Verbraucherrechte der Pilger

XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE
INNOVACIÓN E INDUSTRIA

IGC INSTITUTO
GALEGO DE
CONSUMO

Einleitung

Der Jakobsweg ist ein tausendjähriger Weg, der sich heutzutage in seiner Blütezeit befindet. Tausende von Menschen kommen jedes Jahr nach Santiago, entweder aus religiösen oder aus irgendwelchen anderen Gründen. Obschon die traditionelle Weise den Weg zu bereisen, zu Fuß, zu Pferd oder auf dem Fahrrad ist, muss man den sogenannten „Jakobstourismus“, der zunehmend an Bedeutung gewinnt, hervorheben. Er besteht darin, verschiedene Verkehrsmittel, um nach Santiago zu gelangen, zu gebrauchen. Alle diese Pilger, aus welchem Grund auch immer, oder egal welches Verkehrsmittel sie auf ihrer Reise benutzen, haben während dem Weg, mehrmals Kontakt mit verschieden Konsumweisen.

Die Galicische Verbraucherzentrale (IGC) ist, unter anderem, für die Beratung und Informationsbeschaffung der Verbraucher zuständig. Deshalb veröffentlicht sie diesen benutzerfreundlichen Reiseführer, um allen denjenigen, die den Jakobsweg bereisen möchten, über ihre Verbraucherrechte und wie sie diese geltend machen können, zu informieren.

Der Reiseführer beeinhält eine Reihe von praktischen Ratschlägen und legt Nachdruck auf grundsätzliche Information, die man brauchen kann, wenn man auf dem Jakobsweg, z.B., etwas kauft oder einfach ein öffentliches Verkehrsmittel, sowie die hauptsächlichen Dienstleistungen, die man unterwegs auffindet, benutzen möchten. Außerdem, sollten die Verbraucher über die verschiedenen Wege, die ihnen zur Verfügung stehen, um ihre Rechte geltend zu machen, informiert sein. Deswegen, beeinhält dieser Reiseführer auch eine kurze Übersicht über die Wege, die man folgen kann, um Streitigkeiten in Bezug auf Konsum, beizulegen, wobei man die Besonderheiten der grenzüberschreitenden Beschwerden in Betracht zieht.

Der Inhalt des Reiseführers wird mit Ratschlägen zur Wegvorbereitung und mit einigen gesundheitlichen Empfehlungen, die, wie sich heraustellen wird, sehr nützlich sein können, ergänzt.

Inhaltsverzeichnis

1 Wege der Jakobspilger 6

2 Allgemeine Auskunft über den Jakobsweg 8

Ratschläge, um sich vorzubereiten
Einige Gesundheitsempfehlungen
Allgemeine Auskunft über Preise und Zahlungen

3 Was müssen Sie über... wissen 18

Verkehrsmittel
Luftverkehr / Straßenverkehr / Zug / Taxis
Hotel- und Gaststättengewerbe und Tourismus Service
Gaststätteneinrichtungen / Herbergen / Zelten
Produkte
Verkaufspromotionen / Automaten
Straßenverkauf / NahrungsmitteL
Verschiedenen Dienstleistungen
Bankdienstleistungen / Postdienstleistungen / Mobilfunk
Sprechstellen / Chemische Reinigung und Wäscherei
Autoverleih / Tankstellen / Parkplätze / Werkstätte

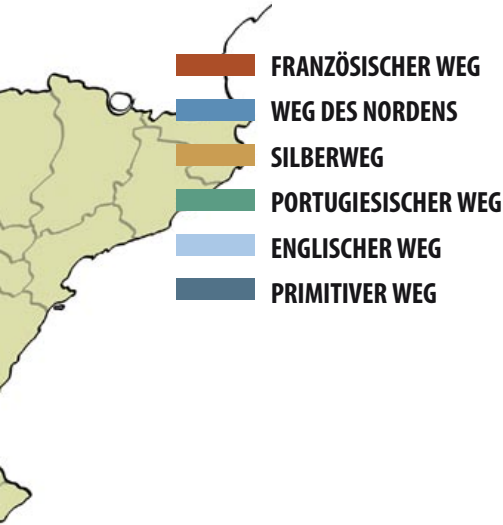
4 Wege zur Konfliktbeilegung in Bezug auf Konsum 38

Reklamationen
Schiedsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten
Europäische Verbraucherzentrale

5 Adressenverzeichnis 44

1 Wege
der Jakobspilger

Seit der Entdeckung, im 9. Jahrhundert, des Apostel Grabes in Santiago de Compostela, wurde der Jakobsweg zu einem wichtigen Pilgerweg. Tausende von Menschen aus ganz Europa begannen **verschiedene Routen**, die alle zusammen unter dem Namen Jakobsweg oder Pilgerweg bekannt sind, zu bereisen.



2 Allgememeine Auskunft über den Jakobsweg

Der Jakobsweg erschien vor circa. tausend Jahren, als Pilger aus ganz Europa, aus religiösen und geistlichen Gründen, zum Grab des Apostels reisten. Heutzutage, wird der Weg wegen religiösen, intelektuellen, künstlerischen und sportlichen Gründen zurückgelegt, oder einfach, um seine wertvollen Monumente, Landschaften und Kultur zu geniessen.

Wenn man den Jakobsweg aus religiösen Gründen geht, bekommt man die **Compostela**, eine offizielle Bescheinigung, die die Kathedrale von Santiago denjenigen verleiht, die eine Reihe von Vorausetzungen erfüllen. Diese sind: mindestens 100 km zu Fuß, zu Pferd oder 200 km auf dem Fahrrad zurückzulegen und es bei der Ankunft bestätigen können.

Um die zurückgelegte Strecke zu rechtfertigen und somit die Compostela zu bekommen, muss man den **Credencial do Peregrino (Pilgererausweis)** vorlegen. Es handelt sich um eine Urkunde, die vom Erzbistum von Santiago de Compostela ausgestellt wird und die man in Pilgerherbergen, Vereinigungen der Freunde des Jakobsweg, Verkehrsämter oder Pfarrein des Weges, erhalten kann, vorausgesetzt, dass diese Orte vom Erzbistum anerkannt sind. Dieser Pilgerausweis wird einmal oder zweimal pro Tag in den Herbergen, Gemeinden oder Einrichtungen, die über einen Stempel der Durchreiseorte verfügen, gestempelt und mit dem Datum versehen, um die Pilgertagesreise zu bescheinigen. Diese Urkunde ist unumgänglich, um zu Herbergen oder speziellen Unterkünften für Pilger Zugang zu haben, vorausgesetzt, dass es Platz hat.

Falls Sie aus irgendeinem Grund, den Pilgerausweis nicht erhalten, können sie diesen durch ein Wegtagebuch mit den jeweiligen Unterschriften und Stempeln von jeder Wegetappe ersetzen.

Zusätzliche Auskunft über diese Dokumente sind in den Pilgerherbergen und Verkehrsämter, die Sie auf dem Jakobsweg finden werden, erhältlich. Sie können sich auch auf der Webseite www.xacobeo.es erkundigen.

