



Prawa obywateli Unii Europejskiej

Białystok 2013



**Prawa obywateli
Unii Europejskiej**
Białystok 2013

Spis treści

Prawa polityczne	9
Podróże	13
Prawa pasażerów	19
Podróżni o ograniczonej mobilności:	21
Prawa pasażerów kolei	23
Prawa pasażerów linii lotniczych	25
Prawa pasażerów autobusów i autokarów	27
Prawa pasażerów statków	28
Transport	31
Zwierzęta lub rośliny	33
Produkty pochodzenia zwierzęcego	34
Alkohole, wyroby tytoniowe, gotówka	34
Pieniądze i opłaty	37
Koszty połączeń w roamingu	39
Co robić na wypadek problemów	40
Euro, przelewy gotówkowe i płatności kartą	40
Bezpieczeństwo	43
Bezpieczeństwo i ochrona w transporcie lotniczym	45
W nagłych wypadkach	46
Praca i emerytura	49
Praca	51
Pobyt	51
Równe traktowanie i świadczenia społeczne	51
Pozostanie za granicą po utracie pracy	52
Transfer zasiłku dla bezrobotnych	55
Podatki	58
Bezrobocie i świadczenia społeczne	58
Bezrobocie za granicą	60
Zasiłek pogrzebowy	60
Rynek konsumencki	63
Dyskryminacja cenowa	65
Zwrot zakupionych towarów	66
Podatek VAT	67
Zakup usług	67
Twoje prawa w internecie	68
Finanse osobiste	71
Usługi bankowe	72

Materiały wykorzystane w publikacji „Prawa obywateli Unii Europejskiej” pochodzą z oficjalnych źródeł internetowych Komisji Europejskiej, przede wszystkim portalu europa.eu.

Szanowni Państwo,

Oddajemy w Państwa ręce publikację pt. „Prawa obywateli Unii Europejskiej” Punktu Informacji Europejskiej Europe Direct - Białystok dotyczącą praw obywateli Unii Europejskiej.

Pozycja może być szczególnie przydatna pracownikom organizacji pozarządowych i jednostek samorządu terytorialnego, studentom, przedsiębiorcom, pozwalając, a także liderom społecznym umożliwiając im nabycie oraz poszerzenie wiedzy koniecznej do realnego wpływania na politykę UE. Publikacja ma na celu zwiększenie poziomu wiedzy na temat praw konsumenckich i obywatelskich przysługującym obywatelom oraz znaczenia ich posiadania.

Publikacja została podzielona na siedem części: 1. Prawa polityczne 2. Podróże 3. Prawa pasażerów 4. Transport 5. Bezpieczeństwo 6. Praca i emerytura 7. Rynek konsumencki. Każda część publikacji posiada przyporządkowany kolor, aby ułatwić znalezienie czytelnikowi przydatnych informacji.

Jesteśmy przekonani, że informacje, które Państwu przekazujemy, przyczynią się do pełniejszego wykorzystania praw w życiu codziennym. Mamy nadzieję, że nasza publikacja spotka się z Państwa życzliwym zainteresowaniem.

Życzymy przyjemnej lektury.

Zespół pracowników Punktu
Informacji Europejskiej Europe
Direct - Białystok



Prawa polityczne

Prawa polityczne

Obywatele Unii korzystają z rzeczywistych praw politycznych wynikających z prawodawstwa unijnego. Do najważniejszych praw należą:

- prawo do głosowania i kandydowania w wyborach do Parlamentu Europejskiego oraz w wyborach lokalnych w państwie członkowskim, w którym się mieszka.
- prawo do ochrony dyplomatycznej i konsularnej.
- prawo do złożenia petycji do Parlamentu Europejskiego oraz do udziału w europejskiej inicjatywie obywatelskiej.
- prawo do odwołania się do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.

Czynny i bierny udział w wyborach do samorządów w państwie członkowskim, w którym zamieszkuje, nawet jeśli jest obywatelem innego państwa członkowskiego został zapisany w Traktacie o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej (art. 22 ust. 1). Obywatele innego państwa obowiązują takie same warunki jak dla obywateli danego państwa. Każdy mieszkaniec wybranego państwa członkowskiego, nawet nie będąc jego obywatelem, ma prawo do udziału w wyborach samorządowych – może wybierać lub zostać wybranym. Np. obywatel Hiszpanii mieszkający we Francji może brać udział w wyborach do francuskich władz lokalnych.

Czynny i bierny udział w wyborach posłów do Parlamentu Europejskiego, nawet jeśli jest obywatelem innego państwa członkowskiego zawarty jest w Traktacie o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej (art. 22 ust. 2). Obywatele innego państwa obowiązują dla niego takie same warunki jak dla obywateli danego państwa. Prawo to działa na takich samych zasadach jak w przypadku wyborów samorządowych. W czasie wyborów do samorządów i do Parlamentu można kandydować tylko w jednym państwie i tylko w jednym z państw głosować. Aby uzyskać wpis na listę wyborców, osoby nie będące obywatelami danego państwa członkowskiego UE powinny przedłożyć deklarację zawierającą:

- określenie obywatelstwa,
- wskazanie adresu w państwie, w którym obywatel mieszka,
- wskazanie adresu w państwie, w którym głosował podczas poprzednich wyborów,
- oświadczenie, że obywatel będzie głosował lub kandydował tylko w państwie, w którym obecnie zamieszkuje.

Korzystanie z opieki dyplomatycznej i konsularnej. Obywatele UE przebywając w państwie nie należącym do UE, w którym państwo, którego są obywatelami, nie ma swojego przedstawicielstwa (ambasady lub konsulatu), mają prawo do opieki każdego państwa członkowskiego UE na takich samych warunkach jak obywatele tych państw. W sytuacji, gdy w danym kraju nie ma przedstawicielstwa jednego z krajów członkowskich, każda ambasada lub konsulat innego państwa UE jest

zobowiązana do udzielenia pomocy na takich samych zasadach, jakie przysługują obywatelowi tego kraju (art. 23 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej).

Kierowanie petycji do Parlamentu Europejskiego, odwoływania się do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich oraz zwracania się do instytucji i organów doradczych Unii w jednym z języków Traktatów oraz otrzymywania odpowiedzi w tym samym języku (art. 24 Traktat o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej).

Inicjatywa obywatelska. Obywatele UE w liczbie nie mniejszej niż 1 milion, mający obywatelstwo znacznej liczby państw członkowskich, mogą podjąć inicjatywę zwrócenia do Komisji Europejskiej o przedłożenie w ramach jej uprawnień odpowiedniego wniosku w sprawach, w których zdaniem obywateli stosowanie traktatów wymaga aktu prawnego (art. 24 Traktat o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, art. 11 Traktat o Unii Europejskiej).

Na uwagę zasługuje fakt, że Traktat o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej nie nakłada na obywateli UE żadnych obowiązków o „obywatelskim”, powszechnym charakterze. Możliwość istnienia takich obowiązków przewidziana jest jednak w art. 20 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Należy pamiętać, iż katalog uprawnień zawarty w Traktacie o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej nie jest zamknięty. Obywatelom przysługuje wiele innych praw np.: związanych z zakazem dyskryminacji ze względu na obywatelstwo i płeć, swoboda przepływu pracowników, swoboda świadczenia usług. Każdy obywatel posiada paszport w kolorze burgundzkiego wina z napisem Unia Europejska oraz nazwą państwa, którego jest obywatelem. Z tym dokumentem obywatele UE mogą podróżować po całym świecie.



Podróże

Podróże

Podróżując po krajach Unii Europejskiej należy pamiętać o kilku rzeczach, które z pewnością ułatwią nam poruszanie się:

Jeśli masz obywatelstwo jednego z krajów UE, ale członkowie Twojej rodziny nie, mogą towarzyszyć Ci w podróży do innego kraju UE lub dołączyć tam do Ciebie.

W tym celu muszą posiadać ważny paszport oraz, w zależności od kraju, z którego pochodzą, mogą zostać poproszeni o okazanie wizy wjazdowej na granicy.

