

Vrijeme godišnjih odmora: Korisni savjeti za put u inozemstvo

Izvanredne situacije

Komu se obratiti u slučaju nužde?

Zatrebaju li vam hitna pomoć, vatrogasci ili policija, nazovite [112](#), besplatan broj koji je dostupan u cijelom EU-u.

Hitni broj u slučaju nestanka djeteta je [116 000](#).

Putujem u državu izvan Europe u kojoj moja država nema veleposlanstvo ili konzulat. Komu se obratiti zatrebam li pomoć?

Svake godine gotovo sedam milijuna građana EU-a živi ili putuje izvan EU-a u zemlje u kojima ne postoji predstavništvo njihove države članice EU-a.

Kao državljanin države članice vi ste i građanin EU-a te imate pravo na konzularnu pomoć izvan EU-a (čak i u državama u kojima vaša zemlja nema predstavništvo). Primjerice, u slučaju uhićenja, teške nesreće ili gubitka važnih dokumenata, za pomoć se možete obratiti konzulatu ili veleposlanstvu bilo koje druge države članice EU-a.

Imate pravo i na pomoć u kriznim situacijama: ako bude potrebno, države članice moraju pomoći građanima EU-a pri evakuaciji kao da je riječ o vlastitim državljanima.

Na internetskim stranicama Europske komisije o konzularnoj zaštiti možete provjeriti ima li vaša zemlja predstavništvo u državi u koju putujete. Građani će ubuduće biti još bolje zaštićeni ako izvan EU-a ne postoji predstavništvo njihove države jer su u travnju ove godine dogovorena [nova pravila](#), koja države članice moraju provesti do 2018. (vidjeti [informativni članak](#)).

Što ako mi zatreba liječnik tijekom boravka u inozemstvu?

Ako se tijekom putovanja u državi EU-a, Lihtenštajnu, Norveškoj, Švicarskoj ili na Islandu razbolite ili ozlijedite, imate pravo na potrebnu [zdravstvenu skrb](#) tijekom privremenog boravka u inozemstvu. U tu svrhu trebate ponijeti [europsku karticu zdravstvenog osiguranja \(EHIC\)](#). Moći ćete se liječiti u okviru sustava javnog zdravstva pod istim uvjetima i uz iste troškove kao i osobe osigurane u zemlji koju posjećujete. Stoga prije putovanja ne zaboravite zatražiti od nacionalnog pružatelja usluga zdravstvenog osiguranja da vam besplatno izda karticu.

Za brojeve telefona hitnih službi i više informacija o pokrivenim oblicima liječenja i povezanim troškovima te upute za traženje naknade i komu se obratiti u slučaju gubitka kartice preuzmite posebnu [aplikaciju](#) za pametne telefone.

Aplikacija je dostupna na 25 jezika. Međutim, ona nije zamjena za europsku karticu zdravstvenog osiguranja.

Imate li kroničnu bolest i trebate lijek tijekom boravka u inozemstvu, prije odlaska zatražite od svojeg liječnika prekogranični recept.



Zaštita potrošača i sigurnost hrane

Rezervirao sam odmor u paket-aranžmanu, ali organizator putovanja otišao je u stečaj. Mogu li dobiti povrat novca?

[Direktivom o paket-aranžmanima](#) štite se europski potrošači koji rezerviraju odmor u paket-aranžmanu. Obuhvaćeni su unaprijed dogovoreni odmori u paket-aranžmanu s kombinacijom dvaju ili više elemenata kao što su prijevoz, smještaj i najam automobila.

Tim se propisima potrošačima u EU-u dodjeljuju temeljna prava pri rezervaciji odmora u paket-aranžmanu. To uključuje pravo na potpune informacije prije rezervacije, pravo na prijenos rezervacije na drugu osobu ako je ne možete iskoristiti i pravo na povrat novca i povratak u domovinu u slučaju stečaja organizatora.

Ubuduće će na ovaj način biti zaštićeno 120 milijuna putnika koji rezerviraju druge oblike kombiniranog putovanja, primjerice kad sami putem interneta odaberu kombinaciju leta i hotela ili najma automobila. [Predložene propise](#) podržali su Europski parlament i Vijeće (vidjeti [informativni članak](#)), a donijet će se ove jeseni.