Ratschläge, um sich vorzubereiten

Es ist wichtig, dass man sich den persönlichen Eigenschaften nach, sowie der Art und Jahreszeit in der man reisen will, ausrüstet. Im Allgemeinen, muss man folgende Aspekte beachten:

Der Rucksack

Er muss bequem und leicht sein. Man sollte ihn nicht zu sehr mit unnötigen Gegenständen oder Sachen, die man auf dem Weg kaufen kann, belasten. Es ist auch wichtig, dass man mit den Trägern Hautabschürfungen vermeidet. Am besten ist es, wenn man die Sachen geordnet in den Rucksack hineinlegt, damit sie so einfacher zu handhaben sind. Wenn Sie entscheiden den Jakobsweg auf dem Rad zu bereisen, sollten Sie das Gewicht ausgleichen, um auf diese Weise leichter auf die Pedale treten zu können.

Die Schuhe

Für den Weg, sollten Sie gemütliche Schuhe, die sich gut an Ihre Füße anpassen und Ihren Knöchel gut festhalten, tragen. Die Schuhsohle darf nicht rutschig sein. Deshalb sollten Sie die Schuhe, die Sie auf dem Weg tragen möchten, schon im Voraus benutzt haben. Auf diese Weise, können Sie sich sicher sein, dass sie alle diese Voraussetzungen erfüllen.

Wie können Sie die passenden Schuhe auswählen? Sie müssen sich das Etikett anschauen, da es über das Herstellungsmaterial der verschiedenen Bestandteilen Auskunft gibt: der Spann, die Innenverkleidung, die Einlege- und Schuhsohle. Das Etikett sollte sichtbar und gut befestigt sein, zumindest in einem Stiefel oder Schuh des Paars, um Verwechslungen zu vermeiden. Außerdem, müssen die Verkaufsstellen über ein Plakat verfügen, auf dem die verschieden Piktogramme, die auf den Schuhetiketten vorkommen, erklärt sein müssen. Vegessen Sie nicht Flipflops mitzunehmen, um sie nach jeder Etappe in der Dusche zu tragen und die Füße auszuruhen.

Die Kleidung

Die Kleider sollten dem Wetter angemessen sein. Im Sommer, brauchen Sie leichte Kleider aus Baumwolle und im Winter, einen Anorak, Handschuhe und Kleider aus Wolle. Für den Kopf, brauchen Sie im Winter eine Mütze und im Sommer, einen Hut. Ebenso, wie im vorhergehenden Absatz, müssen die Kleider mit einem Etikett versehen sein, auf dem Auskunft über ihre Anfertigung, Herkunft und Zweck, sowie auch, über wie man es benutzen kann, stehen muss.

Reiseapotheke

In den hauptsächlichen Dörfern des Pilgerweges gibt es eine Apotheke. Darum müssen Sie in Ihrer Reiseapotheke nur das Wesentliche mitnehmen, wie zum Beispiel, eine Schere, Baumwolle- und Elastikheftpflaster, Alkohol, Desinfektionsmittel, eine entzündungshemmende Creme, Aspirin und Paracetamol.

Stock

Er kann sehr hilfsreich sein, um rutschige Gebiete zu durchqueren.

Haustieren

Wenn Sie mit Haustieren reisen, ist folgendes wichtig:

- Vergewissern Sie sich, dass das Tier alle nötigen Impfungen bekommen hat und es von Ungeziefer befreit ist. Das alles muss auf einem Impfpass, mit dem man reisen muss, aufgeführt sein.
- Suchen Sie Unterkünfte, die Haustiere erlauben und planen Sie den Weg und die Etappen dementsprechend.

Weg zu Pferd

Falls Sie entscheiden, den Weg zu Pferd zu gehen, so dürfen Sie nicht vergessen, dass Ihr Reisebegleiter spezifische Bedürfnisse hat, die Sie berücksichtigen müssen:

- Vergewissern Sie sich, dass beide fit sind, um den Weg zurückzulegen.
- Vergessen Sie nicht Ihren Impfpass, in dem alle Impfungen aufgeführt sein sollten, bei sich zu haben. Sehen Sie auch nach, ob das Pferd alle nötigen Impfungen, die in den verschiedenen Orten des Jakobsweg verlangt werden, bekommen hat. Denn die Anforderungen sind nicht in allen Staaten die selben.
- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Pferd die angemessene Fütterung und genug Getränk, sowie eine angebrachte Erholung, bekommt.
- Bevor Sie sich auf den Weg machen, informieren Sie sich über Unterkünfte, die Pferde zulassen und planen Sie Ihren Weg dementsprechend.

Menschen mit Behinderung

Menschen mit Behinderung, die den jakobsweg bereisen möchten, müssen, abgesehen von den üblichen, folgende Empfehlungen berücksichtigen:

- Sich vorher über die Schwierigkeiten und Zugänglichkeit zu den verschiedenen Diensten, die ein Pilger mit Behinderung auf dem Weg auffinden kann, informieren (Herberge, Gaststättegewerbe, usw.).
- Wenn das Ihr Fall ist, Ersatzteile für den Rollstuh oder die Krücken mitnehmen und einen Wagen zur Unterstützung nicht ausschließen.
- Beim Überqueren von Straßen, müssen Sie äußerst vorsichtig sein, wenn Sie eine Hörbehinderung haben und falls es um eine Sehbehinderung geht, so sollten Sie wegen den Kreuzungen, Umleitungen und Unebenheiten immer begleitet reisen.

Einige Gesundheitsempfehlungen

- Spanische Pilger müssen immer mit der **Krankenversicherungskarte reisen**.

- Falls Sie aus einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union kommen, **so sollten Sie über die EU-Krankenversicheungskarte verfügen**.

- Wenn Sie von einem Staat aus reisen, **der nicht Mitglied der Europäischen Union ist, müssen Sie wissen, dass es Länder gibt, die mit Spanien Abkommen haben**. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sich vor der Abreise darüber informieren, **um so alle Ausweispapiere in Ordnung zu haben**.

- **Die Notfalltelefonnummer lautet 112**.

Weitere Auskunf, finden Sie auf der Webseite: www.112.es.

Außerdem, müssen Sie eine Reihe von gesundheitlichen Empfehlungen berücksichtigen:

1 Eine **köperliche Vorbereitung** durchführen, wobei Sie die Etappenplanung, je nach Ihrer körperlichen Eignung, in Betracht ziehen sollten. Sie müssen Ihren Kraftaufwand dosieren, indem Sie sich von Zeit zu Zeit ausruhen. Die Häufigkeit und Dauer Ihrer Verschnaufungspausen, kommt auf Ihre körperlichen Eigenschaften an. Man sollte sich nie bis zur Grenze unserer Kräfte abmühen.

