

Tempo di vacanze: suggerimenti utili quando si viaggia all'estero

Emergenze

Chi chiamare in caso di emergenza?

Se si ha bisogno di un'ambulanza, dei vigili del fuoco o della polizia, in tutta l'Unione europea è possibile chiamare il numero gratuito [112](#).

Il numero di emergenza in caso di scomparsa di minori è [116 000](#).

Chi contattare in caso di necessità se si viaggia in Stati extraeuropei in cui non esistono ambasciate o consolati del proprio paese d'origine?

Ogni anno quasi 7 milioni i cittadini europei vivono o viaggiano al di fuori dell'UE in luoghi in cui non esistono rappresentanze del loro paese.

Ogni cittadino di uno Stato membro dell'UE è automaticamente cittadino dell'UE e ha quindi diritto all'assistenza consolare quando si trova fuori dal territorio dell'Unione (anche quando il suo paese non è rappresentato). È possibile rivolgersi al consolato o all'ambasciata di qualsiasi altro Stato membro dell'UE in caso, ad esempio, di arresto, di incidente grave o di smarrimento di documenti importanti.

Si ha diritto a essere assistiti anche in situazioni di crisi: in caso di evacuazione gli Stati membri dell'Unione devono aiutare qualunque cittadino UE come se fosse il proprio.

Per sapere se un paese ha una rappresentanza nello Stato in cui ci si intende recare, consultare il sito web della Commissione europea sulla protezione consolare. Grazie alle [nuove norme](#) approvate nell'aprile di quest'anno – che gli Stati membri dovranno attuare entro il 2018 (vedi [scheda](#)) – in futuro i cittadini europei saranno ancora meglio tutelati quando il loro paese non è rappresentato al di fuori dell'UE.

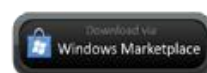
Come fare per consultare un medico all'estero?

Chi si ammala o subisce un infortunio mentre viaggia in un paese UE o in Islanda, Liechtenstein, Norvegia o Svizzera, ha diritto alle [cure](#) necessarie durante la permanenza temporanea all'estero. A tal fine occorre portare con sé la [Tessera europea di assicurazione malattia \(TEAM\)](#). Le cure ricevute dal sistema sanitario pubblico saranno prestate alle stesse condizioni e allo stesso costo garantiti alle persone assicurate nel Paese di destinazione. È bene quindi ricordare di chiedere al servizio sanitario nazionale il rilascio, a titolo gratuito, della TEAM.

Per avere sottomano i numeri d'emergenza e per ulteriori informazioni sulle cure coperte, i relativi costi, le modalità di rimborso e le persone da contattare in caso di smarrimento della tessera, si può scaricare la speciale [applicazione](#) per smartphone.

L'applicazione, disponibile in 25 lingue, non sostituisce la tessera TEAM.

Chi soffre di malattie croniche e necessita di specialità medicinali durante gli spostamenti all'estero dovrebbe farsi rilasciare dal proprio medico curante una prescrizione transfrontaliera prima di partire.



Protezione dei consumatori e sicurezza alimentare

È possibile farsi rimborsare una vacanza "tutto compreso" in caso di fallimento del tour operator?

La [direttiva sui viaggi "tutto compreso"](#) tutela i consumatori europei che prenotano pacchetti vacanze e copre le vacanze "tutto compreso" che combinano due o più elementi, come alloggio, trasporto e noleggio auto.

La normativa garantisce ai consumatori europei diritti fondamentali al momento dell'acquisto di un pacchetto vacanza, tra cui il diritto a un'informazione completa prima della prenotazione, il diritto di cedere la prenotazione a un'altra persona se non si può partire, e il diritto al rimborso e al rimpatrio in caso di fallimento dell'organizzatore.

In futuro questa tutela sarà estesa anche ai 120 milioni di viaggiatori che prenotano altre forme di servizi turistici combinati, come ad esempio le combinazioni fai-da-te di volo e albergo o noleggio auto acquistate su un sito Internet. Le [norme proposte](#) hanno ricevuto il sostegno del Parlamento europeo e del Consiglio (vedi [scheda](#)) e dovrebbero essere adottate in autunno.

Cose che è bene tenere presenti quando si acquista una vacanza a credito.

