

Lomakausi alkaa: hyödyllisiä vinkkejä matkailuun

Hätätapaukset

Mihin voin soittaa hätätapauksessa?

Jos tarvitset ambulanssia, paloautoa tai poliisia, soita maksutta numeroon 112 kaikkialla EU:ssa.

Kadonneesta lapsesta voi ilmoittaa numeroon [116 000](tel:116000).

Euroopan ulkopuolella sijaitsevassa matkakohteessani ei ole oman maani suurlähetystä tai konsulaattia. Mihin voin ottaa yhteyttä, jos tarvitsen apua?

Joka vuosi lähes 7 miljoonaa EU:n kansalaista muuttaa tai matkustaa EU:n ulkopuolelle paikkoihin, joissa ei ole heidän oman maansa lähetystä.

EU:n jäsenvaltion kansalaisena olet automaattisesti myös EU:n kansalainen ja siten oikeutettu konsuliapuun oleskellessasi EU:n ulkopuolella (vaikka omalla maallasi ei olisikaan edustusta matkakohteessasi). Voit pyytää apua minkä tahansa muun EU-maan konsulaatista tai suurlähetystä, jos sinut on esimerkiksi pidätetty, olet joutunut vakavaan onnettomuuteen tai kadottanut tärkeitä asiakirjoja.

Olet oikeutettu apuun myös kriisitilanteissa: EU:n jäsenvaltioiden on tarvittaessa autettava muiden jäsenvaltioiden kansalaisten evakuoinnissa aivan kuin nämä olisivat niiden omia kansalaisia.

Voit tarkistaa Euroopan komission EU-kansalaisten konsuliapusivustolta, onko maallasi edustusta matkakohteessasi. Huhtikuussa hyväksytyjen [uusien sääntöjen](#) ansiosta kansalaisten suoja paranee jatkossa entisestään, jos heidän maallaan ei ole edustusta EU:n ulkopuolella. Jäsenvaltioiden on pantava nämä säännöt täytäntöön vuoteen 2018 mennessä (ks. [tiedote](#)).

Mitä tapahtuu, jos joudun käymään lääkärissä ulkomailla?

Jos sairastut tai joudut onnettomuuteen matkasi aikana jossakin EU-maassa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa tai Sveitsissä, sinulla on oikeus [terveydenhoitoon](#), joka on välttämätöntä tilapäisen ulkomailla oleskelusi aikana. Tätä varten sinulla on oltava mukana [eurooppalainen sairaanhoitokortti](#). Sen ansiosta saat julkisen terveydenhuoltojärjestelmän tarjoamaa hoitoa samoin edellytyksin ja samaan hintaan kuin ne, jotka on vakuutettu vierailukohteenasi olevassa maassa. Muista siis pyytää ennen matkaa ilmainen kortti kansalliselta sairausvakuutuslaitokselta.

Voit ladata älypuhelimeesi erityisen [sovelluksen](#), josta löydät mahdollisesti tarvitsemasi hätänumerot ja saat lisätietoa kortin kattamista hoidoista ja kustannuksista, korvausten hakemisesta ja siitä keneen ottaa yhteyttä, jos kortti katoaa.

Sovellus on saatavilla 25 kielellä. Se ei korvaa eurooppalaista sairaanhoitokorttia.

Jos sinulla on krooninen sairaus ja tarvitset ulkomaanmatkasi aikana lisää lääkkeitä, muista pyytää lääkäriltäsi rajatylittävä lääkemääräys ennen matkalle lähtöäsi.



Kuluttajansuoja ja elintarviketurvallisuus

Varasin valmismatkan, mutta matkanjärjestäjä meni konkurssiin. Olenko oikeutettu korvaukseen?

[Valmismatkadirektiivi](#) suojaa eurooppalaisia kuluttajia, jotka varaavat valmismatkan, ja se kattaa ennalta järjestetyt pakettimatkat, joihin sisältyy vähintään kaksi palvelua, kuten kuljetus, majoitus ja auton vuokra.

Säännöt takaavat EU:n kuluttajille perusoikeudet, jos he varaavat valmismatkan. Näihin sisältyy oikeus saada kaikki tiedot varaushetkellä, oikeus siirtää varaus toiselle henkilölle, jos varaaja ei itse pysty lähtemään matkalle, tai oikeus saada korvaus ja kotiinkuljetus, jos matkanjärjestäjä menee konkurssiin.

