



2016 *Rio De Janeiro*

Mit diesen Tipps reisen Sie sicher
Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa





Wörterbuch

GUTEN TAG – BOM DIA
AUF WIEDERSEHEN – TCHAU
DANKE – OBRIGADO ♂ / OBRIGADA ♀
JA – SIM
NEIN – NÃO
ENTSCULDIGUNG – DESCULPA
TICKET – TICKET / INGRESSO
STADION – ESTÁDIO
BUS – ÔNIBUS
ZUG – TREM
FLUGPLATZ – AEROPORTO
GERADE AUS – RETO
BIEGEN SIE RECHTS AB – PELA DIREITA
BIEGEN SIE LINKS AB – PELA ESQUERDA
BARGELD / GELD – DINHEIRO
KREDITKARTE – CARTÃO DE CRÉDITO
BESCHWERDE – RECLAMAÇÃO
GEPÄCK – BAGAGEM
RECHNUNG – CONTA
TRINKGELD – SERVIÇO

Nach Brasilien reisen

Reisedokumente

EU-Bürger brauchen für ihre Brasilienreise kein Visum, wenn der Aufenthalt nicht länger als 90 Tage dauert. Es genügen ein Reisepass, der bei der Einreise noch mindestens 6 Monate gültig ist sowie ein Rückflugticket. Wenn Sie Fragen bezüglich Ihrer Reisedokumente haben, wenden Sie sich an das brasilianische Konsulat Ihres Landes.

Hotel

Wenn Sie Bedenken wegen der Qualität eines Hotels in Brasilien haben, können Sie einen Blick auf die Internetseite des Tourismus-Ministeriums (Ministério do Turismo) werfen. Hier finden Sie nicht nur Listen von Hotels, sondern können auch überprüfen, ob das Hotel ordnungsgemäß angemeldet ist.

Pauschalreisen

Europäische Reiseveranstalter unterliegen einer besonderen Gesetzgebung. Kann der Reiseveranstalter z. B. eine der gebuchten Leistungen wie Hotel oder Flug nicht erbringen, muss er Ihnen eine angemessene Alternative anbieten. Ist diese qualitativ schlechter, z. B. wenn das Hotel nur 3 anstatt der gebuchten 4 Sterne hat, können Sie eine Erstattung der Preisdifferenz verlangen. Gibt es keine Alternative, können Sie das Geld für die nicht erbrachten Leistungen zurückverlangen.



Tickets kaufen

Auf legalem Wege können Sie Tickets nur auf der offiziellen Internetseite oder bei einer offiziellen Ticketagentur (ATR) kaufen. Eine Liste der Agenturen - nach Ländern geordnet - finden Sie hier: www.rio2016.com/sites/default/files/users/rio2016_files/atrs_en.pdf

Was tun, wenn das Ticket nicht geliefert wird? Was tun, wenn das Ticket, das auf einer anderen Internetseite gebucht wurde, nicht anerkannt wird?

- Verlangen Sie vom Verkäufer, dass er den Ticketpreis zurückerstattet. Geht dieser nicht darauf ein, können Sie auch eine Rückbuchung des Geldes durch Ihre Bank oder Ihr Kreditkartenunternehmen veranlassen.
- Wenn Sie gefälschte Tickets bekommen haben, wenden Sie sich sofort an die Polizei.
- Hat der Verkäufer seinen Sitz in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen, hilft Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum Ihres Heimatlandes kostenlos weiter.



Ihre Rechte als Fluggast

Flüge, die in der EU starten

Wenn Sie von einem EU-Flughafen starten, steht Ihnen bei überbuchten, stark verspäteten oder gestrichenen Flügen folgendes zu:

- Informationen über den aktuellen Stand der Dinge
- Speisen, Getränke, ggf. Hotelunterbringung sowie Hin- und Rücktransfer
- 2 Telefonate oder SMS oder Faxe

Außerdem haben Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Wahl zwischen:

- Erstattung des Ticketpreises oder
- Umbuchung auf einen anderen Flug.

Darüber hinaus erhalten Sie unter bestimmten

Umständen eine Entschädigung, die bis zu 600 Euro betragen kann.

Geregelt ist dies in der EU-Fluggastrechteverordnung.

Flüge von Brasilien

Die o. g. Rechte stehen Ihnen ebenfalls zu, wenn Sie von Brasilien nach Europa fliegen und die Airline ihren Sitz in einem EU-Land hat.

Fliegen Sie aber mit einer Airline, die nicht in einem EU-Land ansässig ist, gilt die EU-Fluggastrechteverordnung nicht. In diesem Fall schützt Sie das brasilianische Recht: Fällt Ihr Flug aus oder hat eine Verspätung von min-

destens 4 Stunden, können Sie sich auf einen der nächsten Flüge umbuchen lassen. Sei es mit derselben oder einer anderen Airline. Sollte eine Übernachtung erforderlich sein, bekommen Sie das Hotelzimmer bezahlt. Oder Sie können auf den Flug verzichten und eine Erstattung des Ticketpreises verlangen.

