



**European Consumer
Centres Network**

2006 FIFA World Cup™:

Essere ospite in Germania

Come ospiti in un paese straniero, potreste sentirvi insicuri dal momento che non conoscete i vostri diritti e potreste temere che qualcuno si prenda gioco di voi. Pensando che solo l'informazione sia il modo giusto per affrontare l'insicurezza, la rete dei Centri Europei Consumatori vorrebbe offrirvi alcune informazioni utili per il vostro soggiorno in Germania. Vorremmo che nel paese della FIFA WORLD CUP 2006™ poteste sentirvi a vostro agio!

Scopo di questo volantino è informarvi sui diritti più importanti di cui i consumatori godono in Germania e offrirvi aiuto in caso di necessità. Speriamo vi sia utile e gradito.

Comprare in Germania

◆ Ad eccezione dei mercati che trovate lungo le strade, generalmente non si usa trattare sul prezzo dei prodotti alimentari perché il commerciante non effettua uno sconto su un prodotto già conveniente. Se, invece, comprate più di un articolo dello stesso genere, che non sia alimentare, o un prodotto il cui prezzo varia molto, per es. un prodotto di elettronica, allora potreste tentare una trattativa!

◆ In Germania dovete pagare un piccolo **acconto ("PFand")** 0.25 € sulla maggior parte del vetro riciclabile o delle bottiglie di plastica ("Mehrwegflaschen") e delle lattine delle bibite. La somma vi viene, poi, restituita nel momento in cui restituite le bottiglie vuote o le lattine al supermercato o al negozio.

◆ Nella maggior parte dei grandi magazzini e grandi supermercati potete pagare con **carte di debito (Maestro, Visa Electron ecc.)** senza difficoltà. Alcuni discount accettano solo contanti mentre molti negozi non accettano **carte di credito e assegni bancari**.

◆ In Germania il venditore è obbligato a offrire la **garanzia legale** del prodotto che vende, entro due anni dalla data dell'acquisto. Potete rivendicare questo diritto solo presso il venditore e non presso il produttore. Se l'articolo acquistato è difettoso, potete decidere di farlo riparare gratuitamente o di sostituirlo. Se la riparazione non dovesse riuscire per la seconda volta o se il prodotto cambiato risultasse ancora difettoso potete recedere dal contratto ed essere rimborsati del prezzo totale del prodotto nel momento in cui restituite lo stesso al venditore. Se decidete di tenere il prodotto difettoso, potete richiedere uno sconto sul prezzo. Cercate sempre di contattare il venditore e di cercare di giungere insieme ad una soluzione amichevole.

◆ La **garanzia commerciale** è un adempimento aggiuntivo e facoltativo che il produttore può darvi. Probabilmente troverete una descrizione dettagliata della garanzia nei termini e nelle condizioni generali o nel manuale di istruzioni. Quando acquistate un articolo costoso è importante conservare la ricevuta, perché costituisce prova originale di acquisto.

◆ **Un'imposta sul valore aggiunto** del 16% (IVA/ "Mehrwertsteuer") è attualmente applicata sulla maggior parte delle merci e dei servizi. Su alcuni prodotti, come i generi alimentari e i libri, vi è un'imposta particolare del 7%. Se non siete cittadino dell'Unione Europea, potete chiedere, in alcuni grandi magazzini, il rimborso di questa tassa compilando la domanda IVA.

Trasporti e hotel in Germania

Trasporti

◆ Se viaggiate con la **Deutsche Bahn (DB)** o usate altri mezzi di trasporto pubblici, dovete comprare il biglietto prima del viaggio. Se il treno sta per partire e salite senza biglietto dovete contattare direttamente il controllore. Se viaggiate con la Deutsche Bahn, informatevi su quali treni potete prendere con il vostro biglietto! Questo vale in modo particolare per i biglietti a prezzi speciali, validi solo su alcuni treni. Per esempio, il biglietto speciale per il week-end, il "Schones Wochenendticket" non è valido sui treni che percorrono lunghe distanze (ICE/IC/EC). Se il controllore vi trova con un biglietto di questo tipo su un treno a lunga percorrenza, sappiate che dovrete pagare il prezzo regolare del biglietto ed un supplemento.

◆ In Germania l'accesso alle banchine dei trasporti pubblici (metro, ferrovia urbana) non è ristretto come in altri paesi. In ogni caso, dovete comprare il vostro biglietto prima di salire. Se non avete un biglietto valido, in caso di controllo sul treno o sulla banchina

non solo dovrete pagare un prezzo maggiore, ma, come viaggiatore sprovvisto di biglietto, sarete anche denunciati alla polizia.

