

ECC-Net Vodič za potrošače



# FIFA Svjetsko prvenstvo Brazil 2014

## Kupovina ulaznica

Zapamtite, trebali biste kupiti ulaznice samo putem službene web stranice FIFA-e.

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

## Valuta u Brazilu

real ( 1 real=  
2.35 HRK)

## Kupovina u Brazilu

Trgovine mogu biti otvorene, posebno u trgovačkim centrima, do 22 sata ili čak 24 sata. Ako želite kupiti suvenir sa Svjetskog prvenstva, trebate znati da nemate pravo na razdoblje od 14 dana niti otkazni rok u kojem se možete predomisli, osim ukoliko ga trgovina nudi, jer navedeno pravo vrijedi samo ukoliko kupujete putem interneta ili telefona.

Koja su moja prava ako je suvenir neispravan? Za proizvode kao npr. TV, odjeću, mobilne uređaje imate jamstveni rok od 90 dana, a za proizvode kao npr. hranu, lijekove imate jamstveni rok koji je ograničen na 30 dana.

## Mobilni uređaji

Obzirom da se Brazil nalazi izvan EU, potrošači ne mogu koristiti prednosti postojećih EU fiksnih troškova roaminga. Kao biste izbjegli visoke troškove telefonskih ili internet poziva za vrijeme boravka u Brazilu, isključite svoju roaming uslugu i kupite telefonsku karticu nacionalnog operatera. Ako imate višefrekventni (quad-band) telefon, možete kupiti odgovarajuću SIM karticu, kako biste izbjegli prekomjerne troškove roaminga. Ako kupite pretplatničku karticu, pazite da ne kupite previše kredita (impulsa) jer nećete moći ostvariti povrat za preostale.

# Hrana i piće u Brazilu

Restorani i kafići imaju dugo radno vrijeme, ali o tome ne postoje posebna pravila.

Plaćanje gotovinom moguće je u svim restoranima i kafićima, ali u mnogima se može plaćati i Visa/Mastercard karticom. Informacije o mogućnostima plaćanja trebale bi biti jasno naznačene na ulazu.

Cijene trebaju biti jasno naznačene na jelovnicima.

Nije obavezno, ali potrošači obično konobaru ostavljaju 10 % napojnice. Ponekad je tih 10% već uključeno u račun, a ukoliko ne želite ostaviti napojnicu, možete zamoliti da vam se taj iznos vrati.

Ako niste naručili predjelo, a ono se nalazi na stolu, to predjelo ne smije vam se naplatiti. Predjelo vam se naplaćuje samo ukoliko ste to predjelo i naručili.

Ako vam se čini da je hrana pokvarena, obratite se konobaru i menadžeru restorana te, ukoliko smatrate da je potrebno, možete pozvati i brazilsku Agenciju za zdravstveni nadzor (0800 642 9782). Naravno, takvu hranu ne trebate platiti.

Neki kafići posluju na način da potrošaču uruče papir ili karticu na kojoj potrošač sam zabilježi sva pića koja su konzumirana, a konačni račun se plaća prije odlaska. Ako potrošač izgubi navedeni papir ili karticu, kafić će naplatiti fiksnu cijenu, a koja je često znatno viša od cijene pića koja su zapravo konzumirana. Međutim, pravno gledajući, na restoranu ili kafiću je odgovornost da broji koliko je pića potrošač konzumirao te sukladno tome ta pića i naplati, a ne da to čini sam potrošač.

Zabranjeno je pušiti na svim javnim zatvorenim mjestima, uključujući restorane i kafiće. Ulaz u restoran ili kafić u kojem svira živa glazba može se naplaćivati samo ako nastup traje za vrijeme vašeg boravka u restoranu ili kafiću.

## Zdravlje i hitna služba

U ovom trenutku, trebali biste imati slobodan pristup javnim zdravstvenim uslugama u Brazilu. Javne zdravstvene usluge su besplatne, ali morat ćete pokazati identifikaciju karticu.

Brojevi hitne službe:

- PolICIJA - 190
- Vatrogasci - 193
- Hitna pomoć - 192

# Prijevoz u Brazilu

## Javni prijevoz

Autobus, vlak i podzemna željeznica plaćaju se samo gotovinom ili posebnim kartama koje možete kupiti na njihovim kioscima, dok se tramvaj može platiti samo gotovinom.

Više informacija na web stranici: <http://www.copa2014.df.gov.br/transporte/5464-transporte>

## Taxi

Svi automobili su žute ili plave (posebna usluga prijevoza do zračne luke)boje, a uz to ih možete prepoznati i po riječi 'taxi'. Cijena se može provjeriti pomoću taximetra, a plaća se gotovinom, a samo vrlo mali broj taxija prihvaća Visa / Mastercard karticu. Postoji minimalna tarifa za taxije koja se zove 'bandeirada'. Procjenu troškova putovanja možete provjeriti na web stranici: [www.tarifadetaxi.com](http://www.tarifadetaxi.com)

## Iznajmljivanje automobile (Rent-a-car)

Da biste iznajmili automobil u Brazilu, morate biti stariji od 21 godine, morate imati vozačku dozvolu s rokom valjanosti do 2 godine te važeću putovnicu. Plaćanje se može izvršiti u gotovini ili Visa / Mastercard karticom.

## Putni dokumenti

Državljeni Republike Hrvatske, nositelji valjanih običnih putovnica, mogu bez vize ući, boraviti i napustiti državno područje Brazila, u svrhu turističkog ili poslovnog posjeta ili tranzita, u razdoblju koje ne smije biti dulje od 90 dana.