Jatkossa suoja laajennetaan koskemaan niitä 120:tä miljoonaa lomailijaa, jotka varaavat muuntyyppisen yhdistelmälomien esimerkiksi valitsemalla verkon kautta lennon ja hotellin tai vuokra-auton. Euroopan parlamentti ja neuvosto ovat tukeneet [ehdotettuja sääntöjä](#) (ks. [tiedote](#)), ja ne on tarkoitus hyväksyä tänä syksynä.

Mitä minun on syytä tietää, jos ostan lomani luotolla?

EU:n kulutusluottodirektiivin ansiosta saat [konkreettisia oikeuksia](#) luotolla ostaessasi. Näistä viisi tärkeintä ovat seuraavat:

Kulutusluottomainosten olisi oltava selkeitä ja helposti ymmärrettäviä.

Sinun olisi ennen sopimuksen allekirjoittamista saatava riittävästi tietoa, jotta voit vertailla eri tarjouksia.

Sinun olisi saatava kopio allekirjoittamastasi sopimuksesta.

Jos muutat mielesi, sinulla on 14 päivää aikaa peruuttaa sopimus.

Sinun pitäisi voida maksaa luotto takaisin odotettua aiemmin kohtuullista korvausta vastaan.

Euroopan komissio on työskennellyt yhdessä jäsenvaltioiden kanssa, jotta kuluttajat saisivat enemmän tietoja oikeuksistaan. Kampanja on tähän mennessä käynnistetty [Tšekissä](#) ja [Itävallassa](#).

Mitä tehdä, jos lento taikka juna-, linja-auto- tai laivamatka viivästyy tai peruuntuu?

Euroopan komission johdolla EU:sta tuli ensimmäinen alue maailmassa, jolla matkustajilla on taattuja oikeuksia kaikkien liikennemuotojen suhteen. EU:n liikennekomissaari Violeta Bulc selostaa seuraavassa videoesityksessä, miksi komissio pitää matkustajien oikeuksien suojaamista tärkeänä:

Jos matka viivästyy paljon, [EU:n sääntöjen](#) mukaan liikenneyrityksen on tarjottava matkustajalle riittävästi tietoa ja apua. Tietyissä tapauksissa matkustajalla on oikeus korvaukseen. Jos matka peruuntuu ja matkustajan on majoituttava muualla kuin lopullisessa määränpäässään, liikenneyritys on velvollinen maksamaan yöpymisen. Ennen matkaa on hyvä tarkistaa matkustajan oikeudet. Älypuhelimien voi ladata Matkustajan oikeudet -sovelluksen ([Google Android](#), [iPhone](#), [iPad](#) ja [Windows Phone](#)).

Mitä erityisoikeuksia on vammaisella matkustajalla?

Matkustajan oikeuksia koskevat EU:n säännöt [suojaavat](#) vammaisia ja liikuntarajoitteisia syrjinnältä matkustettaessa EU:ssa ja antavat heille kaikkien kansalaisten kanssa yhtäläiset oikeudet käyttää eri liikennemuotoja.

Jos ajaa omalla autolla tai vuokra-autolla toisessa EU-maassa, tarvitseeko olla kansainvälinen ajokortti? Ovatko liikennesäännöt kaikkialla samat?

Yhdessä EU-maassa myönnetty ajokortti kelpaa myös muissa EU-maissa. Ennen matkaa on hyvä tarkistaa, että ajokortti on edelleen voimassa, sillä väliaikainen ajokortti tai muu todistus ei kelpaa muualla EU:ssa. Liikennesäännöt voivat vaihdella jäsenvaltioittain, erityisesti nopeusrajoitusten osalta. Ennen matkaa älypuhelimien voi ladata Liikenteessä ulkomailla -sovelluksen, joka sisältää kaikki tärkeät liikennesäännöt, joita sovelletaan 28 EU-maassa, Islannissa, Liechtensteinissa, Norjassa ja Sveitsissä ([Google Android](#), [iPhone](#) ja [Windows Phone](#)).

Minulla on ongelmia autovuokraamon kanssa ulkomailla. Mihin voin ottaa yhteyttä ja tehdä valituksen?

