

Guida ECC-Net per i consumatori



Mondiali FIFA

Comprare i biglietti per le partite

Ricorda di comprare i biglietti solo attraverso il sito ufficiale della FIFA.
<http://www.fifa.com/worldcup/organisation/ticketing/news/newsid=2267039/index.html>

La valuta in Brasile

Real (1 real equivale a 100 centavo)

Fare acquisti in Brasile

I negozi, specialmente nei centri commerciali, sono aperti fino alle 22.00 o anche 24 ore su 24.

Se vuoi comprare un souvenir dei mondiali in un negozio, sappi che non puoi esercitare il diritto di recesso a meno che il negozio non te lo consenta. Solo quando compri su internet o per telefono, hai un termine di sette giorni per recedere.

E se il souvenir è difettoso: per i beni durevoli (per es. TV, capi di abbigliamento, telefonino ...) hai una garanzia di 90 giorni. Per i beni deperibili (per es. cibo, farmaci, ...) la garanzia è di soli 30 giorni.

Telefoni cellulari

Poichè il Brasile è un paese extra UE, I consumatori non possono beneficiare dell'Eurotariffa per il servizio di roaming. Per evitare alti costi per i servizi internet e le telefonate mentre ti trovi in Brasile, dovresti disattivare il servizio di roaming e comprare una scheda telefonica da un operatore telefonico locale. Se hai un telefonino quadriband puoi semplicemente comprare un'apposita SIM per evitare i costi eccessivi di roaming.

Se compri una carta prepagata, assicurati di non comprarne una con un credito eccessivo perché non potrai richiedere il rimborso del credito non utilizzato.

Mangiare e bere in Brasile

I ristoranti e i bar hanno orari di apertura lunghi ma non ci sono regole a riguardo. Sono sempre ammessi i pagamenti in contanti ma molti locali accettano i pagamenti con carta di credito Visa e Mastercard. L'indicazione dovrebbe essere all'entrata del locale.

I prezzi dovrebbero essere indicati chiaramente nei menu.

Si è soliti lasciare una mancia del 10% al cameriere ma non è obbligatorio. A volte la mancia è inclusa nella ricevuta ma se non vuoi lasciarla, puoi chiedere che venga cancellata.

Non dovrebbero essere serviti antipasti oltre quelli effettivamente ordinati con i piatti. Se portano al tavolo antipasti senza che siano stati richiesti, potrebbero essere considerati come facenti parte dell'ordinazione e quindi gratis.

Se il cibo appare avariato, informa il cameriere o il responsabile e, se necessario, puoi anche chiamare l'agenzia brasiliana per la tutela della salute (0800 642 9782). Naturalmente non dovresti pagare per il cibo avariato.

Alcuni bar usano fornire al consumatore un foglio o una tessera su cui annotare il numero di bevande consumate e il pagamento finale viene effettuato prima di andar via. Se il consumatore smarrisce la tessera, il bar applicherà un importo predeterminato che potrebbe essere molto più alto del costo delle bevande effettivamente consumate. Tuttavia è il bar o il ristorante che ha la responsabilità di tenere il conto delle bevande, e quindi chiederne il pagamento, piuttosto che il consumatore.

E' proibito fumare in tutti i locali al chiuso pubblici, bar e ristoranti compresi.

La musica dal vivo in un ristorante o bar potrebbe essere a pagamento ma ne dovresti essere informato e l'esibizione dovrebbe avvenire quando sei presente.

Salute ed emergenze:

Al momento, dovresti avere libero accesso al servizio sanitario pubblico in Brasile. I servizi sanitari sono gratuiti ma devi fornire un documento identificativo.

Numeri d'emergenza:

- Polizia - 190
- Vigili del fuoco - 193
- Emergenza sanitaria - 192

Trasporti in Brasile

Trasporti pubblici

Ti raccomandiamo di servirti degli autobus cittadini che sono differenti in ogni città. Puoi pagare l'autobus, il treno e la metropolitana in contanti o con speciali tessere vendute nelle edicole. Puoi pagare il tram solo in contanti.

Per maggiori informazioni: <http://www.copa2014.df.gov.br/transporte/5464-transporte>

Taxi

I taxi sono gialli o blu (per il servizio di trasporto in aeroporto) e identificati dalla scritta 'taxi'. I prezzi sono calcolati dal tassametro e il pagamento dovrebbe generalmente essere fatto in contanti. Solo alcuni taxi accettano le carte di credito Visa/Mastercard. C'è una tariffa minima per i taxi chiamati "bandeirada". Si può calcolare un preventivo del costo della corsa su www.tarifadetaxi.com

Autonoleggio

Per noleggiare una macchina in Brasile bisogna avere più di 21 anni, essere in possesso di una patente di guida con una validità residua di due anni e un passaporto valido. Il pagamento può essere effettuato in contanti o con carte Visa /Mastercard.

Documenti di viaggio

I cittadini Italiani non necessitano di un visto per stare in Brasile per meno di 90 giorni. E' comunque obbligatorio avere il passaporto con una validità residua di sei mesi a decorrere dalla data di partenza in Brasile ed un biglietto di andata e ritorno.

