

Atostogos! Naudingi patarimai keliaujantiems į užsienį

Kur kreiptis,

jei prireikia skubios pagalbos?

Greitajai pagalbai, ugniagesiams arba policijai iškviešti skambinkite numeriu [112](#). Kad ir kurioje ES šalyje būtumėte, skambučiai šiuo numeriu yra nemokami.

Dingus vaikui pagalbos galima kreiptis numeriu [116 000](#).

Keliauju į tokias pasaulio šalis, kur nėra mano šalies ambasados ar konsulato. Kur kreiptis, jei prireiktų pagalbos?

Kasmet beveik 7 mln. ES piliečių persikelia gyventi arba keliauja už ES ribų, kur nėra jų šalies atstovybės.

Bet kurios ES valstybės narės pilietis yra ir ES pilietis, turintis teisę į konsulinę pagalbą ES nepriklausančiose šalyse, net jei jo šalies atstovybės ten nėra. Jei, pavyzdžiui, jus suėmė, patyrėte sunkią avariją ar pametėte svarbius dokumentus, galite kreiptis į bet kurios ES valstybės narės konsulatą ar ambasadą.

Be to, turite teisę į pagalbą įvykus krizei – ES valstybės narės privalo padėti evakuoti visų ES šalių piliečiams taip pat, kaip savo piliečiams.

Informacija apie atstovavimą atitinkamoms šalims valstybėse, į kurias ketinate keliauti, pateikiama Europos Komisijos konsulinės apsaugos interneto svetainėje. Ateityje ES piliečiai šalyse, kur nėra jų šalies atstovybės, bus dar geriau apsaugoti – [naujasias taisykles](#), dėl kurių susitarta šių metų balandžio mėn., valstybės narės turės įgyvendinti iki 2018 m. (žr. [informacinį biuletinį](#)).

Ką daryti, jei užsienyje prireikia gydytojo pagalbos?

Jei keliaudami ES šalyje, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ar Šveicarijoje susirgsite ar susižeisite, turite teisę į būtinąją [sveikatos priežiūrą](#) laikino buvimo užsienyje metu. Tam reikia su savimi turėti [Europos sveikatos draudimo kortelę \(ESDK\)](#). Gydymas valstybinėje sveikatos priežiūros sistemoje jums bus suteiktas tokiomis pat sąlygomis ir kainomis, kaip ir asmenims, apdraustiems toje šalyje, kurioje keliaujate. Tad prieš leisdami į kelionę nepamirškite paprašyti šios kortelės. Ją nemokamai išduos jūsų šalies sveikatos draudimo įstaiga.

Jei norite turėti skubios pagalbos telefono numerius, kurių gali prireikti, ar gauti daugiau informacijos apie kompensuojamą gydymą ir jo kainas, taip pat į ką kreiptis pametus kortelę, parsisiųsdinkite specialią išmaniojo telefono [programėlę](#).

Programėlė veikia 25 kalbomis ir negali būti naudojama vietoj ESDK.

Jei sergate lėtine liga ir keliaudami užsienyje turite vartoti vaistus, prieš išvykdami paprašykite savo gydytojo išrašyti receptą, kuris galiotų ir užsienyje.



Vartotojų apsauga ir maisto sauga

Įsigijau kelionės paslaugų paketą, tačiau organizatorius bankrutavo. Ar galiu atgauti savo pinigus?

[Kelionių paketų direktyva](#), kuria ginamos Europos vartotojų teisės, reglamentuojami kelionės paslaugų paketai, kuriuos sudaro bent du iš šių dalykų: transporto paslaugos, apgyvendinimo paslaugos, automobilio nuomos paslaugos.

ES taisyklėmis užtikrinamos svarbiausios vartotojų, įsigijusių kelionės paslaugų paketą, teisės. Tai, be kita ko, teisė gauti visą informaciją prieš sumokant už paslaugų paketą, teisė perleisti užsakymą kitam asmeniui, jei kelionę įsigijęs asmuo į ją vykti negali, teisė į pinigų gražinimą ir repatriaciją organizatoriaus bankroto atveju.