Aby uniknąć problemów, skontaktuj się z konsulem lub ambasadą kraju, do którego podróżujesz, z odpowiednim wyprzedzeniem, by dowiedzieć się, jakich dokumentów będą potrzebowali do przekroczenia granicy.

W razie problemów zawsze możesz skontaktować się z jednym z Punktem Informacji Europejskiej Europe Direct – Białystok pod numerem telefonu +48 85 744 24 43.

Współmałżonek, rodzice, dziadkowie, dzieci lub wnuki niebędący obywatelami UE nie potrzebują wizy kraju, do którego się udają, jeśli:

- Posiadają zezwolenie na pobyt lub wizę wydane w innym kraju należącym do strefy Schengen (zob. lista krajów poniżej) oraz jeśli kraj, do którego się udają, należy dla tej strefy.

Państwa należące do bezpaszportowej strefy Schengen:

Austria, Węgry, Norwegia, Belgia, Islandia, Polska, Czechy, Włochy, Portugalia, Dania, Łotwa, Słowacja, Estonia, Liechtenstein, Słowenia, Finlandia, Litwa, Hiszpania, Francja, Luksemburg, Szwecja, Niemcy, Malta, Szwajcaria, Grecja, Holandia.

Uwaga: Zezwolenie na pobyt wydane przez kraj spoza strefy Schengen nie umożliwia członkom Twojej rodziny niebędącym obywatelami UE bezwizowego przekroczenia granic strefy Schengen.

Praktyczny przykład 1:

Nawet jeśli masz zezwolenie na pobyt, będziesz potrzebował wizy wjazdowej, w przypadku gdy chcesz udać się do państwa nienależącego do strefy Schengen

Joyce, obywatelka Nigerii, mieszka we Włoszech ze swoim mężem Lucą, który jest Włochem. Jako członek rodziny obywatela Włoch, Joyce otrzymała zezwolenie na pobyt we Włoszech. Joyce chciałaby towarzyszyć swojemu mężowi podczas jego podróży służbowej do Londynu. Jako że Wielka Brytania nie wchodzi w skład strefy Schengen, Joyce jest zobowiązana uzyskać pozwolenie dla rodzin obywateli EOG (wizę wjazdową), aby wjechać na terytorium Wielkiej Brytanii wraz z Lucą.

Posiadają kartę pobytu członka rodziny obywatela UE wydaną zgodnie z przepisami UE w innym kraju UE (z wyjątkiem kraju, którego obywatelstwo posiadasz) oraz jeśli podróżują wraz z Tobą lub

po to, aby dołączyć do Ciebie w innym kraju UE. Karta pobytu powinna jasno stwierdzać, że jej posiadacz jest członkiem rodziny obywatela UE.

Praktyczny przykład 2:

Osoby posiadające kartę pobytu członka rodziny obywatela UE nie muszą starać się o wizę, jeżeli podróżują wraz z osobą będącą obywatelem UE

Ying, obywatelka Chin, jest żoną obywatela Niemiec mieszkającego w Finlandii. W kraju tym otrzymała kartę pobytu członka rodziny obywatela UE. Jesienią Ying i jej mąż zamierzają wybrać się do Rumunii. Jako że Ying ma ważny paszport oraz kartę pobytu członka rodziny obywatela UE, nie musi ubiegać się o wizę wjazdową, żeby udać się z mężem w podróż do Rumunii.

Praktyczny przykład 3:

Małżonek, który podróżuje sam, musi posiadać wizę

Brian, obywatel Republiki Południowej Afryki, wraz ze swoją żoną, która jest obywatelką Słowacji, mieszka we Francji. Posiada kartę pobytu członka rodziny obywatela UE wydaną we Francji. Brian zamierza wybrać się na Cypr, aby odwiedzić tam swoich przyjaciół. Ponieważ jego żona zostaje we Francji i Brian będzie podróżować sam, przed wyjazdem musi uzyskać wizę.

Twój zarejestrowany partner lub partnerka oraz dalsi krewni – rodzeństwo, kuzyni, ciotki, wujowie itd. – mogą zwrócić się do władz kraju UE o oficjalne uznanie ich za członka rodziny obywatela UE. Kraje UE nie są zobowiązane do uznania ich za członków Twojej rodziny, muszą jednak przynajmniej rozpatrzyć każdy taki wniosek.

Jak uzyskać wizę

Jeżeli członkowie Twojej rodziny niebędący obywatelami UE potrzebują wizy wjazdowej, powinni zawnocześnie zwrócić się o jej wydanie do konsulatu lub ambasady kraju, do którego chcą się udać. Jeśli będą podróżować wraz z Tobą lub zamierzają dołączyć do Ciebie w innym kraju UE, ich wniosek powinien zostać rozpatrzony szybko i bezpłatnie:

- Kraje należące do bezpaszportowej strefy Schengen powinny wydawać wizę w ciągu 15 dni, z wyjątkiem rzadkich przypadków, gdy władze muszą uzasadnić swoją decyzję.
- W pozostałych krajach – w Bułgarii, Chorwacji, Irlandii, Rumunii, Wielkiej Brytanii i na Cyprze – wizy powinno się wydawać w możliwie najkrótszym terminie.

Lista dokumentów, jakie członkowie Twojej rodziny muszą przedłożyć, starając się o wizę, może różnić się w zależności od kraju. Przed wyjazdem sprawdź w konsulacie lub ambasadzie kraju docelowego, jakie dokumenty są wymagane.

Wizy wydane przez jedno z państw należących do strefy Schengen (obszaru ruchu bez kontroli granicznych) są ważne również w pozostałych jej krajach.

Jeżeli mieszkasz poza UE, a Twoi członkowie rodziny spoza UE towarzyszą Ci w podróży do kraju UE, którego posiadasz obywatelstwo, lub sami tam się udają, niekoniecznie muszą mieć w tym przypadku zastosowanie unijne przepisy transgraniczne, zaś osoby te mogą podlegać obowiązkowi opłacenia wiz.

Praktyczny przykład:

Akt zawarcia małżeństwa wystarczy, by dostać wizę.

Thomas jest Irlandczykiem i mieszka na Białorusi razem ze swoją żoną Delią, posiadającą obywatelstwo białoruskie. Kiedy Thomas i Delia postanowili odwiedzić matkę Thomasa w Hiszpanii, dokąd się przeprow-

adziła, zwrócili się o wydanie wizy dla Delii.

Do wniosku o wizę dołączyli akt małżeństwa, ale władze hiszpańskie zażądały również potwierdzenia rezerwacji w hotelu w Hiszpanii oraz zaświadczenia, że Delia posiada ubezpieczenie zdrowotne.

Jednak gdy Delia zwróciła uwagę, że przepisy UE nie wymagają dostarczenia takich dodatkowych dokumentów, władze hiszpańskie przeprosiły za pomyłkę i natychmiast wydały wizę.

Brak wizy wjazdowej podczas kontroli granicznej

Zawsze lepiej jest, jeżeli członkowie Twojej rodziny niebędący obywatelami UE uzyskają wszystkie informacje i zaopatrzą się we wszystkie wymagane dokumenty przed wyruszeniem w podróż.

Jeżeli jednak zdarzy się, że przy przekraczaniu granicy nie będą mieli wymaganej wizy, służby graniczne powinny dać im możliwość udowodnienia w dowolny sposób, że należą do Twojej rodziny. Jeżeli uda im się to udowodnić, powinni na miejscu otrzymać wizę wjazdową.

Jeżeli członkowie Twojej rodziny niebędący obywatelami UE mają trudności w uzyskaniu wizy, możesz skontaktować się z jednym z naszym punktem.

Odmowa wjazdu

W wyjątkowych sytuacjach kraj UE może odmówić wjazdu Tobie lub członkom Twojej rodziny z powodów dotyczących porządku publicznego, bezpieczeństwa lub zdrowia publicznego.

W takiej sytuacji władze muszą udowodnić, że Ty lub członkowie Twojej rodziny stanowicie „autentyczne, rzeczywiste i wystarczająco poważne zagrożenie”.

