



Podczas sezonu wakacyjnego miliony Europejczyków planują wakacje na całym kontynencie i poza nim. Komisja Europejska przygotowała zbiór wskazówek na temat sposobu postępowania w przypadku problemów. Warto wiedzieć gdzie szukać pomocy lekarza w nagłych wypadkach, jakie prawa przysługują nam jako pasażerom, jakie są nowe stawki roamingu w usługach telefonii komórkowej.

Sytuacje nadzwyczajne

Gdzie dzwonić w razie wypadku?

Jeśli potrzebujesz pomocy pogotowia ratunkowego, straży pożarnej lub policji, zadzwoń pod bezpieczny numer 112, dostępny we wszystkich państwach UE.

Numer alarmowy w przypadku zaginięcia dziecka to 116 000.

Wybieram się poza granice Unii, a tam, gdzie jadę, nie ma ambasady ani konsulatu mojego państwa. Z kim mam się skontaktować, jeżeli będę potrzebował pomocy?

Co roku prawie 7 mln obywateli UE podróżuje poza granice Unii do miejsc, gdzie ich kraj nie jest reprezentowany, lub też mieszka w takich miejscach.

Jako obywatel państwa członkowskiego UE jesteś automatycznie obywatelem Unii. Dlatego poza jej granicami masz prawo do uzyskania pomocy konsularnej, nawet jeśli tam, gdzie przebywasz, nie ma placówki dyplomatycznej twojego kraju pochodzenia. Jeśli np. zostaniesz zatrzymany, ulegniesz powątpieniu wypadkowi lub zgubisz ważne dokumenty, możesz zwrócić się o pomoc do konsulatu lub ambasady innego państwa członkowskiego UE.

Przysługuje Ci także pomoc w sytuacjach kryzysowych: państwa członkowskie UE muszą udzielać obywatelom Unii pomocy w ewakuacji na takich samych zasadach, na jakich udzielają jej swoim obywatelom.

Na stronie internetowej Komisji Europejskiej poświęconej ochronie konsularnej możesz sprawdzić, czy tam, gdzie się wybierasz, istnieje placówka dyplomatyczna twojego kraju. Dzięki uzgodnionym w kwietniu tego roku nowym zasadom, które państwa członkowskie muszą wdrożyć do 2018 r., w przyszłości obywatele UE będą jeszcze lepiej chronieni w miejscach poza Unią, gdzie ich kraj nie posiada przedstawicielstwa).

Co robić, jeśli podczas pobytu za granicą będzie mi potrzebna pomoc lekarza?

Jeżeli podczas podróży po terytorium UE, Islandii, Liechtensteinu, Norwegii lub Szwajcarii zachorujesz lub ulegniesz wypadkowi, masz prawo do opieki zdrowotnej niezbędnej podczas tymczasowego pobytu za granicą. W tym celu musisz mieć ze sobą europejską kartę ubezpieczenia zdrowotnego (EKUZ). Karta gwarantuje dostęp do leczenia w ramach systemu publicznej opieki zdrowotnej na takich samych warunkach i za takie same ceny jak w przypadku osób ubezpieczonych w kraju, do którego się udajesz. Pamiętaj więc, aby przed wyjazdem zwrócić się do swojego ubezpieczyciela o darmowe wydanie karty.

Możesz również skorzystać z specjalnej aplikacji na smartfony, dzięki której będziesz mieć dostęp do numerów alarmowych, informacji o leczeniu, do którego jesteś uprawniony, oraz o jego kosztach, a także informacji o sposobie uzyskania zwrotu kosztów oraz danych kontaktowych na wypadek zgubienia karty.

Aplikacja jest dostępna w 25 językach. Sama aplikacja nie jest odpowiednikiem karty EKUZ i jej nie zastępuje.

Jeżeli cierpisz na przewlekłe choroby i musisz wykupić lek podczas podróży zagranicznej, przed wyjazdem poproś lekarza o receptę transgraniczną.

Ochrona konsumentów i bezpieczeństwo wywozów

Po rezerwacji wczasów zorganizowanych biuro podróży zbankrutowało. Czy mogę uzyskać zwrot pieniędzy?

Dyrektywa w sprawie zorganizowanych podróży chroni europejskich konsumentów, którzy rezerwują wakacje i obejmuje wczasy zorganizowane, które co najmniej dwa elementy, takie jak transport, zakwaterowanie lub wynajem samochodu.