Sollten Sie in einem solchen Fall Hilfe benötigen, können Sie sich an den Kundenservice der ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), der zivilen Luftfahrtbehörde wenden. Wählen Sie dazu die Service-Nummer 163 und dann die 2 für Englisch. Ein deutschsprachiger Service ist nicht verfügbar.

Gepäck

Geht Ihr Gepäck verloren, wird beschädigt oder kommt verspätet an, steht Ihnen eine Entschädigung zu. Der Höchstbetrag liegt bei ca. 1.400 Euro. Dabei ist es egal, ob Sie von Brasilien oder nach Brasilien fliegen. Denn auch für Brasilien gilt das Montrealer Übereinkommen.

Wenn der Inhalt Ihres Koffers mehr wert ist als 1.400 Euro und Sie im Schadensfall einen höheren Betrag ersetzt bekommen möchten, müssen Sie dies bereits beim Check-In des Gepäcks anmelden.

Ist Ihr Gepäck beschädigt oder fehlt, wenden Sie sich sofort an die Gepäckermittlung (Lost Luggage oder Lost and Found Schalter). Sie erhalten dort den Schadensbericht (Property Irregularity Report – PIR) und eine Referenznummer.

Wenn Sie z. B. Kleidung einkaufen müssen, um die Zeit ohne Gepäck zu überbrücken, bewahren Sie die Belege auf. Sie können später eine Erstattung des Geldes von der Airline verlangen. Bitte bedenken Sie, dass Sie keine Luxusartikel kaufen dürfen.



Gesundheit & Notfälle

Die notwendige medizinische Versorgung durch den öffentlichen Gesundheitsdienst sollte zurzeit kostenlos sein. Sie müssen aber Ihren Reisepass vorlegen.

Polizei – 190

Feuerwehr – 193

Notarzt – 192

Reisen in Brasilien

Öffentliche Verkehrsmittel

Wenn Sie mit dem Bus fahren möchten, können Sie die Fahrt beim Begleitpersonal bar bezahlen. Fahrkarten für Zug oder U-Bahn erhalten Sie am Schalter oder Automaten gegen Barzahlung. Für die U-Bahn sind Guthabekarten gebräuchlich, die Sie immer wieder aufladen können. Laden Sie aber nicht zu viel Geld auf, denn Restbeträge werden nicht erstattet.

Taxi

Die Fahrzeuge sind gelb und mit dem Wort „Taxi“ gekennzeichnet. Das Taxameter zeigt Ihnen die Preise während der Fahrt an. Beahlt wird üblicherweise

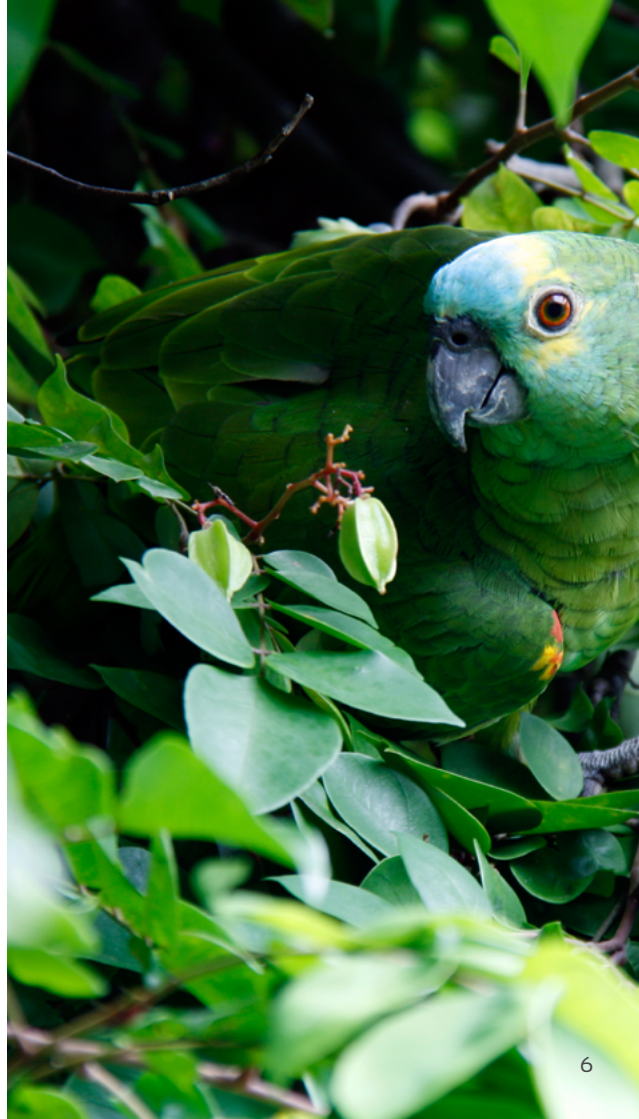
in bar, denn nur sehr wenige Taxifahrer akzeptieren Kreditkarten.

