

## **Perioada vacanțelor: sfaturi utile pentru cei care călătoresc în străinătate**

### **Urgențe**

#### **Unde să sun în caz de urgență?**

În cazul în care aveți nevoie de o ambulanță, de pompieri sau de poliție, [112](#) este numărul la care puteți suna, gratuit, oriunde v-ați afla în UE.

Numărul de urgență pentru copii dispăruți este [116 000](#)

#### **Călătoresc în afara Europei, dar țara mea nu are ambasadă sau consulat la destinație. Pe cine ar trebui să contactez dacă am nevoie de ajutor?**

În fiecare an, aproape 7 de milioane de cetățeni ai UE trăiesc sau călătoresc în afara UE, în locuri în care propria lor țară nu este reprezentată.

În calitate de cetățean al unui stat membru al UE, sunteți automat și cetățean al Uniunii Europene și, prin urmare, aveți dreptul la asistență consulară dacă vă aflați în afara UE (chiar și în cazul în care țara dumneavoastră nu este reprezentată). Puteți cere ajutor la consulatul sau ambasada oricărui stat membru al UE dacă, de exemplu, sunteți arestat, ați suferit un accident grav sau ați pierdut documente importante.

De asemenea, aveți dreptul la asistență în situații de criză: Statele membre ale UE au obligația de a ajuta, la nevoie, la evacuarea cetățenilor în aceleași condiții ca cele aplicate propriilor cetățeni.

Puteți afla dacă țara dumneavoastră este reprezentată în țara de destinație pe site-ul internet al Comisiei Europene dedicat protecției consulare. În viitor, cetățenii vor fi mai bine protejați în cazul în care țara lor nu este reprezentată în afara UE, datorită [noilor norme](#) adoptate în luna aprilie a acestui an, pe care statele membre sunt obligate să le pună în aplicare până în 2018 (a se vedea [fișa informativă](#)).

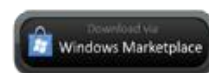
#### **Ce se întâmplă dacă trebuie să apelez la serviciile unui medic în străinătate?**

Dacă vă îmbolnăviți sau suferiți un accident în timpul unei călătorii într-o altă țară din UE, în Islanda, Liechtenstein, Norvegia sau Elveția, aveți dreptul la [asistență medicală](#) în cazul în care aceasta devine necesară în cursul șederii dumneavoastră temporare în străinătate. În acest scop, este necesar să luați cu dumneavoastră [cardul european de asigurări sociale de sănătate \(CEASS\)](#). Tratatamentul de care veți beneficia în cadrul sistemului public de sănătate va fi oferit în aceleași condiții și la același preț ca și în cazul cetățenilor asigurați din țara pe care o vizitați. Prin urmare, înainte de călătorie, nu uitați să solicitați eliberarea gratuită a acestui document de către casa națională de asigurări de sănătate din țara dumneavoastră.

Pentru a avea la dispoziție numerele de telefon de urgență de care ați putea avea nevoie și pentru a obține mai multe informații privind tratamentele și costurile acoperite, modul de depunere a unei cereri de rambursare, precum și persoanele de contact în cazul în care v-ați pierdut cardul, descărcați [aplicația](#) specială pentru smartphone.

Aplicația este disponibilă în 25 de limbi. Aplicația nu înlocuiește CEASS.

Dacă suferiți de boli cronice și aveți nevoie să vă procurați medicamente în timpul călătoriei în străinătate, înainte de plecare, solicitați medicului dumneavoastră eliberarea unei rețete care se poate utiliza transfrontalier.





## Protecția consumatorilor și siguranța alimentară

**Am achiziționat un pachet de servicii turistice, însă operatorul meu de turism a dat faliment. Pot obține o rambursare?**

[Directiva privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite](#) protejează consumatorii europeni care rezervă pachete de servicii pentru vacanță și reglementează pachetele de vacanță prestabilite care combină cel puțin două din următoarele elemente, cum ar fi transportul, cazarea și închirierea de autoturisme.

Normele oferă consumatorilor din UE drepturi de bază la rezervarea unui pachet de servicii turistice. Acestea includ dreptul la informații complete înainte de rezervare; dreptul de a transfera rezervarea dumneavoastră către o altă persoană în cazul în care nu mai puteți pleca în vacanță; sau dreptul la rambursare și repatriere în cazul în care organizatorul dă faliment.

În viitor, această protecție va fi extinsă la cei 120 de milioane de turiști care optează pentru alte forme de servicii de călătorie combinate, de exemplu, sub forma unei rezervări personalizate efectuate pe un site internet care combină un bilet de avion și un sejur la hotel sau închirierea unei mașini. [Reglementările propuse](#) au fost susținute de către Parlamentul European și Consiliu (a se vedea [fișa informativă](#)) și urmează să fie adoptate în această toamnă.

