

Leiðbeiningar ECC-netsins fyrir HM-fara



Heimsmeistaramót FIFA 2014

Að kaupa miða á leikana

Gættu þess að kaupa bara miða af viðurkenndum söluaðilum á vegum FIFA.

<http://www.fifa.com/worldcup/organisation/ticketing/news/newsid=2267039/index.html>

Gjaldmiðillinn í Brasilíu

Real

Verslað í Brasilíu

Verslanir, sér í lagi verslunarmiðstöðvar, eru oft opnar til tíu á kvöldin eða jafnvel allan sólarhringinn. Ef þú kaupir minjagrip í verslun áttu ekki rétt á að hætta við kaupin enda er almennur skilaréttur ekki lögbundinn. Ef þú hins vegar kaupir vöru á netinu eða í gegnum síma af brasilísku fyrirtæki hefurðu sjö daga til að hætta við kaupin.

Hvað ef galli kemur upp? Þegar um endingarbetri vörur er að ræða, eins og sjónvarp, fatnað eða farsíma er ábyrgðartíminn 90 dagar.

Þegar um vörur á borð við lyf eða matvæli er að ræða er hann hins vegar aðeins 30 dagar.

Farsímanotkun

Þar sem Brasilía er utan EES-svæðisins gilda reglur um verðþök á reikisímtöl ekki. Til að forðast háa reikninga vegna síma- og netnotkunar meðan á dvölinni stendur ættirðu því að skoða möguleikann á því að kaupa símakort frá Brasilísku símafyrirtæki. Ef þú kaupir frelsiskort gættu þess samt að hafa inneignina ekki of háa því ekki er hægt að fá inneignina endurgreidda við brottför.

Etið og drukkið í Brasilíu

Barir og veitingastaðir eru almennt með rúman opnunartíma en engar sérstakar reglur gilda um hver hann skuli vera. Ávallt er hægt að greiða með reiðufé en margir veitingastaðir taka einnig við Visa og Mastercard. Fyrirtæki sem taka við kreditkortum eru almennt með auglýsingu um það við innganginn. Verð á mat og drykk á að koma skýrt fram á matseðlum.

Venja er að gefa 10% í þjófnefnd en það er ekki skylda. Stundum er þessari upphæð bætt við reikninginn, en ef þú vilt ekki borga þjófnefnd geturðu beðið um að það sé dregið frá reikningnum.

Ef þú færð fordrykk á borðið ætti hann að vera ókeypis nema þú hafir sérstaklega pantað hann. Ef maturinn virðist skemmdur kvartaðu þá við þjóninn og yfirmann, ef þú telur nauðsynlegt geturðu einnig haft samband við heilbrigðiseftirlitið (s. 0800 642 9782). Að sjálfsögðu ættirðu svo ekki að greiða fyrir skemmdan mat.

Sumir barir láta viðskiptavinina sjálfa um að skrá niður hvað þeir drekka, þá fá gestir sérstakt spjald til að skrá drykkina á og við brottför er greitt í samræmi við skráninguna. Ef spjaldið hins vegar týnist er innheimt ákveðið fast gjald fyrir drykkjuna, en það gjald getur verið mun hærra en verð þess sem viðskiptavinurinn drakk í raun! Því er rétt að gæta sín á þessu, þó auðvitað sé það veitingastaðurinn, en ekki gesturinn, sem ber lagalega ábyrgð á að skrá sölu drykkja.

Reykingar eru bannaðar á öllum opinberum stöðum, þ.á.m. á börum og veitingahúsum.

Ef lifandi tónlist er leikin á veitingastöðum og börum getur verið að sérstaklega sé rukkað fyrir það, en það ætti þá að koma skýrt fram.

Slys og veikindi

Þú ættir að geta nýtt þér opinbera heilbrigðisþjónustu í Brasilíu án endurgjalds, en þarft þó að framvísa skilríkjum.

Neyðarnúmer:

- Lögregla - 190
- Slökkvilið - 193
- Sjúkrabíll - 192

Ferðast í Brasilíu

Almenningssamgöngur

Almenningssamgöngur:

Ef þú nýtir þér neðanjarðarlestar, strætisvagna eða lestar þarf að greiða fargjaldið með reiðufé eða sérstökum miður sem hægt er að kaupa af blaðasölum nærri biðstöðvum. Ætliðu að taka sporvagn er svo eingöngu hægt að greiða með reiðufé. Sjá: <http://www.copa2014.df.gov.br/transporte/5464-transporte>

Leigubílar

Leigubílar eru gulir eða bláir (flugvallarleigubílar) og auðkenndir með "TAXI". Mjög fáir leigubílar taka við greiðslukortum svo best er að greiða með reiðufé. Hægt er að áætla kostnað við ferð í leigubíl á síðunni www.tarifadetaxi.com.

Bílaleiga

Til að leigja bíl í Brasilíu þarf viðkomandi að vera orðinn 21 árs og með ökuskírteini sem gildir a.m.k. í tvö ár frá leigutíma. Eins þarf að framvísa gildu vegabréfi. Hægt er að greiða fyrir bílaleigubíl með greiðslukorti eða reiðufé.

Ferðaskilríki

Íslenskir ríkisborgarar þurfa ekki sérstaka vegabréfsáritun sé ætlunin að dveljast skemur en 90 daga í Brasilíu. Nauðsynlegt er þó að vera með vegabréf sem gildir í sex mánuði frá því haldið er til Brasilíu og eins þarf flugmiði frá landinu að vera með í för.