2 **Vermeiden Sie, dass Ihr Kopf direkt der Sonne ausgesetzt ist**, um einen Sonnenstich, Hitzschlag, usw. vorzubeugen. Dazu, können Sie sich einen Sonnehut oder eine Kappe auflegen. Um Sonnenbrände und Dehydration durch exzessives Schwitzen zu vermeiden, sollten Sie sich am Mittag nicht lange der intensiven Sonnenstrahlung aussetzen und sich auch nicht ohne Feuchtigkeits- und Sonnencreme mit Lichtschutzfilter auf den Weg machen (vorallem nicht, wenn Sie an ein anderes Klima gewohnt sind). Eine Sonnenbrille mit UV-Strahlungschutz sollte auch dabei sein.

3 Pilger, die auf dem Fahrrad unterwegs sind, müssen **Helm und Sicherheitsweste tragen**.

4 Das Wasser, das Sie trinken, muss **Flaschenwasser oder Trinkwasser** aus einer öffentlichen Einrichtung sein. Sie sollten kein Wasser aus Bächen, Flüssen, Quellen oder Brunnen, von denen Sie nicht wissen, ob es trinkbar ist, trinken. Um Dehydration zu vermeiden, sollten Sie täglich mindestens 2 Liter Wasser trinken. Im Supermarkt gibt es Sportgetränke, deren Zusammensetzung mit Natrium- und Kaliumsalz einem gesunden Erwachsenen hilft.

5 Sie sollten, anstatt eine einzige üppige Mahlzeit, **4 bis 5 Mal am Tag frische Nahrungsmittel einnehmen**. Obst und Gemüse müssen Sie gut mit Trinkwasser waschen. Wenn Sie vorgekochte Nahrungsmittel mitnehmen, beachten Sie, dass sie richtig aufbewahrt werden.

6 Nebst der angebrachten Körperpflege, ist es sehr wichtig, dass Sie **täglich duschen oder baden**, und sich danach gut abtrocknen, um sich gut erholen zu können und eine Mazeration oder Pilzkrankheit zu vermeiden. Sie sollten Ihre persönlichen Körperpflegeutensilien, so wie Rasierapparate oder Pinzetten, nicht teilen.

7 **Um Blasen vorzubeugen, ist eine gute Fußpflege unerlässlich**. Deshalb und um keine Hautschürfungen ertragen zu müssen, sollte man immer saubere, trockene und gutangezogene Baumwollsocken tragen.

Allgemeine Auskunft über Preise und Zahlungen

1 Für die meisten Produkte und Dienstleistungen gibt es **keinen Fixpreis**, wobei der Verkäufer selbst den Preis festlegen kann. Doch die Geschäfte sind verpflichtet, über den Gesamtpreis der Produkte und Dienstleistungen (Steuern inbegriffen) Auskunft zu geben. So muss der Verkaufspreis auf einer Liste, einem Plakat oder einem sichtbarem Preisschild, eindeutig und lesbar angezeigt sein.

2 Der **vorherige Kostenvoranschlag** ist das schriftliche Dokument, das vor der Beauftragung einer Dienstleistung überreicht werden muss, um zu wissen, wie viel uns etwas kosten wird und um zu entscheiden, ob wir es schlussendlich kaufen wollen. Darum ist es empfehlenswert, dass wir immer diesen Kostenvoranschlag verlangen.

3 Berücksichtigen Sie, dass Sie beim **Zahlen** irgendeines Produktes oder einer Dienstleistung, die gültige Währung akzeptieren müssen. Wenn es angezeigt ist, können Sie auch mit Kreditkarte bezahlen, wobei nicht alle angenommen werden.

4 Die **Rechnung** ist das Dokument, das wir bekommen, um für ein Produkt oder eine Dienstleistung ausgezahlten Betrag zu beweisen. Deshalb brauchen Sie diese, um im Nachhinein reklamieren zu können. Falls der Betrag des Produktes oder der Dienstleistung nicht 3000 Euro überschreitet, so kann die Rechnung durch einen Kassenzettel oder eine Quittung ersetzt werden.

3 Was müssen sie über... wissen

Verkehrsmittel

Es ist empfehlenswert, dass Sie **sich über die allgemeinen Bedingungen der verschiedenen Verkehrsunternehmen informieren**, um sich so mit den konkreten Aspekten, die unsere Reise betreffen, auszukennen. Diese können folgende sein: Reise auf dem Fahrrad oder mit Tieren, und alles was mit der Bedingungserfüllung, die beförderungsbezogen ist, zu tun hat.

Zug

Zugfahrkarten sind **übertragbar**. Aber wenn Sie sie verlieren oder verlegen, bekommen Sie weder ein Duplikat noch ein Beleg.

Sie können **kostenlos 15 kg Gepäck** mit sich nehmen, und nur in manchen Zügen wird es aufgegeben. **Fahrräder** können Sie in Hochgeschwindigkeits- oder Langstreckenzügen, die über Liegewagenplätze oder Schlafwagen verfügen, transportieren. Sie müssen Ihr Rad jedoch verpacken. Ansonsten, können Sie, in der Regel, ein Fahrrad mitnehmen. In einigen Eisenbahnlinien ist es, allerdings, an bestimmten Tagen verboten. Darum ist es empfehlenswert, dass Sie sich vorher bei der Gesellschaft über die Transportbedingungen von Fahrrädern informieren.

Wenn der Zug sich **verspätet**, haben Sie ein Anrecht auf eine **Entschädigung**, die vom Zug und der Verspätung abhängt. Falls Sie einen Zuganschluss haben und Sie diesen, wegen der Verspätung des ersten, verlieren, so muss die Eisenbahngesellschaft Ihnen die Kosten der notwendigen Unterkunft und Verpflegung bezahlen.

Gesetzt den Fall, dass die **Dienstleistung annulliert** wird, kann man in der Regel wählen, ob man das Geld zurückbekommen oder eine andere Zugfahrkarte nehmen will.

Luftverkehr

Die **Flugkarte ist namentlich versehen**. Das bedeutet, dass sie nur vom Inhaber oder von der Inhaberin benutzt werden kann. Die Fluggesellschaften können, beim Einschiffen oder bei der Gepäckaufgabe, Ihren Ausweis verlangen.

Sie müssen bedenken, dass wenn Sie **die Reise absagen oder das Datum wechseln** wollen, die Fluggesellschaft Ihnen einen Prozentsatz verlangen kann. Außerdem gibt es Gebühre, bei denen eine Annullierung oder ein Datumswechsel nicht möglich ist. Darum ist es wichtig, dass Sie diese Umstände, bevor Sie die Flugkarte kaufen, in Betracht ziehen.