Przepisy przyznają unijnym konsumentom podstawowe prawa przy dokonywaniu rezerwacji na zorganizowane wakacje. Obejmują one prawo do uzyskania wyczerpujących informacji przed rezerwacją; prawo do przeniesienia rezerwacji na inną osobę, jeżeli samemu nie można z niej skorzystać; oraz prawo do uzyskania zwrotu pieniędzy i powrotu do kraju w przypadku bankructwa organizatora.

W przyszłości przepisy te obejmą również 120 mln osób rezerwujących inne formy zorganizowanych usług turystycznych, np. samodzielnie wybraną kombinację lotu ze strony internetowej przewoźnika lotniczego plus hotel lub wynajem samochodu. Zaproponowane zasady uzyskały poparcie Parlamentu Europejskiego i) i mają zostać przyjęte na jesieni.

O czym powinienem pamiętać, kupując wyjazd wakacyjny na kredyt?

Zgodnie z unijną dyrektywą w sprawie kredytu konsumenckiego, gdy kupujesz coś na kredyt, przysługują Ci konkretne prawa. Warto pamiętać o pięciu najważniejszych:

Reklama kredytu konsumenckiego powinna być przejrzysta i zrozumiała.

Przed podpisaniem umowy powinniśmy otrzymać wystarczające informacje, by móc porównać różne oferty.

Po podpisaniu umowy powinniśmy otrzymać jej kopię.

Jeżeli zmienisz zdanie, masz 14 dni na odstąpienie od umowy.

Powinniśmy również mieć możliwość wcześniejszej spłaty kredytu za uczciwą rekompensatę.

Komisja Europejska współpracuje z państwami członkowskimi, aby podnieść poziom wiedzy wśród konsumentów na temat ich praw. Kampania

ta rozpoczyna się już w Czechach i Austrii

Co mogę zrobić, jeśli moja podróż samolotem, pocięgiem, autobusem lub statkiem jest opóźniona lub odwołana?

Dzięki Komisji Europejskiej UE stała się pierwszym na świecie obszarem, w którym gwarantuje się przestrzeganie praw pasażerów podróżujących wszystkimi rodzajami środków transportu.

Zgodnie z przepisami unijnymi, w przypadku gdy Twoja podróż jest znacznie opóźniona, przedsięwzięcie transportowe, z którym podróżujesz, musi zapewnić Ci odpowiednie informacje i pomoc. W niektórych okolicznościach możesz również prawo do odszkodowania. Jeśli podróż zostaje odwołana i musisz zatrzymać się w hotelu w

miejscu innym niż cel podróży, przedsiębiorstwo transportowe powinno za Twój pobyt zapłacić. Przed podróżą warto sprawdzić, jak dochodzi swoich praw i pobrać aplikację „Prawa pasażerów” dostępną na następujące rodzaje smartfonów: [Google Android](#), [iPhone](#), [iPad](#) i [Windows Phone](#)).

Jakie prawa przysługują mi, jeżeli jestem osobą niepełnosprawną?

Przepisy UE dotyczące praw pasażerów chronią osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej mobilności przed dyskryminacją podczas podróży w UE oraz przyznają im takie same prawa do korzystania z transportu, jakie mają inni obywatele.

Podróżuj w własnym lub wynajętym samochodem w innym państwie członkowskim UE; czy musisz mieć międzynarodowe prawo jazdy? Czy przepisy ruchu drogowego są podobne do tych w moim kraju?

Z prawa jazdy wydanego w jednym z państw członkowskich UE można korzystać na terytorium całej UE. Przed wyjazdem upewnij się, że dokument jest nadal ważny, ponieważ nie możesz prowadzić pojazdu w innym kraju, posiadając tylko tymczasowe prawo jazdy lub zaświadczenie. Przepisy ruchu drogowego mogą różnić się w poszczególnych państwach członkowskich, zwłaszcza w zakresie ograniczeń prędkości. Możesz pobrać bezpłatną aplikację dotyczącą bezpieczeństwa ruchu drogowego w Europie, która zawiera wszystkie istotne przepisy ruchu drogowego obowiązujące w 28 państwach UE oraz w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii (aplikacja dostępna na [Google Android](#), [iPhone](#) i [Windows Phone](#)).