### Ce trebuie să iau în considerare dacă îmi plătesc vacanța pe credit?

Directiva privind creditul de consum vă garantează [drepturi concrete](#) atunci când cumpărați pe credit. Primele cinci, în ordinea importanței, sunt:

Anunțurile publicitare pentru creditele de consum trebuie să fie transparente și ușor de înțeles

Înainte de semnarea unui contract, ar trebui să primiți suficiente informații pentru a fi în măsură să comparați diferitele oferte.

După ce ați semnat contractul, ar trebui să primiți o copie a acestuia

Dacă vă răzgândiți, aveți la dispoziție 14 zile pentru a vă retrage din contract

Ar trebui să aveți posibilitatea de a rambursa creditul înainte de termenul stabilit în schimbul unei compensații echitabile.

Comisia Europeană colaborează cu statele membre pentru a spori gradul de cunoaștere al consumatorilor cu privire la drepturile lor. Campania a fost lansată până în prezent în [Republica Cehă](#) și [Austria](#).

### Am probleme cu o firmă de închiriere de autoturisme în străinătate. Pe cine pot contacta pentru a mă ajuta să obțin remedierea situației?

Dacă călătoriți în UE, Norvegia sau Islanda, puteți beneficia gratuit de asistență din partea [Centrului european pentru consumatori](#) (ECC) din țara în care vă aflați. Centrul vă va oferi îndrumări referitoare la drepturile dumneavoastră în calitate de consumator și la argumentele care trebuie prezentate societății. În cazul în care nu este posibil să se soluționeze problemele la fața locului, păstrați toate documentele justificative necesare și contactați ECC din țara dumneavoastră. În timp ce vă aflați în străinătate, aplicația [ECC-travel app](#) vă poate ajuta, de asemenea, să formulați explicațiile cu privire la problema și drepturile dumneavoastră vis-a-vis de comercianți în limba acestora.

Această aplicație include cele mai frecvente probleme ale turiștilor în cursul călătoriilor, cum ar fi întârzierile de zbor sau rezervările de cazare anulate.

### Tarifele telefonice exorbitante îmi ruinează bugetul de vacanță. Cum aș putea să le

## reduc pe durata călătoriei?

UE vă ajută să economisiți bani atunci când călătoriți și utilizați servicii de telefonie mobilă — cu alte cuvinte, când faceți „roaming”. Comisia Europeană a depus eforturi pentru a obține plafoane de roaming mai mici (prețurile maxime plătite de un client unui operator din UE atunci când sunt utilizate serviciile de roaming în UE) în ultimii ani. Începând cu luna aprilie 2016, roamingul va deveni și mai ieftin iar tarifele de roaming vor fi o veche amintire începând din iunie 2017 (a se vedea recentul [comunicat de presă - întrebări și răspunsuri](#)). În tabelul de mai jos, puteți găsi reducerea plafoanelor de roaming din ultimii doi ani. Nu trebuie uitat faptul că acestea sunt prețurile maxime: operatorul dumneavoastră poate practica prețuri mai mici! Din ce în ce mai mulți operatori de telefonie mobilă din Europa vă oferă posibilitatea de a vă extinde abonamentul pe care îl aveți în țara dumneavoastră în străinătate contra unei majorări fixe percepute pe zi, pe săptămână sau pe lună. Aceste oferte sunt mai des întâlnite în cursul vacanțelor de vară. Contactați operatorul dumneavoastră de telefonie mobilă pentru a afla ce oferte vă propune. Dacă călătoriți prin UE în vara aceasta, fiți fără griji: puteți să vă bucurați de vacanță, păstrând în același timp legătura cu familia și prietenii de acasă, fără ca facturile de telefon să vă ruineze bugetul.

Tip de activitate de telefonie mobilă în UE	Plafoane tarifare în 2013 (fără TVA)	Plafoane tarifare în 2015 (fără TVA)
Efectuarea unui apel	24 cenți pe minut	19 cenți pe minut
Primirea unui apel	7 cenți pe minut	5 cenți pe minut
Trimiterea unui SMS	8 de cenți	6 de cenți
Descărcarea de date/navigare pe internet	45 cenți per MB	20 cenți per MB

## În vacanță am cumpărat o pereche de pantofi noi, iar după o săptămână s-au rupt. Cum aş putea să îmi recuperez banii? Care sunt regulile?

Indiferent în ce loc vă faceți cumpărăturile în UE, vă sunt asigurate [drepturile de bază în calitate de consumator](#). Începând cu 2014, [datorită noilor norme ale UE](#), consumatorii au acum la dispoziție 14 de zile dacă doresc să returneze mărfurile cumpărate la distanță, indiferent dacă acestea sunt cumpărate pe internet, prin poștă sau la telefon.