La direttiva sul credito al consumo garantisce [diritti concreti](#) al momento di un acquisto a credito. I cinque diritti principali sono:

- Gli annunci pubblicitari sul credito al consumo devono essere trasparenti e di facile comprensione

- Prima di firmare un contratto, si devono ottenere informazioni sufficienti a permettere di comparare le diverse offerte

- Una volta firmato un accordo, si ha diritto ad averne una copia

- Se si cambia idea, si hanno 14 giorni per recedere dal contratto

- Si deve poter restituire il credito prima della scadenza, versando una penale equa.

La Commissione europea collabora con gli Stati membri per sensibilizzare maggiormente i consumatori sui loro diritti. Una campagna a questo scopo è stata finora lanciata nella [Repubblica ceca](#) e in [Austria](#).

Cosa si può fare se il proprio viaggio in aereo, treno, autobus o nave viene ritardato o cancellato?

Sotto la guida della Commissione europea l'UE è diventata la prima zona del mondo in cui i passeggeri hanno diritti garantiti in tutti i mezzi di trasporto. La Commissaria per i Trasporti Violeta Bulc spiega nel seguente video perché la protezione dei diritti dei passeggeri è importante per la Commissione.

Grazie alle [norme UE](#), se il proprio viaggio subisce un ritardo importante, la compagnia di trasporti con cui si viaggia è tenuta a fornire ai passeggeri informazioni e assistenza adeguate. In alcune circostanze è inoltre possibile avere diritto ad un risarcimento. Se il viaggio viene cancellato ed è necessario soggiornare in un hotel situato in una località differente dalla destinazione finale, la compagnia di trasporti deve pagarne il costo. Prima di mettersi in viaggio, è consigliabile informarsi su come far valere i propri diritti e scaricare l'applicazione per smartphone "I tuoi diritti di passeggero" (disponibile per [Google Android](#), [iPhone](#), [iPad](#) e [Windows Phone](#)).

Quali sono i diritti specifici di un viaggiatore con disabilità?

La normativa UE sui diritti dei passeggeri [tutela](#) le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta contro le discriminazioni quando viaggiano nell'UE e garantisce loro gli stessi diritti all'uso dei trasporti degli altri cittadini.

Per guidare la propria auto o un'auto a noleggio in un altro Stato membro dell'UE è necessaria la patente internazionale? La normativa stradale è simile a quella del proprio paese?

Una patente rilasciata in un paese UE può essere utilizzata in tutta l'Unione europea. Prima di partire è opportuno assicurarsi che non sia scaduta perché non è possibile guidare in un altro paese con una patente provvisoria o un certificato sostitutivo. La normativa stradale può variare da uno Stato membro all'altro, in particolare per quanto riguarda i limiti di velocità. È possibile scaricare gratuitamente l'applicazione sulla sicurezza stradale in Europa, che contiene tutte le norme stradali importanti in vigore nei 28 Stati membri dell'UE più l'Islanda, il Liechtenstein, la Norvegia e la Svizzera (disponibile per [Google Android](#), [iPhone](#) e [Windows Phone](#)).

Chi contattare per chiedere un risarcimento in caso di problemi con una società di autonoleggio all'estero?

Se ci si trova nell'UE, in Norvegia o in Islanda, si può ottenere assistenza gratuita presso il [Centro europeo dei consumatori](#) (ECC) del paese in cui ci si trova. Il Centro offre informazioni sui diritti dei consumatori e consigli sulle argomentazioni da presentare alla società. Se non è possibile risolvere la questione in loco, è bene conservare tutta la documentazione necessaria e rivolgersi al Centro europeo dei consumatori del paese di origine. Quando ci si trova all'estero l'[ECC-travel app](#) può aiutare il consumatore a spiegare il problema e i propri diritti al commerciante nella sua lingua.

Questa applicazione riguarda i problemi più frequenti incontrati dai consumatori in viaggio, come ritardi dei voli o cancellazioni delle prenotazioni alberghiere.

Bollette telefoniche esorbitanti rovinano le vacanze: come ridurle quando si è in viaggio?

L'UE aiuta a far risparmiare denaro quando in viaggio si usano i servizi mobili in "roaming". Negli ultimi anni la Commissione europea si è adoperata per ridurre i massimali tariffari per il roaming (i prezzi massimi che un cliente di un operatore UE paga quando viaggia nell'Unione). Da aprile 2016 il roaming costerà ancora meno e da giugno 2017 diverrà un ricordo (si veda recente [comunicato stampa - Q&A](#)). La tabella seguente mostra la diminuzione dei massimali tariffari del roaming negli ultimi due anni. Si ricordi che questi sono i prezzi massimi: ci sono operatori che addebitano meno! Sempre più operatori di telefonia mobile in Europa consentono di utilizzare il proprio contratto nazionale all'estero a fronte di un supplemento fisso giornaliero, settimanale o mensile. Trattandosi di offerte più comuni durante le vacanze estive, occorre verificare presso il proprio operatore le proposte in corso. Si può stare tranquilli se si viaggia in Europa quest'estate: si potrà restare in contatto con famiglia e amici a casa senza farsi rovinare le vacanze dalla bolletta telefonica.

