



**European Consumer
Centres Network**

Šampionát 2006 FIFA World Cup™ hostem v Německu

Jako host v cizí zemi se můžete cítit nejistí, protože neznáte svá práva, a můžete se obávat, že vás někdo ošidí. Protože si myslíme, že pouze informace jsou vhodným prostředkem, jak překonat nejistotu, evropská spotřebitelská centra by vám ráda poskytla některé informace, které by vám během vašeho pobytu v Německu mohly být užitečné. Chtěli bychom také, abyste se cítili jako doma v zemi konání šampionátu 2006 FIFA World Cup™.

Tento leták vás má informovat o nejdůležitějších právech, která spotřebitelé v Německu mají, a v případě potřeby vám nabídnout pomoc. Byli bychom rádi, kdyby vám byl tento leták užitečný a kdybyste jej doporučili dále:

Nakupování v Německu:

♦ Kromě venkovních pouličních trhů není obvyklé smlouvat o **ceny** potravinářského zboží, protože není pravděpodobné, že by vám maloobchodník poskytl slevu na výrobky, které již mají přiměřenou cenu. Pokud však kupujete větší množství stejných nepotravinářských výrobků nebo výrobek ve vyšší cenové kategorii, např. elektroniku, stojí to za zkoušku!

♦ V Německu musíte za většinu vratných skleněných či umělohmotných lahví („Mehrwegflaschen“) a nápojových plechovek platit **zálohu („Pfand“)** ve výši 0,25 EUR. Záloha vám bude vrácena, když vrátíte prázdné lahve nebo plechovky do supermarketu/obchodu.

♦ Téměř ve všech velkých obchodních domech a větších supermarketech můžete bez obtíží platit pomocí debetních karet (např. Maestro, VISA electron). Někteří obchodníci s levným zbožím přijímají výhradně hotovost. Mnoho obchodů nepřijímá **kreditní karty nebo šeky.**

♦ V Německu je vám prodejce povinen poskytnout na zboží, které prodává, **záruku kvality** v délce dvou let od zakoupení. Tohoto práva se můžete domáhat pouze u prodejce, ne u výrobce.

♦ Pokud má zakoupený výrobek vady, můžete si vybrat mezi opravou zdarma a výměnou vadného zboží. Pokud je oprava dvakrát neúspěšná nebo vyměněné zboží opět vadné, můžete odstoupit od smlouvy a při vrácení výrobku prodejci vám bude vrácena plná nákupní cena. Pokud si chcete vadný výrobek ponechat, můžete dojednat snížení ceny. Kontaktujte prosím vždy nejprve prodejce a snažte se s ním nalézt smírné řešení.

♦ **Záruka na výrobek** je doplňkové a dobrovolné plnění, které vám může poskytnout výrobce nebo také prodejce. Pravděpodobně naleznete podrobný popis záruky ve všeobecných smluvních podmínkách nebo v návodu k obsluze. Pokud kupujete drahé

výrobky, je důležité uschovat si stvrzenku, protože záruka je většinou omezena na konkrétní vlastnost nebo trvanlivost zboží a platí pouze tehdy, pokud předložíte původní doklad o prodeji.

♦ Za většinu zboží a služeb se v současnosti účtuje 16 % **daně z přidané hodnoty** (DPH/„Mehrwertsteuer“). Na některé zboží, např. potraviny a knihy, se jako zvláštní výjimka účtuje daňová sazba 7 %. Tržní cena tuto daň vždy zahrnuje.

♦ Jste-li občanem země, která není členským státem EU, může vám být tato daň v některých větších obchodech vrácena po vyplnění formuláře DPH.

Doprava a hotely v Německu

Doprava

♦ Pokud cestujete **Deutsche Bahn** (DB) nebo používáte jiné prostředky veřejné dopravy, musíte si zakoupit jízdenku před vlastní cestou. Pokud se vlak chystá k odjezdu a vy naskočíte bez jízdenky, měli byste okamžitě kontaktovat průvodčího vlaku. Když cestujete s Deutsche Bahn, informujte se, na které vlaky můžete svou jízdenku použít! Zvláště jízdenky se sníženou cenou lze použít pouze na určité vlaky. Například zvláštní jízdenka na víkendy, „Schönes Wochenendticket“, neplatí v dálkových vlacích (ICE/IC/EC). Pokud kontrolor jízdenek zjistí, že cestujete s takovou jízdenkou v dálkových vlacích, musíte počítat s tím, že zaplatíte plnou cenu a příplatek.

♦ V Německu není přístup na nástupiště **veřejné dopravy** (podzemní dráha, městská dráha) zakázán, jak je obvyklé v jiných zemích. Jste však povinni zakoupit si jízdenku předem. Nemáte-li při kontrole jízdenek na nástupišti nebo ve vlaku platnou jízdenku, nejen že budete muset zaplatit za jízdenku vyšší cenu, ale jako černý pasažér musíte počítat s tím, že budete nahlášen na policii.

♦ U místních vlaků (Regionalbahnen) neplyne ze **zpoždění nebo zrušení vlaků** právo na vrácení jízdného. U dálkových jízd mohou být zpoždění důvodem vrácení jízdného. Než půjdete do jízdenkové pokladny vymáhat své právo, měli byste si od pracovníků vlaku nechat na jízdence potvrdit zpoždění.