Ateityje tokia apsauga bus užtikrinama ir 120 mln. keliautojų, įsigyjančių kitokias suderintas kelionių paslaugas, pavyzdžiui, savarankiškai perkančių internetu skrydį ir viešbučio ar automobilio nuomos paslaugas. [Siūlomoms taisyklėms](#) pritarė Europos Parlamentas ir Taryba (žr. [informacinį biuletinį](#)); jos turėtų būti priimtos šių metų rudenį.

Ko reikėtų nepamiršti, jei už kelionę mokama kreditu?

Jei ką nors perkate kreditu, jūsų [teisės](#) užtikrinamos ES Vartojimo kredito direktyva. Svarbiausios yra penkios iš jų.

Vartojimo kredito reklama turi būti skaidri ir lengvai suprantama.

Prieš pasirašydami sutartį turėtumėte gauti pakankamai informacijos, kad galėtumėte palyginti įvairius pasiūlymus.

Pasirašę sutartį, turite gauti vieną jos egzempliorių.

Per 14 dienų galite persigalvoti ir atsisakyti sutarties.

Turi būti sudaryta galimybė gražinti kreditą anksčiau, nei numatyta, sumokėjus adekvačią kompensaciją.

Europos Komisija su valstybėmis narėmis siekia didinti vartotojų informuotumą apie jų turimas teises. Viena iš informavimo kampanijų pradėta [Čekijoje](#) ir [Austrijoje](#).

Ką daryti, jei atidedamas ar atšaukiamas lėktuvo, traukinio, autobuso ar kelto reisas?

Europos Komisijos iniciatyva ES tapo pirmąja teritorija pasaulyje, kurioje užtikrintos visų rūšių transporto keleivių teisės. Už transportą atsakinga Europos Komisijos narė Violeta Bulc šiame vaizdo siužete paaiškina, kodėl Komisijai rūpi ginti keleivių teises.

Pagal [ES taisykles](#), jei jūsų kelionė atidedama, transporto įmonė turi suteikti jums pakankamai informacijos ir pagalbą. Tam tikromis aplinkybėmis galite įgyti teisę į kompensaciją. Jei kelionė atšaukiama ir tenka nakvoti viešbutyje nepasiekus galutinio kelionės tikslo, transporto įmonė turėtų už jį užmokėti. Prieš keliaudami sužinokite, kaip reikalauti to, kas jums priklauso, – atsisiųskite taikomąją programą „Your Passenger Rights“ („Keleivių teisės visada po ranka“). Ji veikia išmaniuosiuose telefonuose su operacinėmis sistemomis [Google Android](#), [iPhone](#), [iPad](#) ir [Windows Phone](#).

Kokios mano, kaip keleivio, teisės, jei turiu negalią?

ES keleivių teisės [gina](#) po ES keliaujančius neįgalius ir riboto judumo asmenis nuo diskriminacijos. Jų teisės naudotis transportu yra tokios pačios kaip ir kitų piliečių.

Ar man reikia tarptautinio vairuotojo pažymėjimo, jei vairuoju nuosavą ar išsinuotą automobilį kitoje ES valstybėje narėje? Ar kelių eismo taisyklės panašios kaip mano šalyje?

Bet kurioje valstybėje narėje išduotas vairuotojo pažymėjimas galioja visoje Europos Sąjungoje. Prieš kelionę pasitikrinkite, ar jo galiojimas nėra pasibaigęs, nes kitoje šalyje negalima vairuoti su laikinu pažymėjimu ar sertifikatu. Kelių eismo taisyklės skirtingose valstybėse narėse gali būti nevienodos. Ypač skiriasi greičio apribojimai. Galite atsisiųsti

nemokamą Europos kelių eismo saugos taikomąją programą, į kurią sudėtos visos svarbiausios kelių eismo taisyklės, galiojančios 28 ES valstybėse narėse, Islandijoje, Lichtenšteine, Norvegijoje ir Šveicarijoje. Ji veikia su [Google Android](#), [iPhone](#) ir [Windows Phone](#) operacinėmis sistemomis.

Kas gali man padėti, jei užsienyje kyla problemų, susijusių su automobilių nuomos bendrove?