Tipo di attività di telefonia mobile nell'UE	Prezzi massimi nel 2013 (IVA esclusa)	Prezzi massimi nel 2015 (IVA esclusa)
Effettuare una chiamata	24 centesimi al minuto	19 centesimi al minuto
Ricevere una chiamata	7 centesimi al minuto	5 centesimi al minuto
Inviare un SMS	8 centesimi	6 centesimi
Scaricare dati/navigare in rete	45 cent per MB	20 cent per MB

Il nuovo paio di scarpe acquistato in vacanza si è rotto dopo una settimana. Come farsi rimborsare? Quali sono le regole?

Ovunque facciano acquisti all'interno dell'UE, i consumatori godono di [diritti fondamentali](#). Dal 2014, grazie alle [nuove norme UE](#), i consumatori hanno 14 giorni a disposizione per restituire le merci acquistate a distanza, via Internet, per posta o per telefono.

Nell'UE i consumatori godono di una [garanzia di due anni](#): il venditore deve riparare o sostituire gratuitamente i prodotti difettosi. Se ciò richiedesse tempi troppo lunghi o fosse

eccessivamente svantaggioso per il cliente, si può chiedere il rimborso o una riduzione del prezzo.

Grazie al [procedimento europeo per controversie di modesta entità](#), è possibile recuperare il proprio denaro in [tre semplici mosse](#) se si è acquistato un prodotto difettoso all'estero. Si può ricorrere a [questa procedura](#) in moltissimi casi e in tutti i paesi dell'UE (Danimarca esclusa). Si tratta di un'alternativa rapida ed economica alle tradizionali procedure giudiziarie e può oggi essere usata nelle controversie commerciali, comprese quelle dei consumatori, fino a un controvalore di 2 000 euro. Basta presentare al tribunale competente un [modulo](#) standard.

Come sapere se l'acqua di balneazione è pulita e sicura quando si progetta una vacanza al mare?

Ogni anno, prima dell'estate, l'UE emette una valutazione della qualità delle acque di balneazione in Europa. Vengono controllate oltre 21 000 acque di balneazione nei 28 Stati membri dell'UE, in Albania e in Svizzera. Nel 2014 le acque di balneazione in Europa erano di qualità elevata: il 95 % dei siti di balneazione era infatti conforme agli standard minimi stabiliti dalla legislazione dell'Unione. La maggior parte delle acque reflue urbane è ormai adeguatamente trattata, meno nitrati affluiscono ai nostri mari e i nostri fiumi sono più puliti che mai. Quest'estate chi va in spiaggia può quindi dare un'occhiata alla [relazione](#) e rilassarsi in tutta tranquillità.

Come scegliere prodotti ittici pescati in modo sostenibile?

Anche quando si è lontani dal pescivendolo di fiducia si può acquistare pesce pescato in modo sostenibile. Al ristorante non si esiti a chiedere al cameriere o al cuoco da dove proviene il pesce, come è stato prodotto e se è stato pescato in maniera sostenibile. Ci si accerti che il pesce sia della taglia minima legale. Una scelta sostenibile farà sì che il pesce possa crescere e riprodursi, garantendo scorte ai nostri figli.

Si potrebbero provare anche specie meno conosciute, come lo spratto, oppure il pesce d'allevamento, come la trota, altrettanto buono e che può contribuire a ridurre la pressione sugli stock delle specie più richieste. Le scelte contano! Per maggiori informazioni sul pesce sostenibile si può consultare il sito [web dalla Commissione europea "Inseparabili"](#).

Come ottenere sostegno se si è appena concluso il proprio percorso scolastico e non si sa cosa fare?

Cosa fare dopo la fine degli studi? L'estate potrebbe rappresentare una buona occasione per riflettere sui prossimi passi e la Garanzia per i giovani può aiutare a trovare la strada verso il lavoro: tutti gli Stati membri dell'UE si sono impegnati a garantire che **i giovani** ricevano una valida offerta di **lavoro, apprendistato, tirocinio o formazione professionale** entro 4 mesi dal completamento degli studi o dall'inizio della disoccupazione. Per saperne di più sulla Garanzia per i giovani in ciascun paese e su dove iscriversi per avere accesso alle offerte, si può consultare questa [pagina](#).