O čemu moram voditi računa ako odmor platim na kredit?

Na temelju Direktive EU-a o potrošačkim kreditima, pri kupnji na kredit imate [određena prava](#). Pet je najvažnijih:

- oglas za potrošačke kredite moraju biti transparentni i lako razumljivi,
- prije potpisivanja ugovora morate dobiti dovoljno informacija kako biste mogli usporediti različite ponude na tržištu,
- nakon potpisivanja ugovora morate dobiti njegov preslik,
- ako se predomislite, u roku od 14 dana možete odustati od ugovora,
- uz pravičnu naknadu kredit možete otplatiti prije predviđenog roka otplate.

Europska komisija surađivala je s državama članicama na podizanju svijesti potrošača o njihovim pravima. Dosad je pokrenuta kampanja u [Češkoj](#) i [Austriji](#).

Imam problema s poduzećem za najam vozila u inozemstvu. Tko mi može pomoći s pravnom zaštitom?

Ako ste u EU-u, Norveškoj ili na Islandu, možete dobiti besplatnu pomoć [Europskog potrošačkog centra](#) (ECC) u državi u kojoj se nalazite. Dobit ćete savjet o svojim potrošačkim pravima i argumentima koje trebate iznijeti pred poduzećem. Ako problem nije moguće riješiti na licu mjesta, sačuvajte sve potrebne dokaze i obratite se ECC-u u svojoj matičnoj državi. Za boravka u inozemstvu može vam pomoći i [aplikacija ECC-travel](#) pomoću koje trgovcu možete objasniti problem i svoja prava na njegovom jeziku.

Aplikacijom su obuhvaćeni najčešći problemi potrošača za vrijeme putovanja kao što su kašnjenje letova ili otkazana rezervacija smještaja.

Znatan dio mojeg novca za godišnji odmor odlazi na visoke telefonske račune. Kako mogu smanjiti te troškove tijekom putovanja?

EU vam pomaže štedjeti dok putujete i koristite se mobilnim uslugama, odnosno dok ste u roamingu. Europska komisija posljednjih je godina radila na utvrđivanju gornjih granica za roaming (najviša cijena koju potrošač plaća operateru u EU-u prilikom roaminga u EU-u). Od travnja 2016. roaming će biti još jeftiniji, a od lipnja 2017. naknade za roaming postat će stvar prošlosti (vidjeti nedavno [priopćenje za tisak – pitanja i odgovori](#)). U tablici u nastavku možete vidjeti koliko su se gornje granice za roaming snizile u posljednje dvije godine. Imajte na umu da je riječ o najvišim dopuštenim cijenama: vaš operater možda naplaćuje manje! Sve više mobilnih operatera u Europi omogućuje proširenje domaće pretplate na inozemstvo uz fiksni dnevni, tjedni ili mjesečni dodatak. Takve su pogodnosti češće u vrijeme godišnjih odmora pa provjerite ponude svojeg operatera. Putujete li ovog ljeta EU-om, opustite se: možete uživati u odmoru te istodobno ostati u kontaktu s obitelji i prijateljima kod kuće jer vaši telefonski računi neće biti previsoki.

Vrsta mobilnih usluga u EU-u	Gornje granice cijena u 2013. (bez PDV-a)	Gornje granice cijena u 2015. (bez PDV-a)
------------------------------	---	---

odlazni poziv	24 centa/min	19 centa/min
dolazni poziv	7 centa/min	5 centa/min
slanje tekstovne poruke	8 centa	6 centa
preuzimanje podataka / pregledavanje interneta	45 centa/MB	20 centa/MB

Na godišnjem sam odmoru kupio nove cipele koje su se nakon jednog tjedna raspale. Kako mogu dobiti povrat novca? Koja su pravila?

Bez obzira na to gdje u EU-u kupujete, imate [osnovna potrošačka prava](#). Zahvaljujući [novim propisima EU-a](#) potrošači od 2014. imaju rok od 14 dana da vrate robu kupljenu na daljinu – putem interneta, pošte ili telefona.