Władze mają obowiązek wydać Ci tę decyzję na piśmie. Dokument taki musi określać podstawy wydania decyzji oraz sposoby i termin odwołania się od niej.



Prawa pasażerów

Prawa pasażerów

Opóźnienia, odwołania pociągów lub samolotów, osoby z ograniczoną mobilnością... Jako pasażerowi linii lotniczych, kolei, statku lub autobusu przysługują Ci w UE konkretne prawa. W skrócie, podróżującym przysługuje prawo do należytej informacji dotyczącej rozkładów jazdy pociągów. Jeżeli nasz pociąg ma opóźnienie wynoszące co najmniej godzinę, to możemy domagać się zwrotu kosztów za bilet, a nawet za odbytą już podróż, jeżeli opóźnienie uniemożliwia jej kontynuowanie. Przysługuje nam także prawo zwrócenia się do przewoźnika o wydanie biletu na inną trasę, która prowadzi do celu naszej podróży. W przypadku kontynuacji podróży przysługuje nam odszkodowanie 25% ceny biletu (w przypadku opóźnienia 1-2 godziny) lub 50 % (ponad 2 godziny), a pieniądze powinniśmy otrzymać w ciągu miesiąca. Nie dotyczy to jednak kolei miejskich, podmiejskich i regionalnych, a także sytuacji, w której opóźnienie wynika z bardzo trudnych warunków pogodowych.

Za zgubiony bagaż, który wcześniej zarejestrowaliśmy przysługuje nam do 1300 euro odszkodowania, jeśli potrafimy udowodnić jego zawartość lub do 300 euro jeśli nie możemy tego uczynić. W przypadku zranienia lub śmierci w wyniku wypadku kolejowego, rodzina ofiary może otrzymać do 1,5 tys. euro za zgubiony lub uszkodzony bagaż i dodatkowo do 21 tys. euro za śmierć tej osoby.

Podróżując samolotem pamiętajmy, że nie można wnosić na jego pokład płynów o pojemności przekraczającej 100 ml, co nie dotyczy jednak leków i jedzenia dla dzieci. Zabronione jest także posiadanie przy sobie ostrych przedmiotów, materiałów łatwopalnych i wybuchowych oraz broni. Przed skorzystaniem z usług którejkolwiek linii lotniczej należy sprawdzić, czy nie znajduje się ona na unijnej czarnej liście przewoźników. http://ec.europa.eu/transport/air-ban/doc/list_pl.pdf.

Jest to podyktowane względami bezpieczeństwa i wysokimi standardami, na które stawia UE w transporcie powietrznym. Chodzi także o promowanie bezpiecznego latania i linii, które spełniają wymogi bezpieczeństwa.

Podróźni o ograniczonej mobilności:

Podróżowanie samolotem

Nawet jeżeli Twoja mobilność jest ograniczona, powinieneś mieć możliwość podróżowania samolotem tak jak wszyscy.

Poza tym przysługuje Ci prawo do bezpłatnej pomocy przy wchodzeniu na pokład samolotu i schodzeniu z niego, podczas lotu oraz na lotniskach przed rozpoczęciem lotu i po jego zakończeniu. Aby ta pomoc była jak najlepsza, należy skontaktować się z liniami lotniczymi, punktem sprzedaży biletów lub organizatorem podróży co najmniej 48 godzin przed zaplanowanym wyjazdem i wyjaśnić, jakiego rodzaju pomoc jest potrzebna.

Nikt nie ma prawa odmówić Ci wstępu na pokład samolotu z powodu Twojej ograniczonej mobilności, chyba że samolot jest zbyt mały lub ze względów bezpieczeństwa.

Podczas lotu obsługa nie jest zobowiązana pomagać pasażerom o ograniczonej mobilności przy posiłku czy przyjmowaniu leków. Jeśli potrzebujesz takiej pomocy, na przykład podczas lotów na dłuższych trasach, przewoźnik może zażądać, aby towarzyszył Ci opiekun.

W przypadku problemów z otrzymaniem pomocy podczas podróży należy poinformować o tym administrację lotniska lub dane linie lotnicze.

Jeśli nie usatysfakcjonuje Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w kraju, w którym miał miejsce incydent.

Podróżowanie pociągiem

Nawet jeżeli Twoja mobilność jest ograniczona, powinieneś mieć możliwość podróżowania pociągiem tak jak wszyscy. Bez problemu powinieneś uzyskać od przewoźnika kolejowego informacje na temat dostępu do pociągów.

Masz także prawo do otrzymania bezpłatnej pomocy przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego, w pociągu i na dworcu przed rozpoczęciem podróży i po jej zakończeniu.

Aby ta pomoc była jak najlepsza, należy skontaktować się z przewoźnikiem kolejowym co najmniej 48 godzin przed podróżą i wyjaśnić, jakiego rodzaju pomoc będzie potrzebna.

Nikt nie ma prawa odmówić Ci wstępu do pociągu z powodu Twojej ograniczonej mobilności, chyba że jest to bezwzględnie wymagane przez zasady dostępu danego przedsiębiorstwa.

W przypadku problemów z otrzymaniem pomocy podczas podróży należy poinformować o tym administrację dworca lub danego przewoźnika.

Jeśli nie usatysfakcjonuje Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w kraju, w którym miał miejsce incydent.

Uwaga: Kraje UE mogą zwolnić ze spełniania tych wymogów niektóre pociągi, a mianowicie pociągi krajowe i pociągi międzynarodowe, których trasa rozpoczyna się i kończy poza granicami UE.

Więcej informacji na ten temat udzielają krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów.

Podróżowanie autobusem i autokarem

Nawet jeżeli Twoja mobilność jest ograniczona, powinieneś mieć możliwość podróżowania autobusem lub autokarem tak jak wszyscy.

Nikt nie ma prawa przeszkodzić Ci w zakupie biletu, dokonaniu rezerwacji lub wejściu do autobusu z powodu Twojej ograniczonej mobilności - chyba że jest to bezwzględnie wymagane przepisami BHP lub tam, gdzie dostępna infrastruktura nie daje gwarancji bezpiecznego transportu.

W przypadku podróży na dłuższych trasach (ponad 250 km):

- przewoźnik musi pozwolić wybranej przez Ciebie osobie podróżować z Tobą za darmo - jeżeli rozwiązuje to problemy bezpieczeństwa, które w przeciwnym wypadku uniemożliwiłyby Ci podróżowanie
- masz prawo do uzyskania pomocy w wyznaczonych terminalach oraz przy wsiadaniu do autobusu lub autokaru i wysiadaniu z niego.

Pomoc ta jest udzielana bezpłatnie, ale aby ją sobie zapewnić, należy skontaktować się z przewoźnikiem autobusowym, punktem sprzedaży biletów lub organizatorem podróży co najmniej 36 godzin przed zaplanowaną podróżą i wyjaśnić, jakiego rodzaju pomoc będzie potrzebna.

Przewoźnik lub kierownik terminalu może poprosić Cię o stawienie się w wyznaczonym punkcie nie wcześniej niż jedną godzinę przed zaplanowanym odjazdem.

W razie problemów z otrzymaniem pomocy podczas podróży należy poinformować o tym kierownictwo terminalu lub danego przewoźnika.

Jeśli nie usatysfakcjonuje Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w kraju, w którym miał miejsce incydent.

Podróżowanie statkiem

Nawet jeżeli Twoja mobilność jest ograniczona, powinieneś mieć możliwość podróżowania statkiem tak jak wszyscy.

Masz także prawo do bezpłatnej pomocy przy wchodzeniu na pokład i schodzeniu z niego, podczas przesiadki, na pokładzie statku i w porcie.

Aby ta pomoc była jak najlepsza, należy skontaktować się z przewoźnikiem, punktem sprzedaży biletów lub organizatorem podróży co najmniej 48 godzin przed zaplanowanym odjazdem i wyjaśnić, jakiego rodzaju pomoc będzie potrzebna.

Nawet jeśli nie zrobisz tego, przewoźnik i kierownik terminalu muszą dołożyć wszelkich starań, aby zapewnić Ci pomoc przy wejściu na pokład, zejściu z niego oraz na statku.