Le autorità pubbliche responsabili della Garanzia per i giovani possono usare lo strumentario per attività di sensibilizzazione (che comprende immagini, applicazioni di social media ecc.) sviluppato dalla Commissione per incoraggiare i giovani a registrarsi. Questi strumenti sono messi a disposizione delle autorità degli Stati membri dell'UE e possono essere scaricati a questo [indirizzo](#) (sezione "biblioteca").

Norme fiscali e doganali

All'interno dell'Unione europea non esistono dazi doganali quando si viaggia da un paese all'altro. Le imposte (IVA e accise) sono incluse nel prezzo e nessun ulteriore pagamento d'imposta è dovuto in un altro paese dell'UE, con le eccezioni illustrate di seguito.

Di ritorno da un paese extraeuropeo le norme sono diverse e generalmente più rigorose.

Alcol

Non vi sono limiti ai quantitativi che si possono acquistare e portare con sé quando ci si sposta tra paesi dell'UE, a condizione che le merci siano state acquistate per uso personale e non per essere rivendute. Ciascun paese stabilisce i livelli indicativi di alcol e tabacco considerati per uso personale. Se si superano i quantitativi previsti ci si potrebbe trovare a dover dimostrare di non avere scopi commerciali. I livelli indicativi non possono essere inferiori ai seguenti, quindi è possibile portare con sé:

- . 10 litri di superalcolici
- . 20 litri di vino liquoroso (come il porto o lo sherry)
- . 90 litri di vino (di cui al massimo 60 litri di spumante)
- . 110 litri di birra.

Se si torna nell'Unione da un paese extraeuropeo si possono importare quantità rigorosamente limitate di merci esenti da IVA e accise per uso personale. Lo stesso vale per i viaggiatori provenienti dalle isole Normanne, dalle isole Canarie, da Gibilterra o da altri territori in cui non si applicano le disposizioni europee relative all'IVA e alle accise. Per l'alcol i limiti sono i seguenti:

- . 1 litro di superalcolici (con volume superiore al 22 %) oppure 2 litri di vino liquoroso o spumante
- . 4 litri di vino fermo
- . 16 litri di birra.

Tabacco

Per quanto riguarda i prodotti del tabacco esistono livelli indicativi per distinguere l'uso personale dall'attività economica. I livelli minimi sono:

- . 800 sigarette
- . 400 cigarillos
- . 200 sigari
- . 1 kg di tabacco

Se si torna nell'Unione da un paese extraeuropeo si possono importare quantità rigorosamente limitate di tabacco esente da IVA e accise per uso personale. Di nuovo, lo stesso vale per i viaggiatori provenienti dalle isole Normanne, dalle isole Canarie, da Gibilterra o da altri territori in cui non si applicano le disposizioni europee relative all'IVA e alle accise.

Profumi e altri beni

Chi viaggia in aereo o via mare può portare con sé merci diverse da alcol e sigarette per un valore non superiore a 430 euro, o non superiore a 300 euro se si viaggia in auto, treno o su un fiume o lago. Alcuni Stati membri applicano un limite ridotto per i viaggiatori di età inferiore a 15 anni, che deve essere almeno pari a 150 euro.

Carne e prodotti lattiero-caseari

È vietato portare con sé carne o prodotti lattiero-caseari, anche in piccole quantità, al ritorno dalla maggior parte dei paesi extraeuropei. Le uniche eccezioni sono: Andorra, isole Fær Øer, Groenlandia, Islanda, Liechtenstein, Norvegia, San Marino e Svizzera. Si tratta di

una misura per proteggere gli animali d'allevamento dell'UE da eventuali malattie.

Quanto sopra non si applica però al trasporto di prodotti di origine animale tra paesi all'interno dell'UE. Per ulteriori informazioni, consultare il sito web [La tua Europa](#).

Viaggiare con denaro contante

Chi entra o esce dall'UE con una somma in contanti pari o superiore a 10 000 euro (o un valore equivalente in altre valute) deve dichiararla alle autorità doganali. All'interno dell'UE si è generalmente liberi di portare con sé tanto denaro contante quanto se ne può trasportare.

Per ulteriori informazioni:

[Viaggi all'interno dell'UE](#)