Hótel

Ef þú hefur áhyggjur af gæðum gististaðarins er hægt að skoða opinbera skráningu hótela í Brasilíu á síðunni <http://hospitalidade.turismo.gov.br/cadastur.html>. Einnig er ágætis regla að „gúggla“ gististaði og skoða umsagnir annarra gesta.

Alferðir

Um sölu evrópskra ferðaskrifstofa á pakkaferðum gilda sérstök lög. Ef einhver hluti alferðarinnar (flug, hótél, miði á leik,...) er ekki afhentur þarf ferðasaliinn að bæta úr því. Ef ekki er hægt að bæta úr nema með lakari þjónustu (verra hótél, miði á "lélegri"/ódyrari leik,...) ættirðu að fá endurgreitt sem nemur mismuninum. Ef ekki er boðið upp á neitt í staðinn ættirðu svo að krefjast endurgreiðslu þess hluta ferðarinnar sem aldrei var afhentur (endurgreiðsla vegna hótels, miða á leik,...).

Góðan dag - Bom dia

Bless - Tchau

Takk fyrir - obrigada

Já - sim

Nei - não

Afsakið - desculpa

Miði - ingresso

Mark! - gol

Fótboltavöllur - estádio

Rúta/strætisvagn - ônibus

Lest - trem

Flugvöllur - aeroporto

Beint - reto

Til hægri - pela direita

Til vinstri - pela esquerda

Reiðufé - dinheiro

Greiðslukort - cartão de crédito

Kvörtun - reclamação

Farangur - bagagem

Reikningur - conta

Þjófnef - serviço

Réttindi flugfarþega

Flogið frá EES-svæðinu

Þegar flogið er frá flugvelli innan EES-svæðisins gilda ákveðnar reglur þegar upp koma vandamál á borð við seinkun flugs, aflýsingu eða yfirbókun. Ítarlegar upplýsingar um þessar reglur má finna á www.ena.is.

Þú getur átt rétt á:

- Upplýsingum og aðstoð (matur, gisting ef þörf er á, ferðakostnaður vegna ferðar frá hóteli á flugvöll)
- Vali um annað flug eða endurgreiðslu flugmiða
- Í sumum tilvikum geturðu einnig átt rétt á skaðabótum.

Flogið frá Brasilíu

Sömu reglur gilda ef flogið er frá Brasilíu með evrópskum flugrekanda. Sé flugrekandinn hins vegar frá landi utan EES njóta farþegar ekki verndar Evrópureglna þegar flogið er utan EES-svæðisins. Samkvæmt Brasilískum lögum njóta farþegar þó ákveðinnar verndar þegar flogið er til Evrópu frá Brasilíu. Ef flugi er aflýst eða ef seinkun er umfram fjórar klukkustundir eiga farþegar þannig rétt á að vera bókaðir í næsta flug til brottfararstaðar eða fá flugmiðann endurgreiddan. Komi upp vandamál í tengslum við flug frá Brasilíu er hægt að leita til flugmálayfirvalda þar, sjá : <http://www2.anac.gov.br/portal/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=348>

Farangur

Ef farangur þinn týnist, eyðileggst eða honum seinkar í flugi á leið til eða frá Brasilíu geturðu farið fram á bætur vegna þess. Brasilísk flugfélög eru þannig bundin af Montréalsáttmálanum en þar er gert ráð fyrir hámarksbótum (u.þ.b. 1.300 Evrur) vegna farangurs nema flugfélagið hafi sérstaklega verið upplýst um að verðmætið væri yfir þeirri upphæð. Ef einhver vandamál varðandi farangur koma upp þarf að tilkynna um það strax við komuna á flugvöllinn, og fylla út sérstakt eyðublað um kröfuna.



www.ena.is

Ef þig vantar frekari upplýsingar hafðu þá samband við Evrópsku neytendaaðstoðina í heimalandi þínu.

Þessi bæklingur er unninn af ECC-netinu (net Evrópsku neytendaaðstoðarinnar) en starfsemi þess er fjármögnum af Evrópusambandinu og aðildarríkjunum sjálfum. Bæklingurinn er þó alfarið á ábyrgð ECC-netsins og lýsir ekki endilega afstöðu eða skoðunum framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins/CHAFAE eða aðildarríkjanna sjálfra.



Co-funded by
the European Union

Þessi bæklingur er samvinnuverkefni Evrópsku neytendaaðstoðarinnar (ECC-Net)



og neytendasamtakanna Proteste í Brasilíu. www.proteste.org.br



© - 2014 - European Consumer Centre Belgium - All rights reserved. Requests and inquiries concerning translation, reproduction and adaptation rights should be addressed to info@eccbelgium.be

2014 FIFA World Cup Brazil™

Match schedule

Thursday 12 June to Sunday 13 July



GROUPS

Brazil
Croatia
Mexico
Cameroon
Spain
Netherlands
Chile
Australia
Colombia
Greece
Ivory Coast
Japan
Uruguay
Costa Rica
England
Italy
Switzerland
Ecuador
France
Honduras
Argentina
Bosnia-Herzegovina
Iran
Nigeria
Germany
Portugal
Ghana
USA
Belgium
Algeria
Russia
South Korea