Sie müssen wissen, dass:

- *Wenn sich der Flug mehr als 2 Stunden verspätet*, die Fluggesellschaft Ihnen etwas zum Essen und Trinken beschaffen muss. Auch ist sie in diesen Fällen für Unterkunft zuständig, falls der alternative Flug frühstens am nächsten Tag abfliegt.
- Wenn der Flug sich mehr als 5 Stunden verspätet, so haben Sie, innerhalb der nächsten 7 Tage, ein Anrecht auf eine Geldrückerstattung der nicht geflogenen Strecke.
- *Falls der Flug abgesagt wird*, haben Sie ein Anrecht auf eine Rückerstattung oder auf eine alternative Beförderung, sowie auf Verpflegung (Essen und Trinken). Außerdem, in manchen Fällen, hat man ein Anrecht auf eine Entschädigung, deren Betrag gemäß den Flugkilometern erfolgt. *Bei Überbuchung*, wird die Fluggesellschaft zuerst fragen, ob jemand freiwillig auf Ihre Einschiffung verzichtet. Dafür bekommt diese Person, bestimmte Nutzen, und außerdem, hat sie Anrecht auf eine Rückerstattung oder auf eine alternative Beförderung. Nur wenn die Anzahl der Freiwilligen nicht genügt, kann Ihnen die Fluggesellschaft die Einschiffung verweigern, aber Sie werden dafür entschädigt.

Was Ihr **Gepäck** betrifft, sollten Sie folgendes im Auge haben:

- Bevor Sie Ihre Reise beginnen, informieren Sie sich bei Ihrer Fluggesellschaft über die Gepäcksbedingungen: wie viele Gepäckstück Sie mitnehmen dürfen und wie schwer diese sein können.
- Jede Fluggesellschaft hat ihre eigenen Bedingungen in Bezug auf die Gepäckaufgabe von speziellem Passagiergut. Deshalb, wenn Sie Ihr Fahrrad einchecken möchten, wird Ihnen manchmal verlangt, dass Sie es in einer speziellen Schachtel transportieren oder, dass Sie einfach die Räder abmontieren, ihre Luft herauslassen und sie so legen, wie sie es Ihnen anweisen. Manche Fluggesellschaften haben Sondergebühren für Fahrräder.
- Falls Sie Ihr Gepäck verlieren oder es beschädigt wird, gehen Sie direkt zum Schalter Ihrer Fluggesellschaft oder zu ihrem Handling Agent, und füllen Sie dort den Bericht über Gepäckunregelmäßigkeiten (PIR) aus, um danach reklamieren zu können.

Straßenverkehr

Sie haben ein Anrecht auf einen **Geldwechsel**, bis zu höchstens 20 €.

Es ist empfehlenswert, dass Sie Ihre **Fahrkarte, bis die Reise zu Ende ist, aufbewahren**, da der Kontrolleur oder die Kontrolleurin sie Ihnen, während der Fahrstrecke, verlangen kann.

Was der **Gepäcktransport** betrifft, müssen Sie wissen, dass:

- im Preis der Fahrkarte, das Gepäck, bis zu höchstens 30 kg, inbegriffen ist.
- die Beträge, die für Übergewicht bezahlt werden, von den Beförderungsunternehmen frei festgelegt werden.

Falls Sie Ihr **Gepäck verlieren oder dieses beschädigt wird**, werden Sie, je nach Gewicht des Gepäcks, entschädigt.

Taxis

Taxis müssen über einen **Taxameter** und Lichtvisier verfügen, damit Sie jederzeit sehen können, wie viel Ihnen die zurückgelegte Strecke kosten wird.

Die **Dienstleistung beginnt** vom Moment und Ort an zu zählen, in dem Sie abgeholt werden, außert wenn es sich um eine Funktaxidienstleistung handelt oder Sie es per Telefon beauftragt haben. In diesem Fall, müssen Sie die Fahrt vom Ort aus zahlen, von dem das Taxi losgefahren ist.

Die Gebühren müssen im Wagen sichtbar angezeigt sein.

Taxifahrer müssen uns **Geldwechsel** bis zu 20 € geben, sowie einen Beleg der Dienstleistung, falls wir es Ihnen verlangen.

Damit der **Gepäcktransport kostenlos** erfolgt, muss es bei Fahrzeugen, die nicht mehr als vier Sitzplätze haben, weniger als 50 kg wiegen, und bei Fahrzeugen, die über mehr Plätze verfügen, 60 kg.

Hotel- und Gaststättengewerbe und Tourismus Service

Was die Pilger am Anfang des Weges am meisten Sorgen macht, ist wo sie unterkommen können. Doch Sie müssen sich keine Sorgen machen, da Sie auf dem Jakobsweg verschiedene Möglichkeiten.

Gaststätteneinrichtungen

Hier können Sie schlafen, essen, trinken und sich entspannen. Bevor Sie sich für eine Unterkunft oder irgendeine andere Dienstleistung einer Gaststätteneinrichtung entscheiden, müssen Sie die **Bendingungen und Dienstleistungen**, die diese anbieten, **berücksichtigen**. Denn es gibt eine große Vielfalt von Arten.

Die Preise der verschiedenen Dienstleistungen müssen immer detalliert, separat und sichtbar angezeigt werden und leicht zu finden sein. In den Restaurants müssen Sie auch draußen angegeben sein.

Vergessen Sie nicht, sich über die **Öffnungszeit des Speisesaals** zu erkundigen, **da nicht alle überall zur selben Zeit öffnen und schliessen**.

Falls Sie in einem **Hotel reserviert** haben, aber es keinen Platz mehr gibt, weil sie mehr Plätze anbietet als sie zur Verfügung haben, bedenken Sie, dass Sie ein Anrecht auf eine Unterkunft in einem anderen Hotel der Umgebung, des selben oder höheren Ranges, haben. Wenn das nicht möglich wäre, dann werden Sie in irgendeinem anderen Hotel untergebracht, aber Sie werden dafür entschädigt werden.

Herbergen

Die meisten Herbergen sind **ausschließlich für Pilger, die den Weg zu Fuß, zu Pferd oder auf dem Rad zurücklegen**. Um Zugang zu haben, muss man immer den Pilgerausweis zeigen.

Jede Herberge hat ihre Eigenschaften, Besonderheiten und eigene Regelung in Bezug auf die Betriebsweise. Deshalb, vergessen Sie nicht, sich darüber zu erkundigen. Vergessen Sie auch nicht, dass Sie in vielen der Jakobswegherbergen, einen kleinen Betrag für die Unterkunft zahlen müssen.

In der Regel, werden die Plätze folgendermaßen zugewiesen: **in Ankunftsreihenfolge**, zuerst diejenigen, die zu Fuß unterwegs sind oder irgendeine körperliche Einschränkung haben; dann, diejenigen die zu Pferd reisen; Pilger auf einem Fahrrad; und zuletzt, diejenigen die über ein Unterstützungsfahrzeug für den Pilgerweg verfügen.

Im Prinzip, **darf man nur eine Nacht verbringen**, obschon es gerechtfertigte Ausnahmefälle gibt (z.B. bei Erkrankung).