### Hoteli

Ako vas brine kvaliteta hotela u Brazilu, možete provjeriti službeni popis na web stranici brazilskog Ministarstva turizma (<http://hospitalidade.turismo.gov.br/cadastur.html>).

### Paket putovanja

Europski turoperatori podvrgnuti su posebnim propisima. Ako jedan od elemenata vašeg ugovora ne može biti isporučen (hotel, let, ulaz na utakmicu), turoperator mora predložiti odgovarajuću alternativu. Ako je predložena alternativna niže kvalitete, možete tražiti povrat novca, također ukoliko turoperator ne predloži prikladnu alternativu, možete tražiti povrat novca za one elemente ugovora koje niste koristili.

Bom dia - Dobro jutro

Tchau - Doviđenja

Obrigada - Hvala

Sim - Da

Não - Ne

Desculpa - Oprostite

Ticket / ingresso - Karta

Gol - Gol

Estádio - Stadion

ônibus - Autobus

Trem - Vlak

Aeroporto - Zračna luka

Reto - Ravno

Pela direita - Udesno

Pela esquerda - Ulijevo

Dinheiro - Gotovina

cartão de crédito - Kreditna kartica

Reclamação - Pritužba

Bagagem - Prtljaga

Conta - Račun

Serviço - Napojnica

# Prava putnika u zračnom prometu

## Letovi iz Europske Unije

Kada letite iz zračne luke koja se nalazi u Europskoj uniji, bez obzira gdje zrakoplovna tvrtka ima sjedište, problemi kao što su prebukiranost, kašnjenje ili otkazivanja leta, pokriveni su zakonodavstvom EU-a o pravima putnika u zračnom prometu.

Prema ovom zakonu EU-a, imate pravo na:

- informacije i pomoć (hrana i piće, hotel i prijevoz od zračne luke do hotela te 2 telefonska poziva)
- izbor između alternativnog leta ili povrata novca
- u nekim slučajevima naknadu i do 600 €

## Letovi iz Brazila

Ako letite iz Brazila u Europsku uniju sa europskim zrakoplovnim prijevoznikom, zaštićeni ste istim pravima, a ukoliko to nije slučaj, europsko zakonodavstvo ne može se primjenjivati. Međutim, brazilski zakoni štite putnike koji lete iz Brazila za Europu. U slučaju otkazivanja ili kašnjenja leta od 4 ili više sati, prema zakonu imate pravo na preusmjerenje na sljedeći let istim ili drugim zrakoplovnim prijevoznikom (uključujući i hotel, ukoliko je potrebno) ili povrat novca.

Za pomoć u takvim slučajevima, lokalno civilno zrakoplovstvo predlaže da se obratite Odjelu za korisnike: <http://www2.anac.gov.br/portal/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=348>

## Prtljaga

Ako vam je prtljaga izgubljena, kasni ili je oštećena tijekom leta iz ili u Brazil, možete tražiti naknadu štete. Brazilski, kao i europski zrakoplovni prijevoznici, moraju poštivati Montrealsku konvenciju koja predviđa maksimalnu naknadu od oko 1300 € za izgubljenu ili oštećene prtljage, te prtljagu koja kasni, osim ukoliko ste prilikom check-ina potpisali posebnu izjavu. U slučaju problema, morate ga prijaviti u zračnoj luci, što će vam omogućiti da odmah obavijestite svog zračnog prijevoznika. Nakon toga trebate ispuniti Property Irregularity Form (PIR) i vratiti ga zrakoplovnom prijevozniku koji je odgovoran za vašu prtljagu.



Za više informacija možete se obratiti  
Europskom potrošačkom centru Hrvatska.

Ovaj letak nastao je kao dio projekta Mreže europskih potrošačkih centara (ECC-Net), koja je dobila sredstva od Europske unije i država članica, u okviru Programa za djelovanje zajednice na području politike zaštite potrošača za 2007.-13. Letak može sadržavati mišljenja koje nužno ne odražavaju ona Europske komisije/CHAFEA ili nacionalnih državnih tijela.



Co-funded by  
the European Union

Ovaj letak pripremila je Mreža europskih potrošačkih centara (ECC-Net)



u suradnji s potrošačkom organizacijom Proteste iz Brazila.



[www.proteste.org.br](http://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](mailto:info@eccbelgium.be)

# 2014 FIFA World Cup Brazil™

## Match schedule

Thursday 12 June to Sunday 13 July

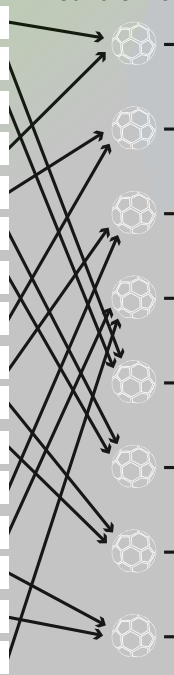


FIFA WORLD CUP  
Brasil

### GROUPS

A	1st	
	2nd	
B	1st	
	2nd	
C	1st	
	2nd	
D	1st	
	2nd	
E	1st	
	2nd	
F	1st	
	2nd	
G	1st	
	2nd	
H	1st	
	2nd	

### Round of 16



### Quarter-finals



### Semi-finals



### FINAL

Sunday 13 July  
Rio de Janeiro

WINNER  
WORLD CUP 2014

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