Jei esate ES, Norvegijoje ar Islandijoje, nemokamos pagalbos kreipkitės į savo buvimo šalies [Europos vartotojų centrą](#) (EVC). Centro darbuotojai patars vartotojų teisių klausimais, taip pat kokius argumentus reikia pateikti bendrovei. Jeigu problemos iš karto išspręsti nepavyks, išsaugokite visus turimus įrodymus ir grįžę kreipkitės į savo šalies EVC. Keliaujant užsienyje [EVC mobilioji programėlė](#) gali padėti paaiškinti problemą ir teises pardavėjo gimtąja kalba.

Ši programėlė pritaikyta dažniausiai pasitaikančioms vartotojų problemoms, tokioms kaip vėluojantys skrydžiai ar atšaukta viešbučio rezervacija, spręsti.

Lupikiškos telefono sąskaitos gali sužlugdyti atostogų biudžetą. Kaip keliaujant jas sumažinti?

ES jums padeda taupyti, kai keliaujate ir naudojate judriuoju tarptinkliniu ryšiu. Europos Komisija jau kelerius metus dirba, kad sumažintų viršutinę tarptinklinio ryšio kainų ribą (didžiausią tarptinklinio ryšio kainą, kurią moka tokiu ryšiu besinaudojantis ES vartotojas). Nuo 2016 m. balandžio mėn. tarptinklinis ryšys dar labiau atpigę, o nuo 2017 m. birželio mėn. tarptinklinio ryšio mokesčių išvis nebeliks (žr. [pranešimą spaudai](#) – [Klausimai ir atsakymai](#)). Toliau pateikiamoje lentelėje matyti, kaip mažėjo viršutinė kainų riba pastaruosius dvejus metus. Nepamirškite, kad tai – maksimalios kainos. Jūsų operatoriaus kaina gali būti mažesnė. Vis daugiau judriojo ryšio tinklo operatorių Europoje leidžia už fiksuotą sumą dieną, savaitę ar mėnesį naudotis ryšio paslaugomis užsienyje. Tokie pasiūlymai kur kas dažnesni vasaros atostogų laikotarpiu, tad būtinai pasiteiraukite operatoriaus, ar nėra specialių pasiūlymų. Jei šią vasarą keliausite į kitas ES šalis, galėsite atostogomis mėgautis neprarasdami ryšio su šeimynyškiais ir draugais, o sąskaita už skambučius tikrai nesužlugdys atostogų biudžeto.

Judriojo ryšio paslaugų pobūdis ES	2013 m. didžiausių kainų ribos (be PVM)	2015 m. didžiausių kainų ribos (be PVM)
Skambinti telefonu	0,24 EUR/min.	0,19 EUR/min.
Priimti telefono skambutį	0,07 EUR/min.	0,05 EUR/min.
Siųsti teksto žinutę	0,08 EUR	0,06 EUR
Parsisiųsti duomenis ar naršyti internetą	0,45 EUR/MB	0,20 EUR/MB

Per atostogas nusipirkau naujus batus, tačiau po savaitės jie suplyšo. Kaip atgauti pinigus? Kokios taisyklės taikomos?

Nesvarbu, kurioje ES šalyje apsiperkate, visur galite pasinaudoti [pagrindinėmis vartotojo teisėmis](#). Pagal 2014 m. įsigaliojusias [naujas ES taisykles](#) vartotojams užtikrinama teisė panorėjus per 14 dienų grąžinti prekę, įsigytą internetu, paštu ar telefonu.

ES vartotojams suteikiama [dveju metų garantija](#) – pardavėjas privalo prekes su trūkumais nemokamai pataisyti ar pakeisti. Jei to padaryti per deramą laikotarpį arba be nepatogumų neįmanoma, galite paprašyti grąžinti pinigus arba sumažinti kainą.

Pinigus už kitoje šalyje įsigytą nekokybišką produktą galite atgauti atlikę [tris paprastus veiksmus](#) pagal [Europos ieškinių dėl nedidelių sumų nagrinėjimo procedūrą](#). Tai – dažniausia ir visose ES šalyse, išskyrus Daniją, taikoma [procedūra](#). Ši sparti ir nebrangi įprastinio teismo proceso alternatyva šiuo metu gali būti naudojama komerciniams sandoriams,

įskaitant vartotojų sandorius iki 2 000 EUR. Pakanka kompetentingam teismui pateikti standartinę [forma](#).