Fast alle Herbergen **verfügen über Badezimmer, Duschen mit warmem Wasser und Räume, wo Sie Ihre Kleider waschen und aufhängen können**. Einige haben eine Küche mit Hausgeräten, die der Pilger benutzen darf. Von Tag zu Tag ist es üblicher, dass die Herbergen auch über Waschmaschine und Wäschetrockner verfügen (wofür man zahlen muss), sowie auch über Internetzugriff. Bedenken Sie, dass es kein Hotel ist, und deshalb sollten Sie, wenn Sie hier übernachten möchten, ein Handtuch und Ihre persönlichen Pflegeutensilien mit sich nehmen.

Weitere Auskunf über Herbergen der Xunta, finden Sie auf der Webseite www.xacobeo.es

Zelten

Die verschiedenen Autonomen Regionen, durch die der Jakobsweg folgt, haben ihre eigene Regelung, über die Sie sich erkundigen sollten.

Vergessen Sie nicht, dass wir immer **auf eine Mindestentfernung** von folgenden Orten **achten** müssen: Siedlungen, historische/künstlerische und Landschaftsgebiete, Campings, Flussufer, Seen oder Stauseen, ausgetrocknete oder Überschwemmungen anfällige Flüsse, Meeres- oder Inlandsgebiete, Straßen, Trinkwassereinzugsgebiete und der Jakobsweg selbst.

Informieren Sie sich an den Verkehrsämter der verschiedenen Autonomen Regionen, um mehr Auskunft darüber zu haben.

Produkte

Wenn Sie ein Produkt kaufen, bedenken Sie, dass Sie es in der Regel, wenn wir mal kurz nicht in Betracht ziehen, dass es fehlerhalft sein kann, **weder umtauschen können, noch Ihnen das Geld zurückerstattet wird**, außer es sei vorsätzlich angegeben.

Vergessen Sie nicht, dass Produkte **einen gesetzlichen Gewährleistungszeitraum von zwei Jahren haben**, außer Produkte aus zweiter Hand, die einen kürzeren Gewährleistungeszeitraum haben, der aber nie weniger als ein Jahr beträgt. Während diesem Zeitraum, kann man die Reparation oder den Ersatz des Produktes verlangen. Wenn dies nicht möglich oder unverhältnismäßig ist, so kann der Preis heruntergesetzt oder der Vertrag einfach beendet werden, indem man das ausgezahlte Geld zurückbekommt.

Verkaufspromotionen

Damit werben Händler und Händlerinnen für den **Verkauf ihrer Produkte mit einer Preisermäßigung**. Es sind spezielle Verkäufe: Sonderangebote, Promotionen, Räumungs- und Schlussverkäufe, sowie Produkte, die mit einem Geschenk verkauft werden.

Wenn Sie etwas in einer Verkaufskampagne kaufen, berücksichtigen Sie folgendes:

- in der **Werbung** sollte die **Dauer der Kampagne** (Anfangs- und Schlussdatum) angegeben sein.
- Wenn für Produkte mit Preisermäßigung gewerbt wird, muss **der vorherige und der ermäßigte Preis** oder der Ermäßigungsprozentansatz angegeben sein.
- Wenn es, im selben Geschäft, Produkte mit einem normalen und einem ermäßigten Preis gibt, so sollten diese genug weitweg voneinander sein, damit keine Preisverwechslungen möglich sind.

Automaten

Das Produkt wird gekauft, indem man irgendeinen Mechanismus betätigt, nachdem vorher gezahlt wurde. Dieses ist der Fall, der Getränk- und Nahrungsmittelautomaten.

Beachten Sie, dass Automaten folgende Bedingungen erfüllen müssen:

- Es müssen eine Reihe von **Anweisungen** auf dem Automat enthalten sein: das Produkt oder die Dienstleistung, die verkauft werden; den Preis; die Art von Münze, die der Automat annimmt und die Gebrauchsanweisungen.
- Es muss die **Identifizierung der Inhaber/innen** angegeben sein (Wohnsitz und Telefonnummer).
- Der bezahlte **Betrag sollte automatisch zurückerhalten** werden können, falls der Automat das Produkt oder die beantragte Dienstleistung nicht zur Verfügung stellt.
- Alle Produkte, die verkauft werden, müssen eine Regelung, die die Etikettierung, Aufführung und Werbung betrifft, befolgen.

Straßenverkauf

Handlung, die die Händler/innen außerhalb ihrer Geschäfte, auf Märkten oder auf dafür eingerichteten Plätze, durchführen.

Händler/innen müssen Ihre Personalien, eine Andresse und das Dokument, auf dem die Genehmigung der Gemeinde aufgeführt ist, sichtbar haben. Außerdem dürfen Sie nur Produkte, die sich and die Gesundheits- und Qualitätsregelung halten, verkaufen.

Nahrungsmittel

Vergessen Sie nicht, **das Etikett der Nahrungsmittel zu lesen, da dieses Ihnen sehr nützliche Information geben kann**. Darauf muss, unter anderem, folgendes stehen: die Bestandteile und das Gewicht des Produktes, das Ablauf- oder Haltbarkeitsdatum von leicht verderblichen Produkten, die Nummer des Fertigungsloses und das Herkunftsland, wenn es von außerhalb der Europäischen Union kommt. Die Angabe zur Herkunft, Eigenschaften, Zusammenstellung, Herstellunsgweise und Haltbarkeitsdatum, müssen sehr deutlich sichtbar sein.

Wenn auf dem Etikett eines Produktes, während dessen Präsentation oder Werbung, seine **nahrhaften Eigenschaften** erwähnt werden, so muss Auskunft über seinen Nährwert zur Verfügung gestellt werden (Proteine, Kohlenhydrate, Fette, Balaststoffe, Natrium, Vitamine und Mineralsalze).

Dienstleistungen

Wenn Sie irgendeine Dienstleistung beauftragen wollen, ist es empfehlenswert, dass Sie, vor dem Unterschreiben, alle Klauseln des **Vertrages aufmerksam durchlesen**, um so im Voraus zu wissen, wozu wir uns überhaupt verpflichten.

Bewahren sie eine Kopie des unterschriebenen Vertrages auf, sowie auch alle Unterlagen, die Ihnen der Unternehmer oder die Unternehmerin beschafft. Sogar die **Werbung** sollten Sie aufbewahren, da diese bindend ist. Sie sollten auch den **Kassenzettel oder die Rechnung** aufheben, weil sie diese dann für eine Reklamation benötigen.

Bankdienstleistungen

Bankunternehmen bieten Ihnen verschiedene Dienstleistungen, die **für den Pilgerweg sehr hilfsreich** sein können, an. Diese sind, zum Beispiel, Giros, Kreditkarten, Geldautomaten oder Telefonbanken. Es ist empfehlenswert, dass Sie sich bei Ihrem Bankunternehmen über die Bedingungen der verschiedenen Dienstleistungen erkundigen.

Wenn Sie irgendein Geldautomat benutzen, kann das Bankunternehmen Ihnen eine **Vermittlungsgebühr** berechnen. Diese Gebühr muss Ihnen informiert und der Betrag angezeigt werden.

