



European Consumer Centres Network

Copa Mundial de la FIFA Alemania 2006:

De invitado en Alemania.

Información útil para usted como consumidor en un país extranjero que le aportan la Red de Centros Europeos del Consumidor.

Como extranjero puede sentirse inseguro al desconocer sus derechos y temer que puedan timarle. Este folleto contiene información que le permitirá poder sentirse como en casa durante la Copa Mundial de la FIFA 2006: Le informa de sus derechos como consumidor y le ofrece ayuda si la necesita. Confiamos que le sea de utilidad:

De compras por Alemania:

- ♦ Salvo en los mercadillos al aire libre, en los que los precios ya están muy ajustados, se puede intentar regatear los precios si se compran más de un producto o uno de precio elevado, como aparatos electrónicos. Debe intentarlo.
- ♦ En Alemania hay que pagar 0,25 € por los cascos retornables de las botellas de cristal o de plástico y por las latas. Este importe le es reintegrado al devolver los envases en el supermercado.
- ♦ En la mayoría de los Grandes Almacenes y Supermercados se admiten Tarjetas EC. En algunas tiendas de rebajas solo admiten pago en efectivo. En muchas tiendas no aceptan Tarjetas de Crédito o talones.
- ♦ El vendedor está obligado a entregar una garantía de dos años por cada mercancía que vende. Debe reclamar este derecho del vendedor y no del fabricante.
- ♦ Si la mercancía está defectuosa tiene derecho a una reparación gratuita o a su sustitución. Si la reparación no funciona o el producto reemplazado sigue siendo defectuoso tiene derecho a devolverlo al vendedor y a que le reintegren el precio íntegro del producto. Si decide quedarse aunque esté defectuoso tiene derecho a una rebaja en el precio. En cualquier caso debe contactar al vendedor e intentar llegar a un acuerdo amistoso.
- ♦ La garantía del fabricante es un suplemento voluntario que este o el vendedor pueden añadir a la anterior obligatoria y encontrará los detalles y características en el manual de instrucciones. Cuando compre algo de precio elevado es

importante que conserve el recibo ya que la garantía está casi siempre vinculada al objeto concreto adquirido y solo es efectiva si se presenta prueba de su adquisición.

- ♦ Los productos y servicios llevan un 16 % de IVA (VAT/"Mehrwertsteuer"). Los libros y los alimentos tienen un IVA del 7%. Los precios de Mercado incluyen el IVA
- ♦ Si usted es ciudadano de un País de fuera de la Unión Europea, puede obtener la devolución del IVA en la mayoría de los grandes Almacenes rellenando un formulario.

Transporte y hoteles en Alemania:

Transporte

- ♦ Para usar el tren (**Deutsche Bahn (DB)**) o cualquier transporte público en Alemania debe adquirir previamente el billete correspondiente. Sin embargo si accede al tren sin billete puede adquirirlo del revisor durante el trayecto. Infórmese bien acerca de los trenes en los que puede utilizar los billetes de precio reducido. Estos solo pueden ser utilizados en ciertos trayectos, por ejemplo, fines de semana. Los "Schönes Wochenendticket", no son válidos para larga distancia (ICE/IC/EC). Si lo utiliza indebidamente, deberá pagar la tarifa plena más un suplemento de penalización.
- ♦ No existen barreras para acceder a los andenes de las estaciones de tren o metro. Sin embargo, es obligatorio adquirir el billete previamente. Y el revisor puede solicitarlo tanto en el tren como en el andén. Si no tiene billete no le harán pagar suplemento pero si será denunciado a la policía como estafador.

◆ Los retrasos en los trenes de cercanías no dan derecho a reembolso. En los recorridos de larga distancia si existe ese derecho, para lo que deberá solicitar del revisor que confirme el tiempo de retraso en su billete para reclamarlo después en la ventanilla.