O szczególnych potrzebach w zakresie zakwaterowania, miejsc siedzących, pomocy lub o potrzebie wniesienia na pokład sprzętu medycznego należy powiadomić przewoźnika w momencie dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu.

Przewoźnik może wymagać, by w podróży towarzyszyła Ci inna osoba, jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa albo konstrukcja statku czy też infrastruktura portu. Osoba towarzysząca będzie podróżować bezpłatnie.

W razie problemów z otrzymaniem pomocy podczas podróży należy poinformować o tym kierownictwo portu lub danego przewoźnika.

Jeśli nie usatysfakcjonuje Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w kraju, w którym miał miejsce incydent.

Prawa pasażerów kolei

Przy zakupie biletu na pociąg sprzedawca nie może żądać od Ciebie wyższej ceny tylko ze względu na obywatelstwo lub miejsce zakupu biletu.

Prawa przysługujące Ci jako pasażerowi kolei mają z reguły zastosowanie przy korzystaniu z połączeń międzynarodowych w obrębie UE.

O tym, czy takie same prawa przysługują pasażerom połączeń krajowych (miejskich, podmiejskich, regionalnych itp.) i połączeń międzynarodowych, rozpoczynających się lub kończących poza UE, decydują państwa członkowskie.

Odwołanie lub opóźnienie

Jeżeli Twój pociąg ma opóźnienie lub kurs został odwołany, zawsze masz prawo do otrzymania odpowiedniej informacji o przyczynach tego stanu rzeczy.

Jeżeli zostanie podana informacja o opóźnieniu wynoszącym co najmniej 1 godzinę (względem godziny przyjazdu podanej na bilecie), masz prawo do:

- zmiany swoich planów i domagania się natychmiastowego zwrotu całkowitego kosztu biletu (lub jego niewykorzystanej części).

Możesz również domagać się biletu na podróż powrotną do miejsca, z którego wyruszyłeś(-aś), jeśli z powodu opóźnienia nie możesz zrealizować swoich planów albo

- biletu na inną trasę prowadzącą do celu Twojej podróży na pierwszy możliwy termin (lub wybrany przez Ciebie termin późniejszy). Jeśli pociąg jest unieruchomiony lub połączenie zostało zawieszona, masz prawo skorzystać z alternatywnego środka transportu
- posiłków i napojów (w zakresie proporcjonalnym do czasu oczekiwania)
- zakwaterowania – jeśli nocleg okaże się konieczny.

Jeżeli postanowisz kontynuować podróż zgodnie z pierwotnym planem lub skorzystać z alternatywnego środka transportu do punktu docelowego, możesz mieć prawo do odszkodowania w wysokości:

- 25 proc. ceny biletu, jeśli opóźnienie wynosi od 1 do 2 godzin.
- 50 proc. ceny biletu, jeśli opóźnienie wynosi więcej niż 2 godziny.

Nie otrzymasz odszkodowania, jeżeli:

- poinformowano Cię o opóźnieniu, zanim kupiłeś(-aś) bilet

Jeśli uważasz, że Twoje prawa zostały naruszone, możesz złożyć skargę do przedsiębiorstwa kolejowego, które musi udzielić Ci odpowiedzi w ciągu jednego miesiąca.

Jeśli nie zadowoli Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w Twoim kraju.

Zgubiony lub uszkodzony bagaż

Jeżeli Twój zarejestrowany bagaż został zgubiony lub uszkodzony podczas podróży, masz prawo do odszkodowania, chyba że był on niewłaściwie spakowany, nieprzystosowany do transportu lub w inny sposób niestandardowy.

Odszkodowanie

- Do 1 300 euro za sztukę bagażu zarejestrowanego – jeśli możesz udowodnić jego wartość.
- 330 euro za sztukę bagażu, jeżeli nie możesz udowodnić jego wartości.

Jeżeli zginiesz lub zostaniesz ranny(-a) w wyniku wypadku kolejowego, Ty lub osoby będące na Twoim utrzymaniu macie prawo do odszkodowania za zgubiony lub uszkodzony bagaż podręczny, zarejestrowany lub niezarejestrowany, w wysokości do 1 500 euro.

Obrażenia i śmierć

Jeżeli zostaniesz ranny(-a) lub zginiesz w wyniku wypadku kolejowego, Ty lub osoby będące na Twoim utrzymaniu macie prawo do odszkodowania. Zaliczka na jego poczet powinna zostać wypłacona w ciągu 15 dni od wypadku, tak by można było zaspokoić swoje bieżące potrzeby.

W przypadku śmierci zaliczka ta wynosi co najmniej 21 000 euro od osoby.

Prawa pasażerów linii lotniczych

Po pierwsze przy zakupie biletu sprzedawca nie może żądać od Ciebie wyższej ceny tylko ze względu na obywatelstwo lub miejsce zakupu biletu.

Po drugie przysługują Ci również prawa w razie pojawienia się problemów. Jest tak w przypadku opóźnienia lub odwołania lotu albo nadkompletu rezerwacji, z powodu którego odmówiono Ci wstępu na pokład samolotu...

...i jeżeli:

- wylatujesz z dowolnego lotniska znajdującego się na terenie UE
- przylatujesz do UE samolotem przewoźnika z UE bądź z Islandii, Norwegii lub Szwajcarii.

Zwrot pieniędzy lub zapewnienie alternatywnego środka transportu

Jeśli odmówiono Ci przyjęcia na pokład, Twój lot został odwołany lub sprzedano więcej biletów niż miejsc w samolocie, linie lotnicze muszą:

- zorganizować Ci podróż do punktu docelowego porównywalnym alternatywnym środkiem transportu, albo
- zwrócić Ci koszty biletu oraz, w stosownych przypadkach, zapewnić Ci bezpłatny transport do portu lotniczego, z którego wyruszyłeś(-aś).

W przypadku znacznego opóźnienia o co najmniej 5 godzin masz również prawo domagać się zwrotu pieniędzy (ale jeśli przyjmiesz zwrot kosztów, linie lotnicze nie muszą już zapewniać Ci dalszej pomocy ani organizować dalszej podróży).

Linie lotnicze muszą poinformować Cię o Twoich prawach oraz o przyczynie znacznego opóźnienia (ponad 2 godziny lub ponad 4 godziny w przypadku tras o długości ponad 3 500 km) lub odwołania lotu czy też odmowy wpuszczenia Cię na pokład.

Wyżywienie i nocleg

W zależności od długości planowanego lotu oraz opóźnienia możesz również mieć prawo do napojów, posiłków, komunikacji (np. bezpłatnej rozmowy telefonicznej), a w razie konieczności również do noclegu.

Odszkodowanie

Ponadto jeżeli odmówiono Ci przyjęcia na pokład, Twój lot został odwołany lub dotrzesz z ponad 3-godzinnym opóźnieniem do miejsca docelowego wskazanego na bilecie, możesz domagać się odszkodowania w wysokości 250–600 euro w zależności od długości trasy:

Lot w obrębie UE

- 1 500 km lub mniej - 250 euro
- ponad 1 500 km - 400 euro

Lot między lotniskiem w UE a lotniskiem poza UE:

- 1 500 km lub mniej - 250 euro
- 1 500 - 3 500 km - 400 euro
- ponad 3 500 km - 600 euro

Jeśli zaproponowano Ci alternatywny lot w podobnym terminie, kwota odszkodowania może zostać pomniejszona o 50 proc.

Nie otrzymasz odszkodowania, jeżeli Twój lot został odwołany:

- z powodu wyjątkowych okoliczności, takich jak złe warunki pogodowe lub
- poinformowano Cię o odwołaniu lotu na 2 tygodnie przed zaplanowaną datą lotu lub
- zaproponowano Ci alternatywny lot na tej samej trasie w podobnym terminie co Twój pierwotny lot.

Jeśli Twój lot został odwołany z powodu wyjątkowych okoliczności, możesz nie mieć prawa do odszkodowania, ale przewoźnik musi Ci zaproponować wybór między:

- zwrotem kosztów biletu (za cały bilet lub jego niewykorzystaną część)
- alternatywnym środkiem transportu do punktu docelowego w możliwie najkrótszym terminie lub
- przeniesieniem rezerwacji na dowolną wskazaną przez Ciebie datę (o ile są dostępne miejsca).