Was die **Benutzung eines Geldautomates außerhalb des Pilgerheimatlandes** betrifft, müssen Sie folgende Empfehlungen berücksichtigen:

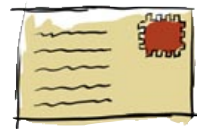
- Sie sollten, anstatt Kreditkarten, eine Debitkarte benutzen, um Geld von einem Bankautomat abzuheben, denn es ist günstiger.
- Erkundigen Sie sich über, wo Sie auf dem Weg, geringere Vermittlungsgebühren oder keine zahlen müssen, um Geld abheben zu können.

VISA

- Bedenken Sie, dass innerhalb der EU, die Bankunternehmen verpflichtet sind, die selben Gebühren zu berechnen.

Was die **Benutzung von Kreditkarten** betrifft, müssen Sie einige **Vorsichtsmaßnahmen** treffen:

- Ihre persönliche Geheimnummer (**PIN**) auswendig lernen und diese **weder auf Ihre Kreditkarte noch in deren Nähe aufschreiben**.
- Die **Kreditkarte auf der Rückseite unterschreiben**, damit Sie sich als ihr Inhaber/in identifizieren können.
- Den **Personalausweis oder Pass** mit sich nehmen, um ihn **zusammen mit der Kreditkarte zeigen** zu können.
- **Mit Schnelligkeit handeln**, falls Sie Ihre Kreditkarte verlieren oder jemand sie Ihnen stiehlt. So schnell wie möglich, Ihr Bankunternehmen benachrichtigen.



Postdienstleistungen

Es gibt **verschieden Postdienstleistungen** (wie z.B. Normal- oder Eilpost, Einschreibebrief oder Fax), die Sie vielleicht während dem Jakobsweg brauchen können. **Informieren Sie sich über jede dieser Dienstleistungen und über ihre Gebühren**, um zu bewerten, welche sich jederzeit besser an Ihre Bedürfnisse anpasst.

Auf der Webseite www.correos.es, werden Sie weitere Auskünfte über die verschiedenen Postdienstleistungen, ihre Bedingungen und Gewährleistungen auffinden können.

Mobilfunk

Es ist empfehlenswert, dass Sie das **Handybetriebssystem**, das sich besser an Ihre Bedürfnisse anpasst, **auswählen**: **Vorauszahlung oder Vertrag**.

Die **Rechnungen** müssen **detalliert** aufgeführt sein. Die Berechnung erfolgt pro Sekunde.

Falls Sie sich mehr als einen Monat mit der Zahlung einer Rechnung verspäten, **kann die Dienstleistung vorübergehend unterbrochen werden**. Wenn Sie sich mehr als drei Monate verspäten oder Sie mehr als eine vorübergehende Dienstleistungunterbrechung ansammeln, so kann die Unterbrechung endgültig sein.

Sie können sich von der Dienstleistung auf die selbe Weise **abmelden**, wie Sie sich angemeldet haben. Von nun an, hat die Telefongesellschaft eine Frist, um Sie abzumelden.

Was die Möglichkeit betrifft, Anrufe im Ausland zu machen und zu empfangen (**roaming**), müssen Sie folgendes beachten:

- Bevor Sie sich auf den Weg machen, sollten Sie **die Angebote Ihrer Gesellschaft überdenken und diese im Voraus unter Vertrag nehmen**. Sie sollten auch die Gebühren der verschiedenen Telefongesellschaften Ihres Reiseziels vergleichen und das Handy im Voraus bestimmen, damit Sie die günstigste Dienstleistung benutzen können.
- Während der Reise, **erkundigen Sie sich nach dem günstigsten Zeitraum**, um zu telefonieren und passen Sie sich so oft wie möglich diesem Zeitraum an.
- Sie haben eine andere Möglichkeit, die auch ratsam ist: **kaufen Sie sich eine SIM-Karte an Ihrem Reiseziel**, da Sie trotz dem vorübergehenden Wechsel der Handynummer, den Vorteil haben, dass Sie für die Anrufe die Landesgebühren zahlen.

Sprechstellen

Bevor Sie diese Dienstleistung benutzen, sollten Sie die Telefongebühren, die in der Einrichtung sichtbar erscheinen müssen, kennen.

Die Berechnung muss pro Sekunde erfolgen.

Chemische Reinigung und Wäscherei

Sie müssen bei der Benutzung einer chemischen Reiningung oder Wäscherei, folgendes wissen:

- Bei der Abgabe Ihres Kleidungsstücks, müssen Sie eine **Abgabequittung** bekommen.
- **Wenn Sie dann Ihr Kleidungsstück abholen**, **müssen Sie die Abgabequittung vorlegen**. Diese wird Ihnen schließlich zurückgegeben, damit Sie einen Zahlungsbeleg haben.

Falls Ihr Kleidungsstück während der Dienstleistung beschädigt wurde, muss die **chemische Reinigung** Sie dafür entschädigen. Der Betrag ist vorher, auf der Abgabequittung festzulegen. Andererseits, wenn auf dieser Quittung steht, dass es möglich ist, dass Ihr Kleidungsstück während der Reinigung beschädigt werden kann, so steht keine Entschädigung fest.

Autoverleih

Folgende Punkte müssen bei einem Autoverleih in Betragt gezogen werden:

- Die meisten Autoverleihunternehmen haben **Ihre eigene Webseite**, wo Sie die allgemeinen Vertragsbedingungen und Gebühren nachlesen können. Sie können direkt auf der Seite einen Wagen reservieren und ihn gleich oder nachher, bei der Übergabe, bezahlen.

- **Im Preis ist der Kraftstoff nie inbegriffen**, wobei Sie den Wagen bei der Abgabe wieder so verlassen müssen, wie Sie ihn bekommen haben. Die Abgabe verläuft am Tag und Ort, der auf dem Vertrag steht.
- **Sie sollten immer den Zustand, in dem sich der Wagen bei der Übergabe befindet, überprüfen,** damit Sie genau wissen, welche möglichen Schaden er aufweist (Blech, Kappe, usw.), und diese auf dem Vertrag erscheinen. So vermeiden Sie, dass Sie vielleicht für diese Schaden im Nachhinein verantwortlich gemacht werden.

Tankstellen

Beachten Sie die Schildern, die bei den Zuhfahrten zu den Tankstellen stehen. Sie informieren über:

- Den **Verkaufspreis**, pro Liter, der verschiedenen Bezin- und Dieselölarten und ihrer Oktanzahl.
- Die **Öffnungs –und Betriebszeiten**.
- Den Ausdruck „**Autoservicio**“ (Selbstbedienung), wenn dies der Fall ist.
- Die **Zahlunsgweise.**
- Es müssen auch Piktogramme und Zeichenerklärungen, die die **Benutzerrechte und deren Verpflichtungen** betreffen, erscheinen (rauchen oder Feuer machen verboten; mit den angeschalteten Lichtern oder Motor tanken verboten; Entfernung bis zur nächsten Tankstelle; usw.).
- Falls bei einer Tankstelle, irgendeine Art von Kraftstoff nicht beschafft werden kann, so muss ein leserliches Schild sichtbar sein, auf dem „**Fuera de servicio”** (außer Betrieb) und der betreffende Kraftstoff stehen muss.