Planuoju atostogas prie jūros. Ar galiu būti tikras, kad vanduo bus švarus ir saugus?

Kasmet prieš prasidedant vasarai ES paskelbia Europos maudyklų vandens kokybės vertinimo ataskaitą. Tikrinama 21 000 maudyklų visose 28 ES valstybėse narėse, taip pat Albanijoje ir Šveicarijoje. 2014 m. maudyklų vanduo buvo gana aukštos kokybės: 95 proc. maudyklų atitiko ES teisės aktuose nustatytus minimalius vandens kokybės standartus. Daugelyje miestų nuotekos jau yra tvarkomos tinkamai, todėl į jūrų vandenį patenka mažiau nitratų, o mūsų upės yra švarios kaip niekad iki šiol. Tad jei ketinate vasarą leisti paplūdimyje, žvilgtelkite į [ataskaitą](#). O tada atsipalaiduokite.

Kaip sužinoti, ar jūros gėrybės sužvejotos nekenkiant aplinkai?

Net jei esate toli nuo savo įprastos žuvų parduotuvės, nebūtina atsisakyti mėgstamo maisto – tausiai sužvejetų jūros gėrybių yra visur. Restorane nedvejodami klauskite padavėjo ar virėjo, iš kur gauta žuvis, kaip ji buvo pagaminta ir ar buvo sužvejota nekenkiant aplinkai. Stebėkite, ar žuvis jūsų lėkštėje nebuvo sužvejota neužaugusi iki teisiškai reikalaujamo minimalaus dydžio. Tausioji žvejyba reiškia, kad žuvims leidžiama užaugti ir pasidauginti, taip užtikrinant, kad žuvies netrūktų ir būsimoms kartoms.

Šiomet galite išbandyti ir mažiau žinomas rūšis, kaip antai atlantinius šprotus, arba ūkiuose užaugintą žuvį, kaip antai upėtakius. Jie yra puikaus skonio ir gali padėti sumažinti kitų populiarių žuvų paklausą. Jūsų pasirinkimas yra svarbus. Galiausiai galite apsilankyti [Europos Komisijos interneto svetainėje „Neišskiriami“](#), kurioje pateikiama daug informacijos apie tausios žuvininkystės produktus.

Ką tik baigiau mokyklą ir nežinau, ką veikti. Kur man ieškoti pagalbos?

Nerimaujate, ką reikės veikti baigus mokyklą? Vasara – puikus metas apmąstymams, ką veikti toliau. Jaunimo garantijų iniciatyva gali padėti gauti darbą: visos ES valstybės narės yra įsipareigojusios užtikrinti, kad **jaunimui** per keturis mėnesius nuo mokyklos baigimo ar darbo praradimo būtų pasiūlytas kokybiškas **darbas** ar suteikta **pameistrystės, stažuotės** ar **tolesnio mokymosi** galimybių. Daugiau informacijos apie Jaunimo garantijų iniciatyvą jūsų šalyje ir galimybę gauti prieigą prie pasiūlymų pateikiama [čia](#).

Jei atstovaujate valdžios institucijai, atsakingai už Jaunimo garantijų iniciatyvos įgyvendinimą, galite naudotis Komisijos parengtomis informacijos sklaidos priemonėmis (įskaitant vizualinę medžiagą ir socialinių tinklų prietaikas), kad paskatintumėte jaunimą užsiregistruoti. Priemonių rinkinys, parengtas specialiai ES valstybių narių institucijoms, gali būti [parsisiųsdintas](#) (skirsnis „Biblioteka“).

Muitų ir mokesčių taisyklės

Keliaujant iš vienos Europos Sąjungos šalies į kitą, muito mokesčiai nemokami. Mokesčiai (PVM ir akcizas) yra įskaičiuoti į pirkėjo mokamą kainą, todėl mokesčių jokioje kitoje ES šalyje mokėti nereikia, išskyrus toliau nurodytus atvejus.

Jei grįžtate iš ES nepriklausančios šalies, taikomos kitokios, dažniausiai griežtesnės taisyklės.