♦ **Cestující letadlem** mohou u leteckých společností vymáhat svá práva plynoucí ze zrušení, zpoždění nebo nekonání letu podle evropského práva. Další informace jsou dostupné na stránce: http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Hotely

♦ Pokud jste si rezervovali pokoj a hoteliér vaši **rezervaci** potvrdil, jsou obě strany touto dohodou vázány. Hoteliér nesmí poskytnout váš pokoj jiné osobě, pokud se na tom s vámi nedohodne.

♦ Pokud by rezervovaný pokoj byl poskytnut jiné osobě nebo v případě **dvojnásobného obsazení**, musí hoteliér zaplatit výsledné náklady, např. cestovní výdaje na zpáteční cestu nebo případné výdaje na vyšší cenu hotelu, pokud se musíte ubytovat v jiném, dražším, hotelu.

♦ Pokud z nějakého důvodu nemůžete přijet a chcete **zrušit svou rezervaci**, měli byste se okamžitě pokusit zrušit dohodu ve shodě s hoteliérem. Jelikož někteří hoteliéři mají zvláštní pravidla zrušení rezervace ve svých všeobecných smluvních podmínkách, pozorně si tato pravidla přečtěte! Svou vůli zrušit rezervaci byste vždy měli oznámit co nejdříve. Jinak budete muset zaplatit značnou část ceny hotelového pokoje. Hoteliér musí nést ušetřené výdaje, ale u rezervace na noc a snídani činí tyto výdaje pouze 20 %. Museli byste zaplatit celých 80 % nákladů. Informujte proto svého hoteliéra včas; pokud jste hoteliéra o zrušení řádně informovali, pak je podle obecných pravidel povinen dát pokoj k dispozici jinému zájemci. V takovém případě jste zproštěni povinnosti platby.

Lékařské služby v Německu

Občan Evropské unie

♦ Jste-li občanem Evropské unie a máte povinné zdravotní pojištění, může vám být poskytnuta lékařská péče německého doktora nebo péče v německé nemocnici po předložení **Evropského průkazu zdravotního pojištění** (European Health Insurance Card, EHIC) nebo formuláře „**E 111**“. Průkaz a formulář jsou k dispozici u vaší domácí zdravotní pojišťovny. Výplata se provede, jako kdybyste byli pojištěni v Německu.

♦ Běžné poplatky, např. „**Praxisgebühr**“, jednorázový poplatek 10 EUR za čtvrtletí, musíte zaplatit před léčením. Pokud musíte po první návštěvě navštívit dalšího lékaře, například specialistu, požádejte si o „Überweisung“, abyste nemuseli v další ordinaci platit „Praxisgebühr“ znovu. Pokud potřebujete léčbu z důvodů chronické nemoci, měli byste kontaktovat svoji domácí zdravotní pojišťovnu, kde dostanete informace o vhodných zdravotních střediscích pro svůj pobyt v Německu a o úhradě nákladů.

Třetí země (tj. země, které nejsou členy EU)

♦ Pokud pocházíte ze země, která není členským státem Evropské unie, a vaše domovská země nemá zvláštní dohodu s Německem ohledně sociálního pojištění, nejste v Německu chráněni povinným zdravotním pojištěním. Tak je tomu například, pokud pocházíte z Brazílie. Jelikož musíte platit náklady na lékařské ošetření sami, doporučujeme vám uzavřít **soukromé zdravotní pojištění** pro zahraničí, které by pokrývalo i náklady na případnou nezbytnou dopravu zpět do vaší země.

Přes pečlivou kontrolu obsahu tohoto letáku nemůžeme převzít žádnou odpovědnost za jeho správnost. Naposledy aktualizováno v dubnu 2006.

Užitečná telefonní čísla:

Policie	110
Hasiči/záchranná služba	112
Dotazy na telefonní čísla	11833 nebo 11880 (poplatky mezi 0,60 centy a 1,19 EUR za minutu)
Služby „Deutsche Bahn“ (DB), německé železniční společnosti	11861 (poplatky mezi 0,60 centy a 1,19 EUR za minutu)

Jestliže máte jako zahraniční spotřebitel pocit, že s vámi německý profesionál nezachází, jak by měl, evropská spotřebitelská centra (European Consumer Centres, „ECC“) vám ráda pomohou dojít ke smírnému urovnání sporu. Další informace a úplný seznam všech ECC naleznete na stránce:

http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm

Uvádíme pouze krátký výběr všech existujících ECC:



ECC Německo (německy/anglicky/francouzsky) +49 7851 991 480, +49 211 3809101, +49 431 9719350

ECC Francie (francouzsky/anglicky/německy) +497851 991 480, a také 0820 200 999 pro volání z Francie za pouhých 9 centů za minutu

ECC Portugalsko (portugalsky/anglicky) +351 21 356 47 50

ECC Španělsko (španělsky/anglicky) +34 91 82 24 555

ECC Spojené království (anglicky) +44 19 02710068

ECC Itálie (italsky/německy/anglicky) +39 0471 98 09 39

ECC Polsko (polsky/anglicky) +48 0022 05 56 01 14

ECC Švédsko (švédsky/anglicky) +46 8 429 0782

ECC Nizozemí (holandsky/anglicky) +31 070 315 63 33

ECC Česká republika (česky/slovensky/anglicky) +420 22406 2046 nebo 2017