Außerdem, sollten die **Fahrzeugwaschanlagen**, bei ihrer Zufahrt, über Schilder verfügen, auf denen, unter anderem, folgende Information ersichtlich ist: Betreibsanweisungen, Gebühren der Dienstleistung oder die Dienstleistungszeiten.

Parkplätze

Sowohl in den **Einrichtungen mit reservierten Abstellplätzen**, als auch bei **rotierenden Parkplätzen**, darf man nicht vergessen, dass der **Inhaber** oder die **Inhaberin** folgendes einhalten muss:

- Die **Zufahrt zu einem Abstellplatz für den Wagen** ermöglichen.
- Einen **Parkplatzbeleg oder eine Quittung** zustellen.
- **Den Wagen im selben Zustand, wie es abgegeben wurde, zurückgeben.**
- Bevor ein Vertrag geschlossen wird, müssen Sie über die Parkgebühren, Betriebszeiten und Gebrauchsregelung, informiert werden. **Bei rotierenden Parkplätzen, wird der Preis pro Minute berechnet und eine Rundung ist nicht möglich**. Auch dann nicht, wenn Sie die festgelegten Zeiteinheiten nicht ganz aufbrauchen.

In der Regel, machen sich Parkplatzeinrichtungen nicht für Zubehörteile (CD-Player oder Handys) verantwortlich.

In Bezug auf **Benutzung und Sicherheit** und um Probleme zu vermeiden, sollten Sie immer die Normen und **Gebrauchsanweisungen** der Person, die für den Parkplatz zuständig ist, **berücksichtigen**.

Autowerkstätte

Wenn Sie eine Strecke des Jakobswegs mit dem Wagen bereisen wollen, und Sie eine Panne haben, achten Sie auf folgende Empfehlungen:

- Fragen Sie in der Werkstatt nach den **anwendbaren Gebühren** pro **Arbeitsstunde** und Tarife für bestimmte **Dienstleistungen**.
- Sie sollten eine **schriftliche Kostenberechnung** der Reparatur oder der beauftragten Dienstleistung verlangen. Bedenken Sie jedoch, dass wenn Sie eine Kostenberechnung verlangen und Sie diese nicht akzeptieren, die Werkstatt Ihnen ihre Ausarbeitungskosten fordern kann.
- Die Werkstatt ist verpflichtet Ihnen eine **Reparturrechnung** zuzustellen, wenn auch die Garantiezeit die Kosten deckt.
- Alle Reparaturen oder durchgeführten Installationen haben in allen Werstätten **eine Garantiezeit** von 3 Monaten oder 2000 km, je nachdem, was zuerst abläuft. Allerdings, wenn die, bei der Reparatur, benutzten Teile eine längere Garantiezeit haben, so gilt für diese, die Frist mit der längeren Dauer.

4 Wege zur Konfliktbeilegung in Bezug auf Konsum

Wenn in Verbraucherfragen Probleme aufkommen, **sollte man folgende Schritte durchführen**:

Zuerst ist es empfehlenswert, dass man **die Beschwerde, direkt im Geschäft**, wo man das Produkt gekauft hat oder bei der zuständigen Person, die uns den Dienst geleistet hat, **einlegt**. Sie können sich auch dem Kundendienst wenden, um **sich gütlich zu einigen**. Falls man keine Absprache treffen kann, muss man die Beschwerde noch einmal schriftlich einreichen.

Wenn man sich auf diese Weise auch nicht einigen kann, **so kann man es noch einmal mit einer gütlichen Einigung, durch eine Vermittlung, versuchen**. Diese kann auf zwei Weisen erfolgen: durch eine zuständige Behörde oder eine Verbraucherzentrale. Der Vermittler wird versuchen, die zwei Stellungnahmen der Streitigkeit näher zu bringen, bis diese zu einer Einigung, die das Problem löst, kommen.

Zum Schiedssystem in Verbraucherfragen greifen/ sich dem Gerichtshof wenden. Diese Wahlmöglichkeiten, können direkt oder durch eine Verbraucherzentrale ausgeführt werden. Lassen Sie sich über den wirksamsten Weg betreuen, um Ihr Recht in Anspruch zu nehmen. Sie können sich dafür sowohl einer Verbraucherschutzbehörde, als auch einer Verbraucherzentrale wenden. **Warten Sie nicht zu lange, da es in einigen Fällen eine Einspruchsfrist gibt**.

Gewisse Dienstleistungen verfügen über einen **Kundendienst**, an den Sie sich als aller erstes wenden sollten:

Bankunternehmen haben einen Kundendienst und manchmal einen Ombudsmann, an die man sich innerhalb 2 Monaten, nachdem der Beschwerdegrund bekannt wurde, wenden muss. Weitere Information finden Sie auf der Webseite www.bde.es

Postunternehmen verfügen über einen Kundendienst, dessen Ziel es ist, Reklamationen, Beschwerden und Zwischenfälle der Dienstbenutzer nachzukommen. Zusätzliche Auskünfte finden Sie auf der Webseite www.correos.es

Mobilfunkgesellschaften haben einen Kundendienst, an den man sich innerhalb eines Monates, nachdem der Beschwerdegrund bekannt wurde, wenden muss.

Schlichtungsausschüsse für Transport wurden in allen Autonomen Regionen gegründet, um Handelsstreitigkeiten, im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, im Bereich des Straßentransportes und der Transporthilfstätigkeiten, beizulegen. Falls Sie mehr über ihre Funktion wissen möchten, können Sie sich an die verschiedenen Schlichtungsausschüsse für Transport wenden. Sein Sitz ist in Galicien, in Santiago de Compostela. Weitere Information finden Sie auf der Webseite www.cptopt.xunta.es.

Reklamationen

Um, in der Regel, bei einer Verbraucherschutzbehörde eine Beschwerde einzulegen, müssen Sie ein **Anschreiben**, auf dem das Problem und der Grund der Reklamation stehen muss, **einreichen**. Sie müssen den Kassenzettel oder die Rechnung des Kaufes, die Werbung (wenn es Ihr Fall ist), die Belege und die Garantie beilegen. Sie können anstatt ein Schreiben auszuarbeiten, ein Reklamationsformular ausfüllen.

Die Händler/innen oder die für eine Dienstleistung Verantwortlichen sind in Galicien verpflichtet, über **Reklamationsformulare** zu verfügen. Allerdings, muss man bedenken, dass **jede Autonome Region ihre eigene Regelung** in Bezug auf Reklamationsformulare hat, und darin wird festgelegt, welche Art von Geschäften verpflichtet sind, Reklamationsformulare zu haben und diese den Kunden zur Verfügung zu stellen.