Potrošači u EU-u imaju pravo na [dvogodišnje jamstvo](#) tijekom kojeg prodavač mora besplatno popraviti ili zamijeniti neispravan proizvod. Ako to nije moguće učiniti u razumnom roku ili bez poteškoća, možete zatražiti povrat novca ili sniženje cijene.

Ako ste u inozemstvu kupili neispravan proizvod, zahvaljujući [europskom postupku za sporove male vrijednosti](#) povrat novca možete zatražiti u [tri jednostavna koraka](#). [Ovaj postupak](#) na raspolaganju vam je u svim državama članicama (osim u Danskoj) i primjenjiv je u mnogim slučajevima. Riječ je o brzom i ekonomičnoj alternativu tradicionalnim sudskim postupcima kojoj se trenutačno može pribjeći za komercijalne transakcije, uključujući potrošačke transakcije u iznosu do 2 000 EUR. Samo je potrebno nadležnom sudu podnijeti standardan [obrazac](#).

Planiram odmor na obali. Kako mogu znati da je voda za kupanje čista i sigurna?

Svake godine prije ljeta EU objavljuje ocjenu kvalitete vode za kupanje u Europi. Provjerava se voda za kupanje na više od 21 000 mjesta u 28 država članica EU-a, Albaniji i Švicarskoj. Voda za kupanje u Europi 2014. bila je visoke kvalitete, pri čemu su na 95 % mjesta bili ispunjeni minimalni standardi kvalitete vode utvrđeni propisima EU-a. Velika se većina komunalnih otpadnih voda sad pročišćuje na odgovarajući način, u naša mora otječe sve manje nitrata i naše su rijeke čišće no ikad prije. Stoga, idete li ovo ljeto na plažu, pročitajte [izvješće](#), a zatim lezite i opustite se.

Kako mogu odabrati ribu i morske plodove koji su ulovljeni na održiv način?

Čak i ako je vaš lokalni trgovac ribom daleko, možete odabrati ribu i morske plodove koji su ulovljeni na održiv način. Ako ste u restoranu, ne oklijevajte pitati konobara ili kuhara o podrijetlu i načinu proizvodnje ribe te je li riba ulovljena na održiv način. Uvjerite se da je riba na vašem tanjuru barem minimalne propisane veličine. Održivim izborom omogućit će se rast i razmnožavanje riba, čime će se osigurati zalihe za buduće generacije.

Ove godine možete probati i manje poznate vrste kao što je europska papalina ili uzgojenu ribu, primjerice pastrve, koje mogu biti jednako ukusne; na taj način možete pridonijeti smanjenju ribolovnog pritiska na popularnije riblje vrste. Vaš je izbor važan. Najzad, posjetite [internetsku stranicu Europske komisije „Nerazdvojni“](#) za više informacija o ribi dobavljenoj na održiv način.

Upravo sam završio školu i ne znam što sad. Kako mogu dobiti potporu?

Brinete se što dalje nakon završenog školovanja? Ljeto bi moglo biti dobro vrijeme za takvo razmišljanje. Jamstvo za mlade može vam pomoći u profesionalnom usmjeravanju. Sve su se države članice obvezale osigurati da **mladi** dobiju kvalitetnu ponudu za **posao, naukovanje, pripravništvo ili nastavak obrazovanja** u roku od četiri mjeseca nakon prestanka školovanja ili gubitka posla. Za više informacija o Jamstvu za mlade u vašoj zemlji i načinu prijave za pristup ponudama, posjetite ovu [stranicu](#).

Ako ste javno tijelo nadležno za provedbu Jamstva za mlade, možete se koristiti alatom za aktivnosti informiranja (uključujući vizualnu građu i aplikacije društvenih medija) koji je Komisija razvila da potakne mlade osobe na prijavljivanje. Navedeni je alat na raspolaganju nadležnim tijelima u državama članicama EU-a i može se preuzeti putem ove [poveznice](#) (odjeljak "library").

Carinski propisi i pravila o oporezivanju

Pri putovanju iz jedne države članice EU-a u drugu ne plaća se carina. Porezi (PDV i trošarine) uključeni su u cijenu koju platite i ne morate platiti nikakav drugi porez ni u jednoj državi članici EU-a, uz iznimke navedene u nastavku.