Nawet w wyjątkowych okolicznościach, w razie potrzeby linie lotnicze są zobowiązane do udzielenia Ci pomocy podczas oczekiwania na nowy lot.

Jak uzyskać zwrot kosztów biletu lub odszkodowanie?

Wyślij do swoich linii lotniczych unijny formularz skargi (można go znaleźć pod adresem: http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_en.pdf) i zachowaj jego kopię.

W przypadku braku reakcji ze strony linii lotniczych lub jeśli nie zadowolili Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z właściwym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w kraju, w którym miał miejsce incydent.

Jeżeli incydent miał miejsce w kraju nienależącym do UE, skargę skieruj wówczas do właściwego organu administracji państwa członkowskiego, do którego podróżowałeś(-aś).

Zgubiony lub uszkodzony bagaż

Bagaż zarejestrowany

Jeżeli Twój bagaż został zgubiony, uszkodzony lub dostarczony z opóźnieniem, możesz mieć prawo domagać się od linii lotniczych odszkodowania w wysokości do 1 220 euro za sztukę.

Wyjątek - przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, jeśli uszkodzenie wynika z wady samego bagażu. Bagaż podręczny (w tym przedmioty osobiste)

Linie lotnicze muszą wypłacić Ci odszkodowanie, jeśli Twój bagaż podręczny został uszkodzony z ich winy.

Pamiętaj, że musisz złożyć skargę w ciągu 7 dni (lub 21 dni w przypadku opóźnionego bagażu). Inne działania prawne możesz podjąć jeszcze w ciągu 2 lat od chwili odzyskania bagażu.

Jeśli przewożysz ze sobą wartościowe przedmioty, możesz podnieść limit odszkodowania powyżej 1 223 euro, ale w tym celu musisz najpóźniej w trakcie odprawy przedłożyć liniom lotniczym specjalne oświadczenie (to się jednak wiąże z dodatkową opłatą). Najlepszym rozwiązaniem jest w takich okolicznościach wykupienie prywatnego ubezpieczenia podróznego.

Nie ma standardowego formularza dla takiego oświadczenia. Wybór formularza zależy od linii lotniczej.

Rezerwowanie lotów przez internet - przejrzystość cen

Podczas rezerwowania lotu za pośrednictwem internetu od samego początku powinna być podana całkowita cena biletu, z wliczonymi podatkami i obowiązkowymi dodatkami, tak aby można było porównać ceny lotów oferowane przez różnych przewoźników i dokonać świadomego wyboru.

Oprócz całkowitej ceny biletu wyraźnie podane muszą być co najmniej: taryfa lotnicza, podatki, opłaty lotniskowe, dodatki lub dopłaty (np. za bezpieczeństwo lub paliwo).

Wszelkie opcjonalne dodatki muszą być wyraźnie oznaczone i domyślnie nieobjęte ofertą.

Jak zgłosić brak przejrzystości w cenach?

Możesz złożyć skargę do właściwego organu wykonawczego w swoim kraju lub kraju Twojego zamieszkania w UE.

Prawa pasażerów autobusów i autokarów

Przy zakupie biletu na autobus lub autokar sprzedawca nie może żądać od Ciebie wyższej ceny tylko ze względu na obywatelstwo lub miejsce zakupu biletu.

Inne prawa przysługujące Ci jako pasażerowi autobusu lub autokaru mają głównie zastosowanie w przypadku regularnych przewozów pasażerskich autobusami i autokarami dalekobieżnymi (na trasach dłuższych niż 250 km), które rozpoczynają lub kończą kurs w kraju UE.

Kraje UE mogą zwolnić z obowiązku przestrzegania tych praw wyłącznie przewoźników krajowych świadczących regularne usługi, w przypadku których duża część trasy – w tym planowy przystanek – leży poza UE.

Odwołanie lub opóźnienie kursu

W przypadku odwołania lub opóźnienia, kursu masz prawo do otrzymania we właściwym czasie informacji o przyczynach opóźnienia lub odwołania.

W razie odwołania kursu długodystansowego (ponad 250 km) lub opóźnienia wynoszącego ponad 2 godziny przewoźnik proponuje Ci wybór między:

- zwrotem kosztów biletu oraz, w stosownych przypadkach, bezpłatnym przewozem do miejsca rozpoczęcia podróży – jeśli z powodu opóźnienia nie możesz zrealizować swoich planów
- lub podróżą zmienioną trasą do miejsca docelowego, na porównywalnych warunkach, w najwcześniejszym możliwym terminie i bez dodatkowych opłat.

Jeśli od razu nie otrzymasz takiej propozycji, możesz później złożyć skargę i ubiegać się o zwrot ko-

sztów biletu oraz o odszkodowanie w wysokości 50 proc. jego ceny.

Jeśli Twoja podróż (na trasie dłuższej niż 250 km) miała planowo trwać ponad 3 godziny, a odjazd jest opóźniony o ponad 90 minut, masz również prawo do:

- posiłku i napojów – w zakresie proporcjonalnym do długości czasu oczekiwania lub opóźnienia
- zakwaterowania, jeśli nocleg okaże się konieczny – przez maksymalnie 2 noce po cenie do kwoty 80 euro za noc. Przewoźnicy nie mają obowiązku zapewnienia zakwaterowania, jeżeli opóźnienie było spowodowane niesprzyjającymi warunkami pogodowymi lub klęską żywiołową.

Wypadki – odszkodowanie i pomoc

Jeżeli zostaniesz ranny w wypadku autobusu dalekobieżnego (na trasie przekraczającej 250 km), masz prawo do odszkodowania. W przypadku śmierci odszkodowania mogą żądać osoby pozostające na Twoim utrzymaniu.

Przysługuje Ci również prawo do odszkodowania od przewoźnika, jeśli Twój bagaż lub inne osobiste przedmioty zostały zgubione lub uszkodzone w wypadku podczas podróży.

W razie konieczności przewoźnik udzieli Ci także natychmiastowej pomocy, czyli zapewni żywność, ubranie, transport i zakwaterowanie.

Skargi

Jeśli uważasz, że Twoje prawa zostały naruszone, możesz złożyć skargę do przewoźnika w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym incydent miał miejsce. Przewoźnik musi na nią zareagować w ciągu 1 miesiąca i udzielić Ci ostatecznej odpowiedzi w ciągu 3 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

Jeśli nie usatysfakcjonuje Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów.

Prawa pasażerów statków

Czy wiesz, że przysługują Ci określone prawa, kiedy podróżujesz statkiem w UE?

Po pierwsze przy zakupie biletu sprzedawca nie może żądać od Ciebie wyższej ceny tylko ze względu na obywatelstwo lub miejsce zakupu biletu.

Przysługują Ci również prawa w razie pojawienia się problemów. Jest tak w przypadku opóźnienia i odwołania rejsu, z powodu którego odmówiono Ci wstępu na pokład statku...

...i jeżeli:

- wypływasz z portu w UE, korzystając z usług dowolnego przewoźnika
- przyływasz do portu w UE, korzystając z usług dowolnego przewoźnika.

Przepisy te nie mają zastosowania do:

- statków, które mogą przewozić mniej niż 13 pasażerów
- statków, których załoga składa się z nie więcej niż 3 osób
- statków świadczących usługi przewozowe na odcinku krótszym niż 500 metrów w jedną

stronę

- większości statków historycznych
- rejsów spacerowych i krajoznawczych – bez możliwości zakwaterowania lub z maksymalnie dwoma noclegami na statku.

Odwołanie lub opóźnienie rejsu

W przypadku odwołania lub opóźnienia rejsu masz prawo do otrzymania we właściwym czasie odpowiednich informacji o przyczynach opóźnienia lub odwołania.

Jeśli rejs zostanie odwołany lub opóźniony o ponad 90 minut, przewoźnik zaproponuje Ci wybór między:

- zwrotem kosztów biletu oraz, w stosownych przypadkach, bezpłatnym przewozem do miejsca rozpoczęcia podróży, np. jeśli z powodu opóźnienia nie możesz zrealizować swoich planów
- lub podróżą zmienioną trasą do celu, w porównywalnych warunkach, w najwcześniejszym możliwym terminie i bez dodatkowych opłat.