Consumatorii din UE beneficiază de [2 ani garanție](#) - vânzătorul trebuie să repare sau să înlocuiască gratuit marfa care prezintă defecte. Dacă acest lucru nu este posibil într-un interval rezonabil de timp sau este în dezavantajul dumneavoastră, puteți solicita rambursarea sau o reducere de preț.

Datorită [procedurii europene cu privire la cererile cu valoare redusă](#), dacă ați achiziționat în străinătate un produs defect, puteți să solicitați o rambursare în [trei etape simple](#). În numeroase cazuri și în toate statele membre ale UE - cu excepția Danemarcei - puteți urma [această procedură](#). Procedura reprezintă o alternativă rapidă și rentabilă la procedurile juridice tradiționale și poate fi utilizată în prezent pentru tranzacțiile comerciale, inclusiv cele efectuate de consumatori, care nu depășesc 2 000 de euro. Tot ce trebuie să faceți este să depuneți un [formular](#) standard către tribunalul competent.

## Preconizez o vacanță pe litoral. Cum pot ști dacă apa de scăldat va fi curată și sigură?

În fiecare an, înainte de sezonul verii, UE publică o evaluare a calității apei pentru scăldat în Europa. Peste 21 000 de ape pentru scăldat din cele 28 de state membre ale UE, Albania și Elveția sunt verificate. În 2014, în Europa, apele pentru scăldat au fost de bună calitate, 95 % din zonele pentru scăldat respectând standardele minime de calitate a apei prevăzute în legislația UE. Marea majoritate a apelor urbane reziduale sunt supuse acum unui tratament adecvat, cantitatea de nitrați deversați în mările și oceanele noastre este mai redusă, iar râurile noastre sunt mai curate decât oricând. Astfel, în cazul în care mergeți la

plajă în această vară, consultați [raportul](#), și apoi întindeți-vă și relaxați-vă.

### **Cum pot alege fructe de mare pescuite în mod sustenabil?**

Chiar și atunci când sunteți departe de vânzătorul dumneavoastră local de pește, nu trebuie să duceți lipsă de fructe de mare pescuite într-un mod sustenabil. În cazul în care vă aflați într-un restaurant, nu ezitați să întrebați chelnerul sau bucătarul de unde provine peștele, cum a fost produs și dacă a fost pescuit într-un mod sustenabil. Asigurați-vă că peștele pe care îl consumați are dimensiunea minimă legală. O alegere sustenabilă va permite creșterea și reproducerea peștilor, asigurând stocurile pentru generațiile viitoare.

Anul acesta puteți încerca și specii mai puțin cunoscute, precum șprotul sau peștii de crescătorie cum ar fi păstrăvii, care pot fi la fel de buni la gust și pot contribui la reducerea presiunii asupra stocurilor de pești mai populari. Alegerea dumneavoastră contează. În fine, consultați [site-ul „Inseparabile” al Comisiei Europene](#) pentru mai multe informații cu privire la pescuitul sustenabil.

### **Tocmai am terminat școala și nu știu ce să fac în continuare. Cum pot obține sprijin?**

Sunteți îngrijorat cu privire la pașii de urmat după terminarea studiilor? Perioada verii ar putea fi o bună ocazie de a reflecta cu privire la etapele următoare. „Garanția pentru tineret” vă poate ajuta să vă găsiți drumul către un loc de muncă: Toate statele membre ale UE s-au angajat să se asigure că **tinerii** beneficiază de o ofertă de calitate pentru un **loc de muncă, ucenicie, stagiu sau continuarea studiilor** în termen de 4 luni de la absolvirea școlii sau de la intrarea în șomaj. Pentru a afla mai multe despre Garanția pentru tineret în țara dumneavoastră, unde vă puteți înregistra pentru a avea acces la oferte, consultați această [pagină](#):

Dacă sunteți o autoritate publică responsabilă cu furnizarea garanției pentru tineret, puteți utiliza acest set de instrumente pentru activități de informare (inclusiv materiale video, aplicații de pe platformele de comunicare socială), care a fost elaborat de Comisie pentru a încuraja tinerii să se înregistreze. Acest set de instrumente este pus la dispoziția autorităților din statele membre ale UE și poate fi descărcat de la acest [link](#) (secțiunea „Documente”).

### **Norme vamale și de impozitare**

În cadrul Uniunii Europene, nu există taxe vamale atunci când călătoriți dintr-o țară în alta. Taxele (TVA și accize) sunt incluse în prețul pe care îl achitați și nu mai este exigibilă plata taxei în altă țară din UE, cu excepțiile explicate mai jos.