EU:ssa, Norjassa tai Islannissa saat ilmaista apua [Euroopan kuluttajakeskuksesta](#) siinä maassa, jossa olet. Sieltä saat neuvoja kuluttajien oikeuksista ja seikoista, joihin voit vedota kiistassasi yrityksen kanssa. Jos ongelmat eivät ratkea paikan päällä, säilytä kaikki asiaan liittyvä näyttö ja ota yhteyttä Euroopan kuluttajakeskukseen kotimaassasi. Kun olet ulkomailla, voit saada apua myös [kuluttajakeskuksen matkasovelluksesta](#), jonka avulla voit selittää ongelmiasi ja oikeutesi myyjälle tämän omalla äidinkielellä.

Sovelluksessa käsitellään yleisimpiä matkustamiseen liittyviä kuluttajaongelmia, kuten lentojen viivästymistä tai peruutettuja majoitusvarauksia.

Valtava puhelinlasku tuhoaa matkabudjettini. Miten voin pienentää puhelinlaskua matkalla ollessani?

EU auttaa sinua säästämään rahaa, kun käytät matkallasi verkkovierailu- eli roaming-palveluja. Euroopan komissio on viime vuosina pyrkinyt pienentämään verkkovierailujen hintakattoja (maksimihintoja, jotka jonkin EU-operaattorin asiakas maksaa käyttäessään verkkovierailupalveluja EU:ssa). Huhtikuusta 2016 lähtien verkkovierailu- eli roaming-palvelujen käytöstä tulee vieläkin edullisempaa, ja roaming-maksut jäävät unholaan kesäkuusta 2017 (ks. [lehdistöiedote](#) - [Kysymyksiä&vastauksia](#)). Jäljempänä olevasta taulukosta näkyy näiden hintakattojen putoaminen kahden viime vuoden aikana. Muista, että kyseessä ovat enimmäishinnat: operaattorisi voi veloittaa vähemmänkin! Yhä useammat matkaviestinoperaattorit Euroopassa tarjoavat mahdollisuuden käyttää kotimaista liittymää ulkomailla päivä-, viikko- tai kuukausikohtaista kiinteää lisähintaa vastaan. Tällaiset tarjoukset ovat yleisempiä kesälomakaudella, joten tarkista operaattorisi tarjoukset. Jos matkustelet EU:ssa tänä kesänä, voit rentoutua ja nauttia lomastasi ulkomailla ja olla kuitenkin edelleen yhteydessä perheeseen ja ystäviin kotona tuhoamatta lomabudjettiasi puhelinlaskuilla.

Mobiilikäytön tyyppi EU:ssa	Hintakatot vuonna 2013 (ei alv:tä)	Hintakatot vuonna 2015 (ei alv:tä)
Puhelun soittaminen	24 senttiä/min	19 senttiä/min
Puhelun vastaanottaminen	7 senttiä/min	5 senttiä/min
Tekstiviestin lähettäminen	8 senttiä	6 senttiä
Tiedostojen lataaminen / verkkosivujen selailu	45 senttiä/megatavu	20 senttiä/megatavu

Ostin lomalla uudet kengät, jotka menivät rikki yhden viikon jälkeen. Miten saan rahani takaisin? Mitkä ovat säännöt?

Sinulla on ostoksia tehdessäsi kaikkialla EU:ssa tietyt [kuluttajan perusoikeudet](#). Vuonna 2014 voimaan tulleiden [uusien EU-sääntöjen](#) ansiosta kuluttajilla on nyt 14 päivää aikaa palauttaa etämyynnistä (internetistä, postitse tai puhelimitse) ostetut tavarat.

EU:n kuluttajilla on oikeus [kahden vuoden takuuseen](#) - myyjän on korjattava tai korvattava violliset tuotteet veloitusetta. Jos tämä ei ole mahdollista vaivattomasti tai kohtuullisessa ajassa, voit pyytää tuotteen hinnan alentamista tai hyvittämistä.

Jos ostit ulkomailta viollisen tuotteen, voit vaatia rahojasi takaisin [eurooppalaisen vähäisiin vaatimuksiin sovellettavan menettelyn](#) kautta. Menettelyssä on [kolme yksinkertaista](#)

[vaihetta](#). Kuluttaja voi hyödyntää [tätä menettelyä](#) useissa tapauksissa ja kaikissa EU-maissa Tanskaa lukuun ottamatta. Se on nopea ja edullinen vaihtoehto perinteiselle tuomioistuinkäsittelylle. Menettelyä sovelletaan enintään 2000 euron suuruisiin liiketoimiin, kuluttajakauppa mukaan lukien. Sinun on vain toimitettava vakiomuotoinen [lomake](#) toimivaltaiselle tuomioistuimelle.