Jeśli Twoja podróż rozpoczyna się z opóźnieniem wynoszącym ponad 90 minut, w większości przypadków masz również prawo do:

- posiłków i napojów – w zakresie proporcjonalnym do długości czasu oczekiwania
- zakwaterowania – jeśli nocleg okaże się konieczny.

Jeżeli Twój przyjazd do celu podróży jest opóźniony o ponad 1 godzinę, możesz domagać się odszkodowania. W zależności od długości opóźnienia wysokość odszkodowania może wynosić 25 lub 50 proc. ceny biletu.

Nie otrzymasz odszkodowania, jeżeli opóźnienie było spowodowane niesprzyjającymi warunkami pogodowymi lub klęską żywiołową.

Skargi

Jeśli uważasz, że Twoje prawa zostały naruszone, możesz złożyć skargę do przewoźnika w terminie 2 miesiące od dnia, w którym incydent miał miejsce. Przewoźnik musi na nią zareagować w ciągu 1 miesiąca i udzielić Ci ostatecznej odpowiedzi w ciągu 2 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

Jeśli nie usatysfakcjonuje Cię otrzymana odpowiedź, możesz skontaktować się z krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów.

Wypadki na morzu

Jeżeli zostaniesz ranny w wypadku na morzu, masz prawo domagać się odszkodowania od przewoźnika lub jego ubezpieczyciela. W przypadku śmierci odszkodowania mogą żądać uprawnione do tego osoby.

Masz także prawo do odszkodowania od przewoźnika, jeżeli Twój bagaż, pojazdy lub inne osobiste przedmioty zostały zgubione lub uszkodzone podczas wypadku na morzu.

Osoby z ograniczoną sprawnością ruchową mają prawo do odszkodowania pokrywającego całkowite koszty wymiany lub naprawy wózka inwalidzkiego bądź podobnego sprzętu, który został zgubiony lub uszkodzony.

Masz prawo do otrzymania zaliczki od przewoźnika, by móc zaspokoić najpilniejsze potrzeby

w przypadku obrażeń lub śmierci spowodowanych:

- rozbiciem statku
- wywróceniem statku
- zderzeniem
- utknięciem na mieliźnie
- wybuchem lub pożarem na statku
- uszkodzeniem statku.

Skargi

Wniosek o odszkodowanie z tytułu wszelkich strat lub szkód powstałych podczas wypadku na morzu możesz złożyć do sądu w kraju, w którym:

- znajduje się siedziba przewoźnika lub jego miejsce stałego pobytu, albo
- znajduje się miejsce rozpoczęcia podróży lub miejsce docelowe podróży, albo
- znajduje się Twoje stałe miejsce zamieszkania – jeżeli przewoźnik ma tam siedzibę i podlega jurysdykcji tego państwa, albo
- zawarto umowę dotyczącą podróży – jeżeli przewoźnik ma tam siedzibę i podlega jurysdykcji tego państwa.

Jeśli Twój bagaż został zgubiony lub uszkodzony, musisz poinformować o tym przewoźnika na piśmie. Najlepiej zrób to w chwili opuszczania pokładu statku lub w chwili dostarczenia Ci bagażu. Przewoźnik musi zostać o tym poinformowany najpóźniej w terminie 15 dni od daty opuszczenia statku lub otrzymania bagażu, w przeciwnym razie stracisz prawo do odszkodowania.

Na ogół musisz wystąpić z roszczeniem do sądu w terminie 2 lat od daty incydentu. Jednak to, od kiedy termin ten zaczyna biec, może zależeć od rodzaju straty lub uszkodzenia.



Transport

Transport

Podróżując do innego kraju UE, dobrze wiedzieć, co co można przewieźć w bagażu.

Zwierzęta lub rośliny

Zwierzęta domowe (psy, koty i inne)

Jako obywatel UE możesz podróżować po jej terytorium ze swoim kotem, psem lub fretką, pod warunkiem że Twój ulubieniec posiada europejski paszport dla zwierząt domowych. Dokument ten, który możesz otrzymać od każdego upoważnionego weterynarza, musi zawierać informacje o szczepieniach przeciwko wściekliźnie.

Jeżeli masz psa, kota lub fretkę w wieku niespełna 3 miesięcy (jeszcze niezaszczepione przeciwko wściekliźnie), zapoznaj się z przepisami kraju, do którego się wybierasz.

Unijny paszport dla zwierząt domowych jest wydawany tylko dla psów, kotów i fretek. Jeżeli posiadasz inne zwierzęta, takie jak króliki lub kanarki, powinieneś zapoznać się z krajowymi przepisami dotyczącymi przywozu tych zwierząt do danego kraju lub ich wywozu z danego kraju.

Jeśli wybierasz się do Finlandii, Irlandii, Wielkiej Brytanii lub na Maltę, towarzyszące Ci w podróży zwierzę musi również zostać poddane leczeniu przeciwko tasiemcowi Echinococcus:

- odpowiednie leki muszą zostać podane przez lekarza weterynarii nie wcześniej niż 120 godzin i nie później niż 24 godziny przed terminem planowanego wjazdu zwierzęcia na terytorium Finlandii, Irlandii, Malty lub Wielkiej Brytanii
- lekarz weterynarii przeprowadzający leczenie musi poświadczyć w odpowiedniej sekcji paszportu, że zwierzę otrzymało odpowiednie leki.

Identyfikacja

Podróżujące z Tobą zwierzę musi mieć wszczepiony elektroniczny mikroczip lub czytelny tatuaż wykonany przed 3 lipca 2011 r. i zawierający ten sam kod identyfikacyjny, który znajduje się w paszporcie.

Inne zwierzęta i rośliny

W podróż do krajów UE możesz zabrać ze sobą zwierzęta lub rośliny, w tym ich części. Jednak w większości krajów unijnych obowiązują surowe przepisy dotyczące przewozu gatunków zagrożonych lub produktów z nich otrzymanych. W przypadku niektórych gatunków będziesz potrzebować pozwolenia.

Więcej informacji o konkretnych gatunkach można znaleźć w unijnej referencyjnej bazie danych

dotyczącej handlu dzikimi zwierzętami. Możesz również skontaktować się z organem CITES w Twoim kraju, aby dowiedzieć się, czy gatunek, z którym planujesz podróżować, wymaga specjalnego certyfikatu.

W przypadku pojawienia się ognisk chorób zwierzęcych mogą zostać wprowadzone lokalne ograniczenia w przewozie żywych zwierząt i produktów pochodzenia zwierzęcego. W takiej sytuacji – jeżeli planujesz przewozić zwierzęta – skontaktuj się najpierw z odpowiednimi organami weterynaryjnymi.

Praktyczny przykład

Zawsze upewnij się, czy możesz zabrać zakupione zwierzę lub roślinę do domu.

Mieszkająca na Malcie Kaya pojechała na wakacje do Grecji. Jako pamiątkę przywiozła stamtąd naszyjnik wykonany z muszli żółwia morskiego. Gdy wylądowała na Malcie, celnik poprosił ją o okazanie pozwolenia na jego przywóz. Ponieważ Kaya nie posiadała takiego zaświadczenia, naszyjnik został skonfiskowany. Ogólnie rzecz ujmując, w krajach UE obowiązuje zasada swobodnego przepływu towarów. Jednak istnieją surowe kontrole przepływu niektórych zagrożonych gatunków między krajami. Następnym razem Kaya powinna skontaktować się z maltańskim organem CITES w celu ustalenia, czy przedmiot, który zamierza ze sobą przywieźć, wymaga okazania certyfikatu.

Produkty pochodzenia zwierzęcego

Nie istnieją ogólne ograniczenia dotyczące przewozu tego rodzaju produktów, jeżeli podróżujesz wewnątrz UE, ponieważ wszystkie kraje Unii muszą stosować wspólne surowe normy weterynaryjne. Dotyczy to również Andory, Liechtensteinu, Norwegii, San Marino i Szwajcarii.