Für die Fahrten gibt es einen Grundpreis, der sich „bandeirada“ nennt und immer bezahlt werden muss. Möchten Sie im Vorfeld wissen, was Ihre Fahrt ca. kostet, können Sie dies hier berechnen:

www.tarifadetaxi.com

Mietwagen

Wenn Sie ein Auto mieten möchten, müssen Sie älter als 21 Jahre sein. Sie benötigen einen Führerschein, der noch 2 Jahre gültig ist und einen gültigen Reisepass. Den Mietwagen können Sie in bar oder mit Kreditkarte bezahlen.



In Brasilien einkaufen

Viele Geschäfte, vor allem in Einkaufszentren, sind bis 22 Uhr geöffnet. Wenn Sie ein Souvenir kaufen, steht Ihnen kein Widerrufsrecht zu. Sie können das Souvenir nicht einfach so zurückgeben und Ihr Geld zurückverlangen. Es sei denn, der Ladenbesitzer hat Ihnen ein Widerrufsrecht eingeräumt. Haben Sie das Souvenir jedoch im Internet oder telefonisch erworben, haben Sie das Recht, den Vertrag innerhalb von 7 Tagen zu widerrufen. Ist der gekaufte Artikel mangelhaft, gelten folgende gesetzliche Gewährleistungsfristen:

Langlebige Artikel: 90 Tage - Beispiele: TV, Bekleidung, Handy

Kurzlebige Artikel: 30 Tage - Beispiele: Nahrungsmittel, Medikamente

Handys

Da Brasilien kein Mitglied der Europäischen Union ist, gilt der „Eurotarif“ nicht, in dem die Höchstsätze für Roaming-Gebühren EU-weit festgelegt sind. Um überhöhte Handy- oder Internet-Gebühren während Ihres Aufenthaltes in Brasilien zu vermeiden, sollten Sie die Roaming-Funktion des Smartphones ausschalten. Wenn Sie ein Quadband-Handy haben, können Sie auch eine brasilianische SIM-Karte kaufen, um Roaming-Gebühren zu sparen. Bei einer Prepaid-Karte, sollte das Guthaben nicht allzu hoch sein, da Restguthaben nicht erstattet werden.

Währung

BRASILIANISCHER REAL (BRL).

1 BRL = 100 CENTAVOS = 0.276 EUR.

Essen und Trinken in Brasilien

Restaurants und Bars haben lange geöffnet. Es gibt keine festen Öffnungszeiten.

Mit Bargeld können Sie überall bezahlen. Viele Lokale akzeptieren aber auch Kreditkarten wie VISA / Mastercard. Ist dies der Fall, wird in der Regel am Eingang darauf hingewiesen. Preise in Speisekarten sollten klar und deutlich sein. Wenn Sie möchten, können Sie ein Trinkgeld geben. Es ist aber kein Muss. Die Höhe liegt normalerweise bei 10 %. Manchmal wird das Trinkgeld auch in den Rechnungsbetrag eingerechnet. Wenn Sie kein Trinkgeld geben möchten, bitten Sie darum, diesen Betrag aus der Rechnung zu streichen.

Appetit-Häppchen und Knabbereien, die Sie

bezahlen müssen, sollten nur dann serviert werden, wenn diese auch bestellt wurden. Werden Ihnen Häppchen oder Knabbereien serviert, die Sie nicht bestellt haben, gelten diese i. d. R. als Aufmerksamkeit des Hauses und sind kostenlos.

Scheint das Essen verdorben zu sein, beschweren Sie sich beim Kellner oder Manager. Sie können auch bei Bedarf das brasilianische Gesundheitsamt anrufen (tel.: 0800 642 9782). Sie sollten das verdorbene Essen nicht bezahlen. Manche Bars geben Ihren Gästen auch Kärtchen, auf denen die bestellten Getränke eingetragen werden. Beahlt wird beim Verlassen des Lokals. Geht die Karte verloren, muss man

meist einen festen Betrag bezahlen. Dieser ist oftmals höher als der der Getränke, die man konsumiert hat. Rechtlich gesehen ist es ohnehin eher die Aufgabe der Bars und Restaurants, die Getränke zu zählen – und nicht die der Gäste.

Rauchen ist in allen öffentlichen, geschlossenen Gebäuden verboten. Dazu zählen auch Bars und Restaurants.

Live Musik in Restaurants oder Bars kann mitunter extra kosten. Darüber sollte der Wirt Sie im Vorfeld informieren. Fragen Sie im Zweifelsfalle nach.



Für weitere Informationen
kontaktieren Sie das Europäische
Verbraucherzentrum Ihres
Heimatlandes:

www.ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

This leaflet is part of the action 670716 — ECC-Net DE FPA which has received funding under a grant agreement for an ECC action from the European Union's Consumers Programme (2014-2020). The content of this leaflet represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



In Zusammenarbeit mit
der brasilianischen
Verbraucherorganisation

August 2016