Suunnittelen rantalomaa. Mistä tiedän, että uimavesi on puhdasta ja turvallista?

Joka vuosi ennen kesää EU julkaisee arvion uimaveden laadusta Euroopassa. EU:n 28 jäsenvaltiossa, Albaniassa ja Sveitsissä tarkastetaan yli 21 000 uimapaikkaa. Vuonna 2014 uimavedet Euroopassa olivat hyvälaatuisia, ja 95 prosenttia uimapaikoista täytti veden laatua koskevat vähimmäisvaatimukset, jotka asetetaan EU:n lainsäädännössä. Valtaosa kaupunkien jätevesistä käsitellään nyt asianmukaisesti, meriin valuu vähemmän nitraatteja, ja joet ovat puhtaampia kuin koskaan aiemmin. Joten jos suuntaat rannalle tänä kesänä, tarkista [raportti](#) ja heittäydy rannalle rentoutumaan.

Miten voin valita kestävästi pyydettyä kalaa?

Vaikka olisit kaukana paikallisesta kalakauppiaastasi voit syödä kalaa, joka on pyydetty kestäväällä tavalla. Jos olet ravintolassa, kysy tarjoilijalta tai kokilta, mistä kalat ovat peräisin, miten ne on tuotettu ja onko ne pyydetty kestäväällä tavalla. Varmista, että lautasellasi oleva kala täyttää minimimitat. Kestävän valinnan ansiosta kalat voivat kasvaa ja lisääntyä, ja näin varmistetaan kalakantojen säilyminen tulevillekin sukupolville.

Tänä vuonna voisit myös kokeilla vähemmän tunnettuja lajeja, kuten kilohailia, tai kasvatettua kalaa, kuten taimenta, jotka voivat maistua aivan yhtä hyvältä. Niitä syömällä vähennetään suosittuihin kalalajeihin kohdistuvaa painetta. Valinnallasi on väliä. Tarkista vielä Euroopan komission [Erottamattomat-verkkosivu](#), josta saat lisätietoja kestävästi pyydytyistä kaloista.

Päätin juuri kouluni enkä tiedä mitä tekisin. Mistä saan tukea?

Oletko huolissasi siitä, mitä teet koulun päättymisen jälkeen? Kesällä on hyvää aikaa miettiä jatkoa. Nuorisotakuu voi antaa apua työn löytymisessä: kaikki EU:n jäsenvaltiot ovat sitoutuneet varmistamaan, että **nuoret** saavat korkealaatuisen **työ-, oppisopimus-, harjoittelu- tai jatkokoulutuspaikkatarjouksen** neljän kuukauden kuluessa koulutuksen päättymisestä tai työttömäksi joutumisesta. Lisätietoja maasi nuorisotakuusta ja siitä, mihin voit rekisteröityä tarjoustensa saamiseksi, löytyy tältä [sivulta](#).

Viranomaiset, jotka vastaavat nuorisotakuun toteutumisesta, voivat käyttää tiedotukseen tarkoitettuja apuvälineitä (esim. visuaalinen aineisto ja sosiaalisen median sovellukset), jotka komissio on laatinut kannustaakseen nuoria rekisteröitymään. EU:n jäsenvaltioiden viranomaiset voivat käyttää näitä apuvälineitä, jotka voi ladata tästä [linkistä](#) (kohdasta "Library").

Tulli- ja verosäännöt

Euroopan unionissa ei peritä tulleja, kun matkustat maasta toiseen. Verot (ALV ja valmisteverot) sisältyvät maksamaasi hintaan, eikä muita veroja tarvitse maksaa muissa EU-maissa, jäljempänä selostettuja poikkeuksia lukuun ottamatta.

Jos tulet kotiin jostakin EU:n ulkopuolisesta maasta, säännöt ovat erilaiset ja yleensä tiukemmat.

Alkoholi

EU-maiden välillä matkustettaessa ei ole osto- eikä tuontirajoituksia, mikäli tavarat tulevat henkilökohtaiseen käyttöön eivätkä jälleenmyyntiin. Kukin maa asettaa ohjetasoja, joiden avulla se määrittelee, onko tupakka- ja alkoholituotteet tarkoitettu henkilökohtaiseen käyttöön. Jos tuot näitä tavaroita suuria määriä, sinulle voidaan esittää kysymyksiä sen tarkistamiseksi, että tavaroita ei ole tarkoitettu myyntiin. Ohjetasot eivät saa olla alemmat kuin seuraavassa esitettävät, joten voit tuoda mukasi

- 10 litraa väkeviä alkoholijuomia
- 20 litraa väkeviä viinejä (kuten portviiniä tai sherryä)
- 90 litraa viinejä (joista enintään 60 litraa kuohuviiniä)
- 110 litraa olutta.