W przypadku wykrycia ognisk chorób zwierzęcych wprowadzane są natomiast pewne ograniczenia. Jeżeli przyjeżdżasz do UE z jednego z krajów niewymienionych powyżej, nie możesz przywieźć ze sobą żadnego mięsa ani nabiału bez oficjalnej dokumentacji weterynaryjnej. Ma to zapobiegać przenoszeniu na teren UE poważnych chorób zwierzęcych.

Możesz jednak przywieźć ze sobą mleko w proszku dla niemowląt, jedzenie dla dzieci oraz żywność wymaganą ze względów medycznych – oczywiście produkty te są objęte pewnymi ograniczeniami. Możesz również przywieźć, w ograniczonych ilościach i do użytku własnego, inne produkty zwierzęce, takie jak produkty rybne, ślimaki czy miód.

Podróźni przyjeżdżający do UE z Wysp Owczych, Grenlandii i Islandii mogą mieć ze sobą niewielkie ilości produktów mięsnych i nabiału do użytku własnego.

Alkohole, wyroby tytoniowe, gotówka

Alkohol i tytoń

Podróżując z jednego państwa UE do innego, możesz zabrać ze sobą alkohol i wyroby tytoniowe przeznaczone na własny użytek, ale nie w celu ich sprzedaży.

Zgodnie z prawem unijnym nie musisz udowadniać, że produkty te są przeznaczone na Twój własny użytek, jeżeli nie przekraczają one podanych ilości:

- 800 papierosów
- 400 cygaretek
- 200 cygar

- 1 kg tytoniu
- 10 litrów wyrobów spirytusowych
- 20 litrów wina alkoholizowanego
- 90 litrów wina (w tym maksymalnie 60 litrów wina musującego)
- 110 litrów piwa.

Państwa UE mogą wprowadzić limit dotyczący ilości papierosów przywożonych z krajów, które nie stosują jeszcze minimalnej stawki akcyzy. Limit ten nie może być niższy niż 300 papierosów. Sprawdź w urzędzie celnym, jak wygląda sytuacja w kraju, do którego się wybierasz.

Jeżeli przewozisz tytoń lub alkohol w większych ilościach niż podane powyżej, możesz zostać poproszony o:

- udowodnienie, że są przeznaczone na użytek własny
- dostarczenie dowodu zakupu (paragon lub faktura).

Jeżeli wiesz ze sobą tytoń lub alkohol i mieścisz się w granicach ilościowych dla użytku własnego, nie będziesz musiał zapłacić akcyzy w państwie UE, do którego się udajesz.

Zasady te nie mają zastosowania do podróżnych do 17. roku życia, którym nie wolno posiadać żadnych ilości alkoholu lub tytoniu. Obywatele UE podróżujący z jednego kraju Unii do drugiego nie mogą robić bezcłowych zakupów w sklepach wolnoctwowych.

Gotówka

Aby podróżować po krajach UE z 10 000 euro lub większą kwotą w gotówce lub równowartością tej kwoty w innej walucie, musisz skontaktować się z organami celnymi zarówno z kraju, z którego wyjeżdżasz, jak i z kraju, przez który będziesz przejeżdżał oraz z kraju docelowego i dowiedzieć się, czy będziesz musiał zgłosić tę kwotę do oclenia.

Jeżeli chcesz wjechać do UE lub wyjechać z UE z 10 000 euro lub większą kwotą w gotówce (lub równowartością tej kwoty w innej walucie) musisz zgłosić ten fakt organom celnym.



Pieniądze i opłaty

Pieniądze i opłaty

UE dba o to, abyś w czasie podróży nie przepłacał niepotrzebnie, ani w przypadku połączeń telefonicznych, ani kiedy na przykład płacisz za zakupy.

Koszty połączeń w roamingu

Jeśli w UE korzystasz ze swojego telefonu za granicą (dzwoniąc, wysyłając SMS-y czy surfując w sieci), pamiętaj o tym, że Twojemu operatorowi sieci komórkowej nie wolno przekroczyć określonego pułapu cenowego.

W całej UE obowiązuje tzw. eurotaryfa roamingowa ograniczająca koszty tego rodzaju usług i uniemożliwiająca stosowanie zbyt wysokich cen.

Maksymalne stawki za rozmowy, SMS-y i połączenie z internetem (pobieranie danych) są następujące:

	1 lipca 2012 r.	1 lipca 2013 r.	1 lipca 2014 r.
Połączenia głosowe wykonane za granicą (cena za minutę)	0,29 euro	0,24 euro	0,19 euro
Połączenia głosowe odebrane za granicą (cena za minutę)	0,08 euro	0,07 euro	0,05 euro
Wiadomość tekstowa wychodząca (cena za jednego SMS-a)	0,09 euro	0,08 euro	0,06 euro
Internet (pobieranie danych, na MB*)	0,70 euro	0,45 euro	0,20 euro

* Limit cenowy obowiązuje od MB, ale zapłacisz od wykorzystanych KB. Ceny nie zawierają podatku VAT.

Te limity cenowe są takie same dla wszystkich – chyba że zdecydujesz się na inną konkretną usługę lub pakiet. Oczywiście operator może zaproponować Ci niższe stawki, więc warto szukać tańszych ofert.

Informowanie o cenach

Kiedy przekraczasz granicę państwową na terytorium UE, Twój operator ma obowiązek poinformować Cię SMS-em o stawkach, jakie zapłacisz w kraju, do którego wjeżdżasz, za połączenia wychodzące i przychodzące, za SMS-y oraz za korzystanie z internetu (pobieranie danych).

Ochrona przed wysokimi rachunkami

Aby chronić klientów przed astronomicznymi rachunkami za transmisję danych w roamingu, wprowadzono pewne ograniczenia – po przekroczeniu progu 50 euro (lub równowartości tej kwoty w innej walucie), usługa transmisji danych w roamingu zostanie wyłączona, oczywiście o ile klient nie ustalił z operatorem innego limitu. Kiedy wyczerpane zostanie 80 proc. ustalonego limitu, zostaniesz o tym poinformowany.

Praktyczny przykład

Nigdy więcej niemiłych niespodzianek!

Aniko jest Węgierką. Na swoim smartfonie ma dużo aplikacji, między innymi do odtwarzania muzyki i do obsługi serwisów społecznościowych. Do tego dochodzą jeszcze mapy, z których korzysta, żeby znaleźć sklep lub restaurację. Kiedy była na wakacjach w Grecji, zapomniała wyłączyć automatyczne aktualizacje. Nie musi się jednak obawiać tego, że po powrocie do domu otrzyma wysoki rachunek – o ile nie ustaliła z operatorem innych warunków, koszty jej połączeń w roamingu są automatycznie blokowane na poziomie 50 euro (plus VAT).

Co robić na wypadek problemów

Jeśli podejrzewasz, że operator naruszył przepisy regulujące opisane ceny i warunki usług w roamingu:

- skontaktuj się z operatorem lub sprzedawcą, powiedz mu, do czego masz prawo i jakie obowiązki na nim spoczywają – poproś, aby rozwiązał problem, ponieważ w przeciwnym razie będziesz musiał podjąć dalsze kroki
- jeśli nie satysfakcjonuje Cię reakcja operatora, skontaktuj się z właściwym krajowym organem regulacyjnym. Może on pomóc w rozstrzygnięciu sporu. Istnieją już specjalne procedury, dzięki którym można to zrobić uczciwie i szybko. Jest to również instytucja, do której możesz złożyć skargę dotyczącą warunków umowy, jakości usług, dostępu do sieci i usług roamingowych.

Praktyczny przykład

Nie daj się oszukać!

Kiedy Birgit wróciła do rodzinnej Danii z wakacji we Włoszech i znalazła rachunek telefoniczny, wpadła w szok. Okazało się, że korzystanie ze smartfona za granicą kosztuje fortunę! Zaraz skontaktowała się ze swoim operatorem, wyjaśniła mu, że zgodnie z unijnymi przepisami musi on przestrzegać maksymalnych cen, i poprosiła o nową fakturę. Wkrótce otrzymała nową, odpowiednio skorygowaną fakturę.