Mam problemy z wypożyczalnią samochodów za granicą. Do kogo mogę się zwrócić o pomoc w dochodzeniu roszczeń?

W UE, Norwegii i Islandii możesz uzyskać bezpłatną pomoc krajowego oddziału Europejskiego Centrum Konsumenckiego (ECK). Pracownicy Centrum poinformują Cię o przysługujących Ci prawach konsumenta oraz o argumentach, jakie należy przedstawić firmie. Jeżeli nie ma możliwości rozwiązania problemów na miejscu, zachowaj wszystkie niezbędne dokumenty i skontaktuj się z ECK w swoim kraju po powrocie do domu. Kiedy przebywasz za granicą, możesz posłużyć się aplikacją ECC-travel, aby wytłumaczyć przedsiębiorcy swój problem i swoje prawa w jego języku.

Aplikacja ta jest przydatna w przypadku najczęstszych problemów napotykanych przez konsumentów podczas podróży, takich jak opóźnienia lotów lub anulowanie rezerwacji noclegów.

Podróżując, płacę gigantyczne rachunki za telefon. Jak mogę je obniżyć?

UE pomaga obniżyć koszty korzystania z usług telefonii komórkowej w podróży – tzn. roamingu. Komisja Europejska od kilku lat dąży do obniżenia limitów cenowych za transmisje danych w roamingu dla osób korzystających z usług unijnych operatorów w innym państwie UE. Od kwietnia 2016 r. opłaty roamingowe będą jeszcze niższe, a w czerwcu 2017 r.

ca?kowiec odejd? w niepami?? (patrz niedawny komunikat prasowy – pytania i odpowiedzi). W poni?szej tabeli mo?na prze?ledzi? spadek cen za us?ugi roamingu w ostatnich dwóch latach. Pami?taj, ?e s? to ceny maksymalne: twój operator mo?e nalicza? ni?sze op?aty. Coraz wi?cej operatorów telefonii komórkowej w Europie pozwala na rozszerzenie abonamentu krajowego na zagranic? za ustalony stawka? dzienny?, tygodniowy? lub miesi?czny?. Takie rozwi?zania s? cz?stsze w czasie letnich wakacji, dlatego warto skontaktowa? si? ze swoim operatorem w sprawie ofert. Je?li tego lata podró?ujesz po terytorium Unii, mo?esz odetchn?? i cieszy? si? wakacjami, pozostaj?c w kontakcie z rodzin? i znajomymi i nie martwi?c si?, ?e rachunki za telefon nadmiernie obci??? twój bud?et.

Kupione podczas wakacji buty rozpad?y si? po tygodniu. W jaki sposób mog? odzyska? pieni?dze? Jakiej s? przepisy?

Niezale?nie od tego, gdzie dokonano zakupu, unijne przepisy gwarantuj? konsumentom 14 dni na zwrot towarów kupionych na odlego?? – czyli przez internet, za po?rednictwem poczty lub telefonicznie.

Konsumentom w UE przys?uguje dwuletnia gwarancja na zakupione towary i sprzedawca musi bezp?atnie naprawi? lub wymieni? wadliwy produkt. Je?eli nie jest to mo?liwe w rozs?dnym terminie lub powoduje szczególne niedogodno?ci, mo?esz ubiega? si? o zwrot kosztów lub obni?enie ceny.

Je?li chcesz uzyska? zwrot pieni?dzy za wadliwy towar kupiony za granic?, skorzystaj z europejskiego post?powania w sprawie drobnych roszcze? mo?esz skorzysta? w wielu przypadkach we wszystkich pa?stwach cz?onkowskich UE z wyj?tkiem Danii. Jest to szybka i oszcz?dna alternatywa dla tradycyjnej rozprawy s?dowej, maj?ca zastosowanie do transakcji handlowych – w tym transakcji konsumenckich – o warto?ci do 2 tys. euro. Wystarczy z?o?y? skargę do odpowiedniego s?du. Od 2014 r. dzi?ki nowym unijnym przepisom

Planuj? wakacje nad morzem. Jak mog? si? dowiedzie?, czy woda w k?pieliskach b?dzie czysta i bezpieczna?

