικατάστασης αποδειχθεί και αυτό ελαττωματικό, έχετε το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση και στην περίπτωση αυτή θα σας επιστραφεί το πλήρες ποσό της τιμής αγοράς κατά την επιστροφή του προϊόντος στον προμηθευτή. Σε περίπτωση που διατίθεστε να κρατήσετε το ελαττωματικό προϊόν έχετε δικαίωμα να ζητήσετε μείωση της τιμής. Παρακαλούμε να επικοινωνείτε πάντα πρώτα με τον προμηθευτή και να προσπαθείτε να βρείτε μαζί του μια συμβιβαστική λύση.

♦ Η απλή εγγύηση αποτελεί συμπληρωματική και εθελοντική προσφορά την οποία μπορεί να παρέχει ο κατασκευαστής αλλά και ο προμηθευτής. Πιθανότατα θα βρείτε μια αναλυτική περιγραφή της εγγύησης στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις του οδηγού χρήσης. Κατά την αγορά προϊόντων που έχουν υψηλές τιμές είναι σημαντικό να κρατάτε την απόδειξη αγοράς, διότι η εγγύηση περιορίζεται ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ή τη διάρκεια ζωής των προϊόντων και ισχύει μόνο αν παρουσιάσετε την αυθεντική απόδειξη αγοράς.

♦ Ένας Φόρος Προστιθέμενης Αξίας ύψους 16% (VAT-"Mehrwertsteuer") χρεώνεται σήμερα στα περισσότερα αγαθά και υπηρεσίες. Εξαιρούνται ειδικά κάποια προϊόντα όπως τα τρόφιμα και τα βιβλία, όπου ο φόρος ανέρχεται στο 7%. Η τιμή αγοράς περιλαμβάνει πάντα αυτό τον φόρο.

♦ Αν είστε πολίτης ενός κράτους που δεν ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχετε δικαίωμα επιστροφής αυτού του φόρου σε κάποια μεγάλα καταστήματα, συμπληρώνοντας το κατάλληλο έντυπο ΦΠΑ.

## Μεταφορές και Ξενοδοχεία στη Γερμανία

### Μεταφορές

♦ Όταν ταξιδεύετε με τους γερμανικούς σιδηροδρόμους Deutsche Bahn (DB) ή χρησιμοποιείτε άλλα είδη μαζικής μεταφοράς, έχετε υποχρέωση να αγοράσετε το εισιτήριο πριν την έναρξη του ταξιδιού σας. Αν το τρένο είναι έτοιμο για αναχώρηση και επιβιβαστείτε χωρίς εισιτήριο, πρέπει να επικοινωνήσετε αμέσως με τον εισπράκτορα του τρένου. Όταν ταξιδεύετε με τους γερμανικούς σιδηροδρόμους Deutsche Bahn: Ενημερωθείτε σε ποια τρένα μπορείτε να κάνετε χρήση των εισιτηρίων σας! Ειδικότερα τα εισιτήρια που έχουν ειδικές τιμές μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για ταξίδια με συγκεκριμένα τρένα. Για παράδειγμα, το ειδικό εισιτήριο για το σαββατοκύριακο, το "Schönes Wochenendticket", δεν ισχύει για τρένα που εκτελούν μακρινές διαδρομές (ICE/IC/EC). Σε περίπτωση που ένας επιβασηφόρος εισιτηρίων σας εντοπίσει να ταξιδεύετε με ένα τέτοιο εισιτήριο σε τρένο για μακρινές διαδρομές, θα πρέπει να λάβετε υπόψη σας πως πρέπει να πληρώσετε την κανονική τιμή του εισιτηρίου συν μια επιπλέον χρέωση.

♦ Στη Γερμανία, η πρόσβαση στις αποβάθρες των δημόσιων μέσων μαζικής μεταφοράς (υπόγειος σιδηρόδρομος, αστικός σιδηρόδρομος) δεν παρεμποδίζεται όπως συνηθίζεται σε άλλες χώρες. Παρόλα αυτά, έχετε υποχρέωση να αγοράζετε από πριν το εισιτήριο σας. Αν δεν έχετε στην κατοχή σας έγκυρο εισιτήριο, σε περίπτωση ελέγχου εισιτηρίων εντός του τρένου ή στην αποβάθρα, δεν θα αναγκαστείτε μόνο να πληρώσετε μια υψηλότερη τιμή εισιτηρίου, αλλά θα πρέπει να καταθέσετε και αναφορά στην αστυνομία, λόγω παράβασης στην πληρωμή του κόμιστρου.