Jedes Reklamationsformular besteht aus **3 verschiedenfarbigen Blättern** (weiß für die Behörde, grün für den Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin und gelb für die Person oder Dienstleistung, der die Bescherde eingelegt wurde). Auf dem Reklamationsformular muss folgendes erscheinen: die Personalien und Geschäftsangaben, die Fakten und, klarausgedrückt, was Sie verlangen (Umtausch des Produktes, Rückerstattung des gezahlten Betrages, usw.).

Schiedsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten

Das Schiedsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten ist ein **freiwilliger und außergerichtlicher Weg**, um Unstimmigkeiten, die zwischen Verbrauchern und Unternehmern oder Fachleuten auftreten können, schnell, wirkungsvoll und kostenlos beizulegen.

Wie können wir wissen, wo wir zu einem Schiedsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten greifen können, wenn wir ein Problem mit einem Unternehmen oder einer Fachperson haben? Diese Möglichkeit steht Ihnen immer dann zur Verfügung, wenn ein Unternehmer oder eine Fachperson das **Kennzeichen des Schiedssystems für Verbraucherfragen**, in ihren Geschäften oder auf ihrer Werbung aufweisen.

Um ein Schiedsverfahren für Verbraucherstreitigkeiten zu beantragen, genügt es, wenn Sie einen einfachen **Schlichtungsantrag ausfüllen** und ihn dann, beim Schlichtungsausschuss für Konsum, bei einem städtischen Informationsbüro für Verbraucher (OMIC) oder bei einer Verbraucherzentrale stellen. Auf dem Antrag muss, **deutlich, im Einzelnen dargelegt sein, was man beantragt, sowie die Vereinbarung, dass man die Entscheidung des Schiedsgerichtes einhalten wird**.

Nachdem dieser Weg vom Verbraucher beantragt wurde, schlägt man der anderen Partei vor, dass man diesen Antrag akzeptiert (es sei denn, dass sie durch eine Ausschreibung von Unterbreitung an ein Schiedssystem für Verbraucherfragen angeschlossen ist), um so das Schiedsgericht bestimmen zu können.

Das Verfahren endet mit einem Schiedsspruch, dessen Einhaltung für beide Parteien obligatorisch ist.

Europäische Verbraucherzentrale

Die Europäische Verbraucherzentrale ist eine **staatliche Behörde, die zur Verbraucherbetreuung aus irgendeinem Mitgliedstaat der Europäischen Union dient**. Hier werden Sie über den Kauf eines Produktes oder über die Benutzung einer Dienstleistung, im Ausland oder im eigenen Land, informiert und unterstützt.

Ihre Funktion besteht darin, **die Verbrauer zu beraten und** bei grenzüberschreitenden Klagen und Beschwerden als Schlichtungsstelle **zu vermitteln**.

Die Europäische Verbraucherzentrale in Spanien hat, an strategischen und von zahlreichen Touristen besuchten Punkten, **ein Netz informatischer bzw. Telematik-Services** mit Touch-Screens eingerichtet, die –ohne Personaleinsatz- Information zur Verfügung stellt.

Weitere Information finden Sie auf der Webseite www.cec.consumo-inc.es, wo Ihnen auch eine Liste und Landkarte der Telematik-Services zür Verfügung stehen.

5 Adressenverzeichnis

Für weitere Information, können Sie sich den **Hauptabteilungen für Verbraucherschutz und den Verbraucherzentralen der verschiedenen Autonomen Regionen** wenden. Si können sich auch bei den städischen Informationsbüros für Verbraucher (**OMICs**) oder bei den **Verbraucherorganisationen** erkundigen.

In Galicien stellt **Ihnen die Galicische Verbraucherzentrale,** ***Instituto Galego de Consumo, die*** die kostenlose Telefonnummer **900 23 11 23** und die Webseite **www.igc.xunta.es** zur Verfügung. Ihre Adresse lautet **Gonzalo Torrente Ballester 1-5, baixo, Santiago de Compostela**, und ihre zuständigen Dienststellen finden Sie unter:

- Edificio Servizos Múltiples Monelos, s/n. 15071 **A Coruña**
- Praza Camilo José Cela, s/n. 15403 **Ferrol**
- Edificio Administrativo Ronda da Muralla, 70. 27003 **Lugo**
- Avenida de Zamora, 13 baixo. 32005 **Ourense**
- Travesía da Eiriña, 7 baixo. 36004 **Pontevedra**
- Praza da Estrela, s/n. 36201 **Vigo**

Ebenso nützlich können folgende Adressen und Telefonnummern sein:

- **XACOBEO VERWALTUNGSBÜRO**: **S. A. de Xestión do Plan Xacobeo**
  Pavillón de Galiza – San Lázaro • 15703 Santiago de Compostela
  Telefonnummer: 981 57 20 04 • (www.xacobeo.es)
- **HAUPTABTEILUNG FÜR FREMDENVERKEHR: Dirección Xeral de Turismo**
  Praza de Mazarelos • 15703 Santiago de Compostela
  Telefonnummer: 981 54 63 77 • (www.conselleriaiei.org)
- **HAUPTABTEILUNG FÜR BEFÖRDERUNG: Dirección Xeral de Transportes**
  Praza de Europa, 5A - 2º Andar (Fontiñas) • 15703 Santiago de Compostela
  Telefonnummer: 981 544 581 • (www.cptopt.xunta.es)
- **GALICISCHES GESUNDHEITSWESEN: Servizo Galego de Saúde**
  Edificio Administrativo San Lázaro s/n • 15703 Santiago de Compostela
  Telefonnummer: 981 542 737 • (www.sergas.es)
- **BANK VON SPANIEN** (Beschwerdestelle)**: Banco de España**
  C/ Alcalá, 48 • 28014 Madrid
  Telefonnummer: 91 338 65 30 • (www.bde.es)
- **POSTAMT** (Kundendienstabteilung)**: Correos**
  C/ Vía Dublín n.º 7 (Campo de las Naciones)
  28070 Madrid (www.correos.es)
- **HAUPTABTEILUNG FÜR ZIVILLUFTFAHRT: Dir. General de Aviación Civil**
  Paseo de la Castellana, 67 • 28071 Madrid
  Telefonnummer: 91 597 83 21 • (www.fomento.es)
- **SPANISCHE FLUGHÄFEN UND LUFTFAHRT: Aena** (www.aena.es)
  Telefonnummer: 902 404 704
- **HAUPTABTEILUNG FÜR VERSICHERUNGEN: Dirección General de Seguros**
  Paseo de la Castellana 44 • 28046 Madrid
  Telefonnummer: 91 339 70 00 • (www.dgsfp.mineco.es)
- **VERBRAUCHERDIENST FÜR TELEKOMMUNIKATION: SETSI**
  C/ Capitán Haya, n.º 41 • 28071 Madrid
  Telefonnummer: 901 33 66 99 • (www.usuariosteleco.es)

www.igc.xunta.es

900 23 11 23

XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE
INNOVACIÓN E INDUSTRIA

Coa colaboración da
S.A. de Xestión do Plan Xacobeo

07/2008