Co roku przed okresem letnim UE udost?pnia informacje dotycz?ce jako?ci wody w europejskich k?pieliskach. Sprawdzanych jest ponad 21 tys. k?pielisk w 28 pa?stwach cz?onkowskich UE oraz w Albanii i Szwajcarii. W 2014 r. jako?? wody w europejskich k?pieliskach by?a wysoka – 95 proc. k?pielisk spe?nia?o minimalne normy jako?ci wody, okre?lone w unijnym prawodawstwie. Zdecydowana wi?kszo?? ?cieków komunalnych jest obecnie odpowiednio uzdatniana, mniej azotanów sp?ywa do naszych mórz, a nasze rzeki s? czystsze ni? kiedykolwiek. Wi?c je?li w to lato wybierasz si? na pla??, przeczytaj unijny raport, a potem po?ó? si? wygodnie na piasku i ciesz si? wypoczynkiem.

Jak mog? wybra? owoce morza pochodz?ce ze zrównowa?onych po?owów?

Nawet jeśli znajdujesz się daleko od swojego lokalnego sklepu rybnego, nie musisz rezygnować z owoców morza pochodzących ze zrównoważonych połowów. Jedź do restauracji, zapytaj kelnera lub szefa kuchni, skąd pochodzą serwowane ryby i czy zostały wyhodowane lub wyłowione w sposób zrównoważony. Sprawdź, czy ryby na twoim talerzu mają przepisowe minimalne rozmiary. Wybieraj produkty pozyskane zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju, pozwalamy rybom rosnąć i rozmnażać się, a tym samym zapewniamy zasoby dla przyszłych pokoleń.

W tym roku możesz również spróbować mniej znanych gatunków, takich jak szprot czy ryby hodowlane, np. pstrąg – są one również smaczne i przyczyniają się do zmniejszenia presji połowowej na bardziej popularne ryby. Twój wybór ma znaczenie. Wejdź również na [stronę Komisji Europejskiej „Nierozważni”](#), gdzie znajdziesz więcej informacji na temat zrównoważonych połowów.

Ważnie skończyłem naukę i nie wiem, co robić dalej. Jak mogę uzyskać wsparcie?

Martwisz się, co robić po ukończeniu edukacji? Okres letni może być dobrą okazją, by zastanowić się nad dalszymi krokami. „Gwarancja dla młodych” może Ci pomóc odnaleźć się na rynku pracy: wszystkie państwa członkowskie UE zobowiązały się zapewnić, by **młodzi ludzie** otrzymywali dobre oferty **pracy, przyuczenia do zawodu, stażu lub dalszego kształcenia** w ciągu 4 miesięcy od czasu opuszczenia szkoły lub utraty pracy. Aby dowiedzieć się więcej na temat „Gwarancji dla młodych” w swoim kraju oraz gdzie należy się zarejestrować, aby mieć dostęp do ofert, wejdź na tę [stronę](#).

Organy publiczne odpowiedzialne za realizację „Gwarancji dla młodych” mogą skorzystać z narzędzi do działań informacyjnych (w tym materiałów audiowizualnych, aplikacji mediów społecznościowych), opracowanych przez Komisję, aby zachęcić młodych do rejestracji. Pakiet ten jest do dyspozycji odpowiednich organów w państwach członkowskich UE i można go pobrać z następującej [strony](#) (dział „Biblioteka”).

Przepisy celne i podatkowe

W granicach Unii Europejskiej nie uiszczą żadnych należności celnych w czasie podróży z jednego kraju do drugiego. Podatki (VAT i akcyzowy) są zawarte w cenie i nie trzeba płacić żadnych dodatkowych podatków w innym kraju UE, z wyjątkiem produktów opisanych poniżej.

Jeśli wracasz z podróży do kraju spoza UE, przepisy są inne i bardziej rygorystyczne.

Alkohol

Nie ma ograniczeń co do rodzaju produktów, jakie można kupić i zabrać ze sobą w trakcie podróży po krajach UE, pod warunkiem że są one przeznaczone na własny użytek, a nie na handel. Każdy kraj ustala orientacyjne ilości wyrobów tytoniowych i alkoholu, które uznaje za przeznaczone do użytku własnego. Osoby przewożące większą ilość tych towarów mogą spodziewać się pytań mających na celu sprawdzenie, czy nie mają zamiarów handlowych. Poziomy orientacyjny nie może być jednak niższe od podanych poniżej. Oznacza to, że można

przewie??:

- napoje spirytusowe – 10 litrów
- wino alkoholizowane (porto, sherry) – 20 litrów
- wino – 90 litrów (z czego wino musuj?ce – maks. 60 litrów)
- piwo: 110 litrów.