♦ Μια καθυστέρηση ή ακύρωση δρομολογίων τρένων δεν συνεπάγεται δικαίωμα αποζημίωσης για τα τρένα που εκτελούν μικρές αποστάσεις (Regionalbahnen). Σε περίπτωση μακρινών διαδρομών, οι καθυστερήσεις μπορεί να αποτελέσουν αιτία για αποζημίωση. Θα πρέπει να επιτρέψετε στο προσωπικό του τρένου να επιβεβαιώσει την καθυστέρηση πάνω στο εισιτήριο σας, πριν προβείτε στα εκδοτήρια εισιτηρίων για να διεκδικήσετε το δικαίωμά σας και να απαιτήσετε την σχετική αποζημίωση.

♦ Οι αεροπορικοί επιβάτες μπορούν να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους έναντι των αεροπορικών εταιριών σε περιπτώσεις καθυστέρησης, ακύρωσης πτήσης ή μη μετάβασης, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία. Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στην ιστοσελίδα: <http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index.en.htm>

## Ξενοδοχεία

♦ Σε περίπτωση που έχετε κάνει κράτηση δωματίου και ο ξενοδόχος έχει επιβεβαιώσει την **κράτησή** σας, και τα δύο μέρη δεσμεύονται από τη συμφωνία αυτή. Ο ξενοδόχος δεν έχει δικαίωμα να διαθέσει το δωμάτιό σας σε κάποιο άλλο άτομο, εκτός και αν η συμφωνία μαζί σας του επιτρέπει κάτι τέτοιο.

♦ Αν το δωμάτιο που έχετε κρατήσει δοθεί σε κάποιο άλλο πρόσωπο ή σε περίπτωση **διπλής κράτησης**, ο ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να καλύψει τα έξοδα που θα προκύψουν, όπως για παράδειγμα τα έξοδα ταξιδιού για την επιστροφή ή τα πιθανά έξοδα που μπορεί να προκύψουν από υψηλότερες ξενοδοχειακές τιμές, σε περίπτωση που αναγκαστείτε να διαμείνετε σε κάποιο άλλο, πιο ακριβό ξενοδοχείο.

♦ Αν κωλύεστε για οποιοδήποτε λόγο και επιθυμείτε να **ακυρώσετε την κράτησή σας**, θα πρέπει ευθύς αμέσως να προβείτε στην ακύρωση, κάνοντας σχετική συμφωνία με τον ξενοδόχο. Καθώς κάποιοι ξενοδόχοι έχουν ιδιαίτερους όρους για τις περιπτώσεις ακύρωσης μιας κράτησης στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις της σύμβασης: Διαβάστε προσεκτικά τους γενικούς αυτούς όρους! Θα πρέπει πάντα να ανακοινώνετε την πρόθεσή σας για ακύρωση της κράτησης το νωρίτερο δυνατό. Σε αντίθετη περίπτωση θα αναγκαστείτε να πληρώσετε ένα σημαντικό μέρος των εξόδων του δωματίου. Ο ξενοδόχος θα πρέπει να αναλάβει τις δαπάνες του δωματίου που τελικά δεν πραγματοποιήθηκαν λόγω της ακύρωσης, όμως για κράτηση μιας νύχτας και πρωινού, οι δαπάνες αυτές ανέρχονται στο ύψος μόλις του 20%. Θα πρέπει να πληρώσετε δηλαδή το 80% του κόστους της κράτησης του δωματίου. Για το λόγο αυτό ενημερώστε τον ξενοδόχο εγκαίρως. Ο ξενοδόχος γενικά έχει υποχρέωση να διαθέσει το δωμάτιο σε κάποιον άλλο επισκέπτη όταν η ενημέρωση για την ακύρωση έχει γίνει εγκαίρως και μόνο έτσι απαλλάσσετε από την ευθύνη πληρωμής.

## Ως ασθενής στη Γερμανία

### Πολίτης της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Αν είστε πολίτης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχετε υποχρεωτική ασφάλιση υγείας, έχετε το δικαίωμα ιατρικής περίθαλψης από Γερμανό γιατρό ή από Γερμανικό νοσοκομείο με την υποδείξη της **Κάρτας Ευρωπαϊκής Ασφάλισης Υγείας** (European Health Insurance Card) ή του εντύπου **"E 111"**. Η κάρτα και το έντυπο διατίθενται από την εθνική ασφαλιστική σας εταιρία. Η κάλυψη θα λάβει χώρα σαν να ήσασταν ασφαλισμένος στη Γερμανία.