În cazul în care ajungeți acasă dintr-o țară din afara UE, normele sunt diferite și, în general, mai stricte.

### **Alcool**

Cantitatea de mărfuri pe care o puteți cumpăra și lua cu dumneavoastră când călătoriți în interiorul Uniunii Europene nu este limitată, atâta timp cât cumpărăturile sunt pentru uz personal și nu în scopuri comerciale. Pentru a determina dacă alcoolul și, de asemenea, produsele din tutun sunt pentru uz personal, fiecare țară prevede niveluri indicative. Dacă transportați o cantitate mai mare din aceste mărfuri, este posibil să vi se solicite să dovediți că nu aveți intenții de ordin comercial. Aceste niveluri orientative nu pot fi mai mici decât următoarele, astfel încât vi se permite să aveți în bagaje până la:

- 10 litri de băuturi spirtoase
- 20 de litri de vin cu adaos de alcool (precum porto sau sherry)

- 90 de litri de vin (din care cel mult 60 de litri de vin spumant)
- 110 litri de bere.

Dacă doriți să reintrați în UE dintr-o țară care nu aparține Uniunii Europene, puteți aduce cu dumneavoastră, fără a plăti TVA și accize, bunuri pentru uzul personal în limite stricte. Același lucru este valabil și în cazul în care veniți din insulele Canare, Insulele anglo-normande, Gibraltar sau alte teritorii în care nu se aplică normele UE cu privire la TVA și accize. Aceste limite la alcool sunt:

- 1 litru de băuturi spirtoase, peste 22 % vol. sau 2 litri de vin cu adaos de alcool sau vin spumant
- 4 litri de vin
- 16 litri de bere

### **Tutun**

Pentru produsele din tutun, la fel ca în cazul produselor din alcool, au fost stabilite niveluri orientative pentru a distinge uzul personal de activitatea economică. Nivelurile minime sunt:

- 800 de țigarete
- 400 de țigări de foi
- 200 de trabucuri
- 1 kg de tutun

La fel ca în cazul produselor din alcool, dacă doriți să reintrați în UE dintr-o țară care nu aparține Uniunii Europene, puteți aduce cu dumneavoastră, fără a plăti TVA și accize, tutun pentru uzul personal în cadrul unor limite stricte. Același lucru este valabil și în cazul în care veniți din insulele Canare, Insulele anglo-normande, Gibraltar sau alte teritorii în care nu se aplică normele UE cu privire la TVA și accize. Cu toate acestea, sunt în vigoare două limite diferite și fiecare țară din UE alege să aplice limita superioară sau inferioară.

În cazul în care o țară din UE decide să aplice limitele inferioare, aceasta poate alege să le aplice doar pentru călătorii care folosesc transportul terestru și maritim (Bulgaria, Grecia, Letonia, Lituania, Polonia, Slovacia, Suedia și Ungaria) sau pentru toți călătorii (Estonia și România). Limita inferioară este fixată la 40 de țigarete sau 20 de țigări de foi sau 10 de trabucuri sau 50 g de tutun.

Toate celelalte țări din UE aplică limita superioară: 200 de țigarete sau 100 de țigări de foi sau 50 de trabucuri sau 250 g de tutun.

### **Parfumuri și alte bunuri**

Pasagerii care călătoresc cu mijloacele de transport aerian și maritim pot aduce alte mărfuri decât alcoolul și țigările în valoare de cel mult 430 EUR sau de cel mult 300 EUR în cazul pasagerilor care călătoresc cu autoturismul, trenul sau pe un râu sau un lac. Unele țări din UE aplică o limită inferioară pentru călătorii sub 15 ani, care trebuie să fie de cel puțin 150 de euro.

### **Carne și produse lactate**

Este ilegal să se aducă orice produse din carne sau lactate, chiar în cantități mici, la întoarcerea din majoritatea țărilor din afara UE. Singurele excepții sunt Andorra, Insulele Feroe, Groenlanda, Islanda, Liechtenstein, Norvegia, San Marino și Elveția. Această dispoziție vizează protejarea animalelor din UE împotriva bolilor.

În cazul transportului produselor de origine animală între țări din interiorul UE, aceste norme nu se aplică. Pentru informații suplimentare vă rugăm să consultați site-ul internet

[travel Europa.](#)

### **Posesia de numerar în călătorie**

Dacă intrați în UE sau părăsiți teritoriul UE cu suma de 10 000 EUR sau mai mult în numerar (sau echivalentul acesteia în alte monede), trebuie să o declarați autorităților vamale. În interiorul UE, în general, aveți libertatea să transportați orice sumă în numerar.

### **Pentru informații suplimentare:**

[Călătoria în UE](#)