Hotel

Se hai dubbi sulla qualità di un albergo in Brasile puoi verificare la lista ufficiale sul sito del Ministero brasiliano per il Turismo (www.Hospitalidade.turismo.gov.br/cadastur.html) e controllare che l'albergo di tuo interesse sia correttamente registrato.

Pacchetti turistici

I tour operators europei sono soggetti ad una specifica legislazione. Se uno dei servizi turistici del tuo contratto di viaggio (albergo, volo, accesso alla partita...) non può essere fornito il tour operator deve proporti un'adeguata alternativa. Se il servizio offerto in sostituzione è di qualità inferiore puoi chiedere il rimborso della differenza. Se non ti è offerta alcuna alternativa, puoi chiedere il rimborso del prezzo relativo al servizio non fornito.

Buongiorno - bom dia
Arrivederci - tchau
Grazie - obrigado
Sì - sim
No - não
Scusa - desculpa
Biglietto - ticket/ingresso
Gol (se stai parlando di calcio) - gol
Stadio - estádio
Bus - ônibus
Treno - trem
Aeroporto - aeroporto
Diritto - reto
A destra - pela direita
A sinistra - pela esquerda
Contanti - dinheiro
Carta di credito - cartão de credito
Reclamo - reclamação
Valigia - bagagem
Conto - conta
Mancia - serviço

Dizionario

I diritti dei Passeggeri

Voli dall'Europa

Quando voli partendo da un aeroporto europeo, indipendentemente dalla nazionalità della compagnia aerea, problemi come il negato imbarco, il ritardo o la cancellazione sono coperti dalla legislazione europea sui diritti dei passeggeri aerei.

Secondo la normativa europea hai il diritto a:

- Essere informato ed assistito (pasti e bevande, sistemazione in albergo e trasferimenti da e per l'aeroporto, due comunicazioni)
- La scelta tra un altro volo o il rimborso del biglietto
- In alcuni casi un risarcimento fino a 600 euro.

Voli dal Brasile

Sei tutelato dalle stesse norme se voli dal Brasile verso l'Europa con una compagnia aerea europea. La normativa europea non è applicabile se il tuo volo per l'Europa è operato da una compagnia aerea non europea. La normativa brasiliana, tuttavia, tutela i passeggeri che volano dal Brasile all'Europa.

In caso di cancellazione o di ritardo di 4 o più ore, la legge ti riconosce il diritto ad essere riprotetto su un volo successivo, con la stessa o un'altra compagnia aerea (con sistemazione in albergo all'occorrenza) o di ottenere il rimborso del biglietto. In caso, l'aviazione civile locale mette a disposizione un servizio di assistenza clienti: <http://www2.anac.gov.br/portal/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=348>

Bagagli

Se il tuo bagaglio è smarrito, è consegnato in ritardo o danneggiato durante un volo da o per il Brasile, puoi chiedere un risarcimento. Le compagnie aeree brasiliane ed europee devono rispettare la Convenzione di Montreal che prevede un risarcimento massimo di circa 1300 euro per la perdita, la ritardata consegna o il danno al bagaglio, a meno che non si sia fatta una speciale dichiarazione al momento del check in che preveda una soglia maggiore. In caso di problemi, bisogna informare prontamente la compagnia in aeroporto.

Ti dovrebbe essere fornito il rapporto di irregolarità (PIR) da compilare e consegnare alla tua compagnia aerea, che è responsabile del tuo bagaglio.



www.ecc-netitalia.it

Per maggiori informazioni non esitate a contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.

Questo volantino è stato realizzato dalla Rete dei Centri Europei Consumatori- ECC-Net, progetto finanziato dall'Unione Europea e dagli Stati Membri nell'ambito del Programma di azione comunitario 2007-2013 per la tutela del consumatore. Il volantino può contenere opinioni che non necessariamente riflettono quelle della Commissione Europea/CHAFAEA o degli organismi di finanziamento nazionali.



Co-funded by
the European Union

Questo volantino è stato realizzato dalla Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net)



in collaborazione l'associazione dei consumatori brasiliana Proteste.



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

Mondiali Fifa

calendario delle partite

Giovedì 12 Giugno -Domenica 13 Luglio



GROUPS

Brazil Croatia Mexico Cameroon	A	1st	
		2nd	
Spain Netherlands Chile Australia	B	1st	
		2nd	
Colombia Greece Ivory Coast Japan	C	1st	
		2nd	
Uruguay Costa Rica England Italy	D	1st	
		2nd	
Switzerland Ecuador France Honduras	E	1st	
		2nd	
Argentina Bosnia-Herzegovina Iran Nigeria	F	1st	
		2nd	
Germany Portugal Ghana USA	G	1st	
		2nd	
Belgium Algeria Russia South Korea	H	1st	
		2nd	

Round of 16

Quarter-finals

Semi-finals

FINAL

Quarter-final 1
4 July, Fortaleza

Quarter-final 2
4 July, Rio de Janeiro

Quarter-final 3
5 July, Salvador

Quarter-final 4
5 July, Brasilia

Semi-final 1
Tuesday 8 July
Belo Horizonte

Semi-final 2
Wednesday 9 July
Sao Paulo

Sunday 13 July
Rio de Janeiro

WINNER
WORLD CUP 2014

Winner third place match:
(Saturday 12 July, Brasilia)