Οι συνήθειες πληρωμές, όπως για παράδειγμα το **"Praxisgebühr"** (έξοδα παροχής ιατρικών υπηρεσιών), δηλαδή η μεμονωμένη πληρωμή των 10€ ανά τριμηνία, πρέπει να γίνουν πριν την περίθαλψη. Σε περίπτωση που αναγκαστείτε να επισκεφτείτε κάποιον άλλο γιατρό, για παράδειγμα έναν ειδικό μετά την πρώτη σας επίσκεψη σε γιατρό, ζητήστε ένα "Überweisung" (παραπεμπτικό), για να μη χρειαστεί να πληρώσετε ξανά το "Praxisgebühr" στην επόμενη περίθαλψη / εγχείρηση. Σε περίπτωση που χρειαστείτε θεραπεία για κάποια χρόνια πάθηση, θα πρέπει να έρθετε σε επικοινωνία με την εθνική ασφαλιστική σας εταιρία, από όπου μπορείτε να λάβετε τις απαραίτητες πληροφορίες για τα κατάλληλα ιατρικά κέντρα κατά την παραμονή σας στη Γερμανία και για το κόστος τους.

### Τρίτες χώρες (εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης)

Αν προέρχετε από χώρα εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η χώρα διαμονής σας δεν έχει κάποια ειδική συμφωνία με τη Γερμανία σχετικά με την κοινωνική ασφάλιση, δεν καλύπτεστε από την υποχρεωτική ιατρική ασφάλιση στη Γερμανία. Αυτό ισχύει στην περίπτωση που προέρχετε για παράδειγμα από τη Βραζιλία. Καθώς θα πρέπει να καλύψετε τα έξοδα ιατρικής περίθαλψης ο ίδιος, σας συνιστούμε να κάνετε μια **ιδιωτική ιατρική ασφάλιση** για το εξωτερικό, που να αφορά επίσης και τα έξοδα μιας πιθανόν αναγκαίας μεταφοράς πίσω στην πατρίδα σας.

Παρόλο τον προσεκτικό έλεγχο των περιεχομένων του παρόντος φυλλαδίου δεν μπορούμε να αναλάβουμε την ευθύνη για την ορθότητά του. Τελευταία ενημέρωση: Απρίλιος 2006.

## Χρήσιμα τηλέφωνα:

Αστυνομία:	110
Πυροσβεστική / Επείγοντα περιστατικά:	112
Υπηρεσία τηλεφωνικού καταλόγου:	11833 ή 11880 (χρεώσεις μεταξύ 0,60€ και 1,19€ ανά λεπτό της ώρας)
Υπηρεσία του «Deutsche Bahn» (DB) που είναι ο Γερμανικός οργανισμός σιδηροδρόμων:	11861 (χρεώσεις μεταξύ 0,60€ και 1,19€ ανά λεπτό της ώρας)

Αν εσείς, ως Ευρωπαίος καταναλωτής, αισθανθείτε πως κάποιος Γερμανός επαγγελματίας δεν σας φέρεται σωστά, τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή (EKK) είναι πρόθυμα να σας βοηθήσουν για να επιτευχθεί μια φιλική διευθέτηση της διαμάχης. Περισσότερες πληροφορίες καθώς και αναλυτικό κατάλογο όλων των EKK θα βρείτε στην ιστοσελίδα: [http://europa.eu.int/comm/redress/ecc\\_network/index-en.htm](http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index-en.htm).

### Εδώ παρατίθεται μόνο μια μικρή επιλογή όλων των υφισταμένων EKK:



<b>EKK Γερμανίας</b> (Γερμανικά/Αγγλικά/Γαλλικά) +49/7851 991 480, +49 211/3809101, +49 431/9719350
<b>EKK Γαλλίας</b> (Γαλλικά/Αγγλικά/Γερμανικά) +49/7851 991 480 καθώς επίσης και 0820 200 999 για κλήσεις από τη Γαλλία με χρέωση μόνο 9 λεπτά, το λεπτό της ώρας.
<b>EKK Πορτογαλίας</b> (Πορτογαλικά/Αγγλικά) +351/ 21 356 47 50
<b>EKK Ισπανίας</b> (Ισπανικά/Αγγλικά) +34/91 82 24 555
<b>EKK Μ. Βρετανίας</b> (Αγγλικά) +44/19 02 71 00 68
<b>EKK Ιταλίας</b> (Ιταλικά/Γερμανικά/Αγγλικά) +39/0471 98 09 39
<b>EKK Πολωνίας</b> (Πολωνικά/Αγγλικά) +48/0022 05560114
<b>EKK Σουηδίας</b> (Σουηδικά/Αγγλικά) +46/8 429 0782
<b>EKK Ολλανδίας</b> (Ολλανδικά/Αγγλικά) +31/070 31563 33
<b>EKK Τσεχίας</b> (Τσέχικα/Σλοβάκικα/Αγγλικά) +420/22406 2046 ή 2017
<b>EKK Ελλάδας</b> (Ελληνικά/Αγγλικά) +30/210 3847253