Je?li wracasz na terytorium UE z pa?stwa nieb?d?cego jej cz?onkiem, mo?esz przywie?? ze sob? towary wolne od podatku VAT i akcyzy na u?ytek w?asny w ?ci?le okre?lonych granicach. Te same zasady odnosz? si? do podró?nych przybywaj?cych z Wysp Kanaryjskich, Wysp Normandzkich, Gibraltaru i innych terytoriów, na których nie maj? zastosowania unijne przepisy w sprawie podatku VAT oraz akcyzy. Dla alkoholu limity te wynosz?:

- wyroby spirytusowe o obj. alkoholu powy?ej 22 proc. – 1 litr lub 2 litry w przypadku wina alkoholizowanego lub wina musuj?cego
- wino – 4 litry
- piwo – 16 litrów

Tyto?

Orientacyjne ilo?ci dla wyrobów tytoniowych wprowadzono w celu odró?nienia osobistego u?tku od dzia?alno?ci gospodarczej. Minimalne poziomy wynosz?:

- papierosy – 800 sztuk
- cygaretki – 400 sztuk
- cygara – 200 sztuk
- tyto? – 1 kg

Je?li wracasz na terytorium UE z pa?stwa nieb?d?cego jej cz?onkiem, mo?esz przywie?? ze sob? tyto? wolny od podatku VAT i akcyzy na u?ytek w?asny w ?ci?le okre?lonych granicach. Równie? w tym wypadku te same zasady odnosz? si? do podró?nych przybywaj?cych z Wysp Kanaryjskich, Wysp Normandzkich, Gibraltaru i innych terytoriów, na których nie maj? zastosowania unijne przepisy w sprawie podatku VAT oraz akcyzy.

Istniej? jednak w tym przypadku dwa ró?ne limity i ka?dy kraj UE zdecyduje, czy nale?y zastosowa? wy?sze czy ni?sze granice.

Kraje stosuj?ce ni?sze limity mog? wybra? ich stosowanie jedynie dla podró?uj?cych drog? l?dow? i morsk? (Bu?garia, Grecja, ?otwa, Litwa, W?gry, Polska, S?owacja i Szwecja) lub dla wszystkich podró?nych (Estonia i Rumunia). Ni?sza granica wynosi 40 papierosów lub 20 cygaretek lub 10 cygar lub 50 g tytoniu.

Wszystkie inne kraje UE stosuj? wy?szy limit: 200 papierosów lub 100 cygaretek lub 50 cygar lub 250 g tytoniu.

Perfumy i inne towary

Osoby podróżujące drogą lotniczą i morską mogą przewozić inne towary niż alkohol i papierosy o wartości nieprzekraczającej 430 euro lub 300 euro w przypadku podróży samochodem, pociągami, transportem rzeczonym lub po jeziorze. Niektóre państwa UE stosują niższy limit dla podróżnych poniżej 15. roku życia; limit ten musi wynosić co najmniej 150 euro.

Mięso i produkty mleczne

Przywożenie do UE produktów mięsnych i mlecznych, nawet w małych ilościach, z większości krajów spoza UE jest nielegalne. Wyjątkiem są: Andora, Wyspy Owcze, Grenlandia, Islandia, Liechtenstein, Norwegia, San Marino i Szwajcaria. Przepis ten ma chronić zwierzęta gospodarskie w UE przed chorobami zwierząt.

Przepisy te nie dotyczą przewozu produktów pochodzenia zwierzęcego pomiędzy państwami w obrębie UE. Więcej informacji znajdziesz na stronie [Twoja Europa – podróż](#).

Podróżowanie z gotówką

Jeśli przy wejściu na terytorium Unii lub przy opuszczaniu go posiada się kwotę powyżej 10 tys. euro w gotówce (lub jej równoważną w innych walutach), należy zgłosić ten fakt organom celnym. W obrębie UE na ogół można przewozić dowolną ilość środków pieniężnych.

Dodatkowe informacje:

[Podróże w UE](#)