◆ **Los pasajeros aéreos** tienen derecho a reembolsos y bonificaciones por retrasos y cancelaciones de acuerdo con la Normativa Europea. Pueden obtener información con creta en la dirección de Internet: <http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index.en.htm>

Hoteles

◆ Las reservas confirmadas obligan a ambas partes. El hotel no puede entregar su habitación a otra persona, salvo que llegue a un acuerdo previo con usted.

◆ Si se encuentra con que su habitación ha sido entregada a otro huésped o existe problema de doble ocupación, usted tiene derecho a que el hotel de abone los gastos consiguientes, ya sea de viaje de vuelta o de alojamiento en otro hotel incluso de categoría superior.

◆ Si es usted quien debe cancelar su reserva debe comunicarlo lo antes posible y hacerlo de acuerdo con el hotel. Algunos hoteles tienen condiciones específicas de cancelación, debe leerlas atentamente o se verá obligado a pagar un porcentaje que puede alcanzar el 80% del precio de la habitación. Si el hotel es informado a tiempo de la cancelación y razonablemente puede utilizar la habitación para otro huésped, no debe cobrar gastos por la cancelación.

Si se pone enfermo en Alemania

Si es ciudadano de la Unión Europea

◆ Y tiene derecho al seguro obligatorio de asistencia sanitaria puede recibir atención médica en un hospital alemán presentando la Tarjeta Europea de Seguro de Asistencia Sanitaria o el formulario "E 111". Ambos documentos debe llevarlos consigo desde su país de residencia. El reintegro tendrá lugar del mismo modo que si estuviera usted asegurado en Alemania, es decir:

◆ Pago del paciente (el "Praxisgebühr"). Abono de 10€ antes de la consulta. Si debe volver a visitar al médico, al mismo o a otro, debe pedir un "Überweisung", para no necesitar volver a pagar la tarifa de 10€. Si necesita tratamiento para una enfermedad crónica, debe consultarlo con el sistema sanitario en su país de residencia para que le informen y se tomen las medidas para hacer frente a los pagos que se originen.

Pacientes de países no comunitarios

◆ Si su país de residencia no tiene concierto con Alemania, usted no está cubierto por el seguro obligatorio de asistencia en Alemania y debe pagar el coste de la asistencia sanitaria por lo que le recomendamos que contrate una póliza privada de asistencia sanitaria en el extranjero para hacer frente a la eventualidad.

El presente folleto ha sido cuidadosamente revisado y traducido, sin embargo no nos podemos hacer responsables de cualquier inexactitud que pueda contener.
Última actualización. abril del 2006.

Teléfonos Útiles:

Policía	110
Bomberos / Emergencia	112
Información general	11833 o 11880 (cargos entre 0,60 céntimos y 1,19 € por minuto)
Servicio del Ferrocarril Alemán (DB), Sociedad Alemana del Ferrocarril	11861 (cargos entre 0,60 céntimos y 1,19 € por minuto)

Si se siente maltratado como consumidor por un comerciante alemán, el Centro Europeo del Consumidor en Alemania y el Centro Europeo del Consumidor en su país de residencia le ayudará a encontrar una solución amistosa a su reclamación. Puede encontrar más información y la lista completa de la Red de Centros Europeos del Consumidor en la siguiente dirección de Internet: http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index.en.htm

Algunos ejemplos de los Centros en funcionamiento:



ECC Alemania (Alemán/Inglés/Francés): +49 7851 991 480 , +49 211 3809101 , +49 431 9719350
ECC Francia (Francés/Inglés/Alemán): +49 7851 991 480 y 0820 200 999; las llamadas desde Francia cuestan 9 Céntimos/minuto
ECC Portugal (Portugués/Inglés): +351 21 356 47 50
ECC España (Español/Inglés/Francés/Alemán/Portugués): +34 91 82 24 555
ECC Gran Bretaña (Inglés): +44 19 02 71 00 68
ECC Italia (Italiano/Alemán/Inglés): +39 0471 98 09 39
ECC Polonia (Polaco/Inglés): +48 0022 05 56 01 14
ECC Suecia (Sueco/Inglés): +46 8 429 0782
ECC Países Bajos (Holandés/Inglés): +31 070 315 63 33