Ako se kući vraćate iz zemlje koja nije članica EU-a, primjenjuju se drugačiji, uglavnom stroži propisi.

Alkohol

Ne postoji ograničenje na količinu koju možete kupiti ili ponijeti kad putujete iz jedne države članice EU-a u drugu ako je riječ o količini za osobnu upotrebu, a ne za preprodaju. Svaka država utvrđuje indikativne količine alkohola i duhanskih proizvoda za osobnu upotrebu. Nosite li veću količinu takve robe, možda budete morali dokazati da nije namijenjena komercijalnoj upotrebi. Indikativne količine ne smiju biti niže od navedenih pa stoga možete ponijeti:

- 10 litara jakog alkoholnog pića,
- 20 litara desertnog vina (npr. porto ili sherry),
- 90 litara vina (od čega najviše 60 litara pjenušca),
- 110 litara piva.

Ako u EU uđete iz države koja nije članica, možete unijeti robu za osobnu upotrebu oslobođenu PDV-a i trošarina, uz stroga ograničenja. Isto vrijedi i ako dolazite s Kanarskih otoka, Kanalskih otoka, iz Gibraltara ili drugih teritorija u kojima se ne primjenjuju propisi EU-a o PDV-u i trošarinama. Za alkohol ta ograničenja iznose:

- 1 litra jakog alkoholnog pića s udjelom alkohola većim od 22 % ili 2 litre desertnog vina ili pjenušca,
- 4 litre vina,
- 16 litara piva.

Duhan

Kao i za alkohol, indikativnim ograničenjima za duhanske proizvode razdvaja se osobna upotreba od gospodarske aktivnosti. Najmanja ograničenja su:

- 800 cigareta,
- 400 cigarilosa,
- 200 cigara,
- 1 kg duhana.

Jednako kao i za alkohol, ako u EU uđete iz države koja nije članica, možete unijeti duhan za osobnu upotrebu oslobođen PDV-a i trošarina, uz stroga ograničenja. Isto vrijedi i ako dolazite s Kanarskih otoka, Kanalskih otoka, iz Gibraltara ili drugih teritorija u kojima se ne primjenjuju propisi EU-a o PDV-u i trošarinama. Međutim, na snazi su dva različita ograničenja i svaka država EU-a odlučuje o primjeni većeg ili manjeg ograničenja.

Države koje primjenjuju manje ograničenje mogu birati primjenjuje li se ono samo na putnike koji putuju kopnom i morem (Bugarska, Grčka, Latvija, Litva, Mađarska, Poljska, Slovačka i Švedska) ili na sve putnike (Estonija i Rumunjska). Manje ograničenje iznosi 40 cigareta ili 20 cigarilosa ili 10 cigara ili 50 g duhana.

Sve ostale države EU-a primjenjuju veće ograničenje: 200 cigareta ili 100 cigarilosa ili 50 cigara ili 250 g duhana.

Parfemi i ostala roba

Putujete li zrakom ili morem, možete unijeti robu osim alkohola i cigareta u vrijednosti od najviše 430 EUR ili najviše 300 EUR ako putujete automobilom, vlakom ili unutarnjim plovnim putovima. Neke države članice EU-a na putnike mlađe od 15 godina primjenjuju strože ograničenje, koje ne smije biti niže od 150 EUR.

Meso i mliječni proizvodi

Pri povratku iz većine zemalja izvan EU-a nezakonito je unijeti meso ili mliječne proizvode, čak i u malim količinama. Jedine su iznimke Andora, Farski otoci, Grenland, Island, Lihtenštajn, Norveška, San Marino i Švicarska. Ovim se propisom štiti stoka u EU-u od životinjskih bolesti.

Ta se pravila ne primjenjuju na prijevoz proizvoda životinjskog podrijetla među državama članicama. Više informacija možete pronaći na internetskoj stranici [Vaša Europa: putovanja](#).

Putovati s gotovinom

Ulazak u EU ili izlazak iz njega s 10 000 EUR ili više (ili s jednakovrijednim iznosom u drugim valutama) u gotovini mora se prijaviti carinskim tijelima. Unutar EU-a u pravilu nema ograničenja na gotovinu.

Dodatne informacije:

[Putovanje u EU-u](#)