Alkoholis

Keliaujant ES perkamų ar vežamų daiktų kiekis neribojamas, jei tie daiktai skirti naudoti

asmeniškai, o ne parduoti. Kiekviena valstybė nustato skirtingą galimų įvežti asmeniniam vartojimui skirtų alkoholinių gėrimų ir tabako gaminių kiekį. Jei šių gaminių vežatės daugiau, jums gali būti užduota klausimų norint įsitikinti, kad neturite ketinimų juos parduoti. Orientacinės ribos, parodančios, kokį produktų kiekį galite vežtis, yra tokios:

- 10 litrų stipriųjų gėrimų,
- 20 litrų spirituoto vyno (pvz., portveino ar chereso),
- 90 litrų vyno (iš kurio ne daugiau kaip 60 litrų putojančio vyno),
- 110 litrų alaus.

Jei sugrįžtate į ES iš trečiosios šalies, galite įsivežti tam tikrą kiekį asmeniniam naudojimui skirtų prekių, neapmokestintų PVM ir akcizu. Tokios pačios taisyklės taikomos atvykstant iš Kanarų salų, Normandijos salų, Gibraltaro ir kitų teritorijų, kuriose netaikomos Europos Sąjungos PVM ir akcizo nuostatos. Alkoholiui nustatytos tokios ribos:

- 1 litras stipriųjų (daugiau kaip 22 proc.) gėrimų arba 2 litrai spirituoto arba putojančio vyno,
- 4 litrai neputojančio vyno,
- 16 litrų alaus.

Tabakas

Tabako produktams, kaip ir alkoholiui, taip pat nustatytos ribos, kad jie būtų įvežami tik asmeniniam naudojimui, o ne ekonominei veiklai. Apatinės ribos yra tokios:

- 800 cigarečių,
- 400 cigarilių,
- 200 cigarų,
- 1 kg tabako.

Jei sugrįžtate į ES iš trečiosios šalies, galite įsivežti tam tikrą kiekį asmeniniam naudojimui skirto tabako, neapmokestinto PVM ir akcizu. Tokios pačios taisyklės taikomos atvykstant iš Kanarų salų, Normandijos salų, Gibraltaro ir kitų teritorijų, kuriose netaikomos Europos Sąjungos PVM ir akcizo nuostatos. Tačiau nustatytos apatinės ir viršutinės ribos, ir kiekviena ES valstybė sprendžia, kurias iš jų taikyti.

Šalys, kuriose taikomos apatinės ribos, gali jas taikyti tik keliautojams sausuma ir jūra (pvz., Bulgarija, Graikija, Latvija, Lietuva, Vengrija, Lenkija, Slovakija ir Švedija) arba visiems keliautojams (pvz., Estija ir Rumunija). Apatinės ribos yra 40 cigarečių, 20 cigarilių, 10 cigarų arba 50 g tabako.

Visose kitose ES šalyse taikomos viršutinės ribos: 200 cigarečių, 100 cigarilių, 50 cigarų arba 250 g. tabako.

Kvepalai ir kitos prekės

Jei keliaujate oru ar jūra, galite atsivežti ir kitokių prekių (ne tik alkoholio ar cigarečių), kurių vertė neviršija 430 EUR, o jei keliaujate automobiliu, traukiniu, upėmis ar ežerais – prekių vertė negali viršyti 300 EUR. Kai kurios ES šalys jaunesniems nei 15 m. asmenims taiko mažesnes – bent 150 EUR – ribas.

Mėsa ir pieno produktai

Grįžtant iš daugelio ES nepriklausančių valstybių, draudžiama įsivežti net ir nedidelį kiekį mėsos ar pieno produktų. Išimtis taikoma tik Andorai, Farerų saloms, Grenlandijai, Islandijai, Lichtenšteinui, Norvegijai, San Marinui ir Šveicarijai. Taip siekiama apsaugoti ES

gyvulius nuo ligų.

Šios taisyklės netaikomos gabenant gyvūninės kilmės produktus iš vienos ES šalies į kitą. Daugiau informacijos – svetainėje [travel Europa](#).

Kelionės ir gryniesi pinigai

Įvažiuojant į ES ar išvykstant ir vežantis 10 000 EUR ar didesnę grynųjų pinigų sumą (arba atitinkamą sumą kita valiuta), ją reikia deklaruoti muitinės tarnyboms. Keliaujant tarp ES šalių grynųjų pinigų suma neribojama.

Daugiau informacijos

[Kelionės](#)