Jos tulet takaisin EU:hun jostakin EU:n ulkopuolisesta maasta, voit tuoda mukasi tavaroita ilman ALV:tä ja valmisteveroa henkilökohtaiseen käyttöön tiukkojen rajoitusten mukaisesti. Samoja sääntöjä sovelletaan matkustajiin, jotka tulevat Gibraltarilta, Kanaalisaarilta, Kanariansaarilta tai muilta alueilta, joilla ei sovelleta EU:n arvonlisävero- eikä valmisteverosääntöjä. Alkoholien osalta nämä rajat ovat seuraavat:

- 1 litra väkeviä alkoholijuomia (yli 22 tilavuusprosenttia) tai 2 litraa väkeviä viinejä tai kuohuviinejä
- 4 litraa kuohumattomia viinejä
- 16 litraa olutta.

Tupakka

Alkoholien tavoin myös tupakkatuotteille on vahvistettu ohjetasot, joiden avulla määritetään, tulevatko tuotteet henkilökohtaiseen käyttöön vai myytäväksi. Tupakkatuotteiden vähimmäistasot ovat

- 800 savuketta
- 400 pikkusikaria
- 200 sikaria
- 1 kg irtotupakkaa

Jos tulet takaisin EU:hun jostakin EU:n ulkopuolisesta maasta, voit tuoda mukasi tupakkaa samalla tavalla kuin alkoholia ilman ALV:tä ja valmisteveroa henkilökohtaiseen käyttöön tiukkojen rajoitusten mukaisesti. Samoja sääntöjä sovelletaan matkustajiin, jotka tulevat Gibraltarilta, Kanaalisaarilta, Kanariansaarilta tai muilta alueilta, joilla ei sovelleta EU:n arvonlisävero- eikä valmisteverosääntöjä. Käytössä on kuitenkin kaksi eri rajaa, ja kukin EU-maa voi päättää, soveltaako se näistä ylempää vai alempaa.

Alemman rajan valinneet maat voivat päättää, että ne soveltavat sitä vain maa- ja meriteitse matkustaviin (Bulgaria, Kreikka, Latvia, Liettua, Unkari, Puola, Slovakia ja Ruotsi) tai kaikkiin matkustajiin (Viro ja Romania). Alempi raja on 40 savuketta tai 20 pikkusikaria tai 10 sikaria tai 50 g irtotupakkaa.

Kaikki muut EU-maat soveltavat ylempää rajaa, joka on 200 savuketta tai 100 pikkusikaria tai 50 sikaria tai 250 g irtotupakkaa.

Hajuvesi ja muut tavarat

Jos matkustat ilma- tai meriteitse, voit tuoda muita tavaroita kuin alkoholi- ja tupakkatuotteita, joiden arvo on enintään 430 euroa, tai jos matkustat autolla, junalla tai joki- tai järviteitse, enintään 300 euroa. Joissakin maissa sovelletaan alle 15-vuotiaisiin matkustajiin alempaa rajaa, jonka on oltava vähintään 150 euroa.

Liha- ja maitotuotteet

Useimmista EU:n ulkopuolisista maista kotiin palattaessa on kiellettyä tuoda mukana pieniäkin määriä liha- tai maitotuotteita. Ainoat poikkeukset ovat Andorra, Färsaaret, Grönlanti, Islanti, Liechtenstein, Norja, San Marino ja Sveitsi. Näin halutaan suojella EU:n karjaa eläintaudeilta.

Näitä sääntöjä ei sovelleta, kun eläinperäisiä tuotteita kuljetetaan EU-maiden välillä.

Lisätietoja saat [EU:n matkailusivuilta](#).

Matkustaminen ja käteisraha

EU:hun tulon tai sieltä poistumisen yhteydessä on 10 000 euron (tai vastaava määrä muussa valuutassa) ja sitä suuremmat käteisvarat ilmoitettava tulliviranomaisille. EU:n sisällä voit yleisesti pitää mukanasikin niin paljon käteistä kuin jaksat kantaa.

Lisätietoja:

[Matkailu EU:ssa](#)