◆ Un ritardo o una **cancellazione del treno** non vi dà diritto al rimborso per i treni a breve percorrenza (Regionalbahnen). Il rimborso è previsto solo per i lunghi viaggi. Prima di recarvi alla biglietteria per rivendicare il vostro diritto, è necessario che il personale del treno confermi il ritardo sul vostro biglietto.

◆ I **passaggeri aerei** possono far valere i propri diritti nei confronti delle compagnie aeree, secondo la legislazione europea, in caso di cancellazione, ritardi e trasporto non effettuato. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Hotel

◆ Se avete prenotato una stanza e l'albergatore ha confermato la vostra **prenotazione**, entrambe le parti sono vincolate a questo accordo. L'albergatore non può dare la vostra stanza ad un'altra persona a meno che non sia previsto nel vostro accordo.

◆ Nel caso la vostra stanza venga data ad un'altra persona (overbooking), l'albergatore deve risarcire le spese che ne conseguono p.es. le spese per un eventuale viaggio di ritorno o le spese derivanti da una sistemazione presso un hotel di categoria superiore.

◆ Se, per qualsiasi motivo, siete impediti e volete **cancellare la vostra prenotazione**, dovete cercare di disdire immediatamente l'accordo con l'albergatore. In alcuni alberghi vigono specifiche regole per la disdetta nei termini e nelle condizioni generali. Leggete queste regole con molta attenzione! Dovete sempre annunciare la vostra intenzione di disdire il prima possibile, altrimenti sarete costretti a pagare una buona parte del costo della stanza: fino all'80%

del costo. Se avviaste in tempo, l'albergatore può dare la stanza ad un altro ospite e voi siete esenti dall'obbligo di pagare.

Pazienti in Germania

Cittadini dell'Unione Europea

Se siete cittadini dell'Unione Europea e avete l'assicurazione contro le malattie, potete godere dell'assistenza medica di un dottore o di un ospedale tedesco presentando la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM) o il modello E111. La tessera e il modello sono disponibili presso la vostra società di assicurazione nazionale.

I pagamenti consueti p.es. il "Praxisgebühr", il pagamento unico di 10 € deve essere effettuato prima della visita. Se, dopo la prima visita, dovete consultare un altro dottore, per esempio uno specialista, chiedete un "Überweisung" in modo da non pagare il "Praxisgebühr" al prossimo ambulatorio. Se, a causa di una malattia cronica, avete bisogno di ulteriori cure, dovete contattare la vostra assicurazione sanitaria nazionale per avere informazioni sui centri medici appropriati per il vostro soggiorno in Germania e sui relativi costi.

Paesi terzi (non appartenenti all'UE)

I cittadini che vengono da un paese non membro dell'Unione Europea che non ha accordi particolari con la Germania per quanto riguarda l'assicurazione sociale, in Germania non sono protetti dall'assicurazione contro le malattie (es. cittadini del Brasile). Dal momento che dovranno pagare i costi per le visite mediche, è consigliabile che facciano **un'assicurazione volontaria contro le malattie** per l'estero che includa anche le spese per un necessario viaggio nel proprio paese di origine.

Despite careful checks of the contents of this flyer, we cannot take any responsibility for its correctness. Last update: April 2006.

Numeri telefonici utili

Polizia	110
Vigili del fuoco/Emergenze	112
Assistenza	11833 o 11880 (il costo va da 0,60 cent a 1,19Euro al minuto)
Servizio di "Deutsche Bahn" (DB), la società ferroviaria tedesca:	11861 (il costo va da 0,60 cent a 1,19 € al minuto)

Se, come consumatore straniero, credete di aver ricevuto un torto da un venditore tedesco, la rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) sarà lieta di aiutarvi a trovare una soluzione amichevole al vostro reclamo. Per maggiori informazioni e per la lista completa dei centri ECC consultate la pagina: http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm

Qui trovate una piccola selezione dei ECC-Net



ECC Germania (Tedesco/Inglese/Francese): + 49 7851/991 48 0 oppure +49 211/3809101 oppure +49 431/9719350
ECC Francia (Francese/Inglese/Francese) +49 7851/991 48 0 oppure 0820 200 999 se chiamate dalla Francia il costo è di solo 9 cent al minuto
ECC Portogallo (Portoghese/Inglese) +351/21 356 4750
ECC Spagna (Spagnolo/Inglese) +34/91 82 24 555
ECC GB (Inglese) +44/ 19 02 71 00 68
ECC Italia (Italiano/Tedesco/Inglese/francese) +39/06 44238090 oppure 0039/0471 940872
ECC Polonia (Polacco/Inglese) +48/ 0022 05 56 01 14
ECC Svezia (Svedese/Inglese) +46/8 426 0782
ECC Olanda (Olandese/Inglese) +31/ 070 315 63 33
ECC Repubblica Ceca (ceco, Slovacco, Inglese) +42022406-2046 o 2017