Euro, przelewy gotówkowe i płatności kartą

Euro jest już w obiegu w 18 krajach Unii. Są to: Austria, Belgia, Cypr, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Łotwa, Luksemburg, Malta, Niemcy, Portugalia, Słowacja, Słowenia i Włochy. Dowiedz się więcej o euro, o tym, które kraje używają wspólnej waluty, oraz jaki jest kurs wymiany.

Banknotami i monetami euro można się posługiwać we wszystkich krajach UE, które przyjęły euro, w tym również na wielu terytoriach zamorskich tych krajów, takich jak Azory, Ceuta i Melilla, Gujana Francuska, Gwadelupa, Madera, Majotta, Martynika, Reunion, Saint Barthélemy, Saint Pierre i Miquelon oraz Wyspy Kanaryjskie.

W porozumieniu z UE euro jako waluty krajowej używają również Andora, Monako, San Marino i Watykan. Poza tym niektóre kraje i terytoria, takie jak Czarnogóra i Kosowo, w praktyce posługują się euro, jako swoją walutą.

Przelewy pieniężne i płatności kartą

Zwykle podróżując, nie lubimy przewozić ze sobą dużych sum w gotówce. Dlatego często za swoje codzienne wydatki podczas wyjazdu wolimy płacić kartą debetową lub kredytową. Jeśli płatności tego rodzaju dokonujemy w euro i na terenie UE, opłaty za nie nie powinny być wyższe niż w przypadku elektronicznie przetwarzanych płatności krajowych na podobną kwotę w euro.

Zasady te dotyczą także transakcji w euro (np. między kontami prowadzonymi w euro) w krajach nienależących do strefy euro, a także płatności w koronach szwedzkich i lejach rumuńskich.



Bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo

Aby podróżować sprawnie i bezpiecznie, zapoznaj się z informacjami, które przydadzą Ci się podczas przygotowań, w trakcie podróży i już na miejscu.

Bezpieczeństwo i ochrona w transporcie lotniczym

Bagaż podręczny i bagaż rejestrowany

Udając się w podróż samolotem z lotniska w kraju UE, pamiętaj o pewnych zasadach bezpieczeństwa dotyczących bagażu i przyjęcia na pokład samolotu:

- Wszystkie płyny przewożone w kabinie pasażerskiej samolotu (takie jak napoje, pasty do zębów, kremy lub żele kosmetyczne) należy przewozić w przezroczystej plastikowej torbie o maksymalnej pojemności 1 litra, a pojemność żadnego pojemnika nie może przekraczać 100 ml. Pojemniki na płyny o pojemności przekraczającej 100 ml należy umieścić w bagażu odprawianym. Tego ograniczenia nie stosuje się do leków oraz jedzenia dla dzieci.
- Płyny kupione w strefie wolnocłowej na lotnisku lub w samolocie można przewozić w bagażu podręcznym, pod warunkiem że produkt oraz paragon znajdują się w zabezpieczonej torbie z czerwonym paskiem, w którą zostały zapakowane w chwili zakupu. Nie można otwierać torby przed dotarciem do ostatniego lotniska na swojej trasie. Operatorzy kontroli bezpieczeństwa mogą w trakcie kontroli otworzyć torbę, a także pojemniki z płynami. W tej sytuacji, jeśli pasażera czeka przesiadka na innym lotnisku, należy poprosić operatora kontroli bezpieczeństwa o przepakowanie płynów do nowej zabezpieczonej torby.
- Wszelkie ostre przedmioty, których można by użyć jako broni, są zabronione w kabinie pasażerskiej. Dotyczy to również przedmiotów codziennego użytku (korkociągów, noży, scyzoryków czy nożyczek określonej wielkości), które należy spakować w odprawianym bagażu.
- Dopuszczalną wielkość bagażu podręcznego i liczbę osobnych pakunków, które można zabrać na pokład, określają linie lotnicze. Przed podróżą warto sprawdzić ograniczenia wprowadzone przez danego przewoźnika.
- Ładunki wybuchowe i materiały łatwopalne - na przykład fajerwerki lub farby w sprayu oraz inne łatwopalne i toksyczne substancje, takie jak kwasy - są zakazane na pokładzie samolotu. Nie można ich przewozić ani w kabinie pasażerskiej, ani w odprawianym bagażu.
- Do samolotu nie wolno wnosić żadnej broni.

Przed rozpoczęciem podróży wejdź na stronę internetową danego lotniska i zapoznaj się ze szczegółową listą zabronionych przedmiotów lub skontaktuj się ze swoim przewoźnikiem lotniczym.

Ze względów bezpieczeństwa wszystkie przewożone przedmioty są skanowane lub w inny sposób sprawdzane przed ich wniesieniem do strefy bezpieczeństwa na lotnisku.

Drzwi do kokpitu są zamykane, żeby nie mogły się tam dostać osoby nieupoważnione.

Linie lotnicze zakazane w UE

Wszystkie linie lotnicze, które obsługują połączenia rozpoczynające się lub kończące w UE, muszą spełniać pewne normy bezpieczeństwa. Niektóre linie lotnicze z różnych stron świata nie spełniają europejskich norm bezpieczeństwa i dlatego:

- ich działalność w europejskiej przestrzeni powietrznej może być zakazana
- bądź też może być objęta pewnymi ograniczeniami.

Jeśli interesuje Cię bezpieczeństwo lotnicze, możesz sprawdzić, które linie lotnicze znajdują się na unijnej czarnej liście.

Bezpieczeństwo na drogach

Bezpieczeństwo na drodze i zasady ruchu drogowego różnią się w poszczególnych krajach UE. Zobacz, jakie przepisy obowiązują w poszczególnych krajach. Przykładowe zasady:

- We wszystkich krajach UE należy zapinać pasy bezpieczeństwa w pojazdach każdego rodzaju, w tym również w autokarach i minibusach.
- W przypadku dzieci należy stosować odpowiednie zabezpieczenia w samochodach osobowych i ciężarowych, a jeśli to możliwe – również w pojazdach innego rodzaju.
- W większości krajów UE korzystanie z telefonu komórkowego podczas jazdy jest zabronione, jeżeli kierowca nie posiada zestawu głośnomówiącego.
- Maksymalny dopuszczalny poziom alkoholu we krwi jest różny – w niektórych krajach nie wolno usiąść za kierownicą nawet po wypiciu minimalnej ilości alkoholu.
- Na różnego rodzaju drogach i w przypadku różnego rodzaju pojazdów obowiązują różne ograniczenia prędkości.
- Samochody i rowery muszą być wyposażone w różnego rodzaju systemy bezpieczeństwa.
- W niektórych krajach należy włączać w dzień światła mijania lub światła do jazdy dziennej bądź też zmieniać opony na zimowe.
- Na Cyprze i Malcie oraz w Irlandii i Wielkiej Brytanii obowiązuje ruch lewostronny.

Upewnij się, czy Twoje ubezpieczenie jest ważne i obowiązuje w innych krajach UE.

W nagłych wypadkach

112: jeden numer alarmowy w całej UE

112 to jeden ogólnoeuropejski numer alarmowy, pod który można bezpłatnie dzwonić z telefonu stacjonarnego lub komórkowego w całej UE. Zostaniemy przekierowani bezpośrednio do służb ratunkowych – policji, pogotowia lub straży pożarnej.

Oprócz numeru 112 nadal działają krajowe numery alarmowe. Jednak 112 to jedyny numer, który zapewnia połączenie ze służbami ratunkowymi z dowolnego kraju UE.

Działa on również w niektórych krajach poza UE, np. w Szwajcarii i Republice Południowej Afryki.

Praktyczny przykład

Zapobiec katastrofie.

Zaraz po tym jak pochodzący z Grecji Anasthassios przyjechał na studia do Portugalii, w jego lizbońskiej kawalerce wybuchł pożar. Nie znał jeszcze portugalskiego numeru alarmowego, ale pamiętał, że w tym kraju, podobnie jak w Grecji i pozostałych krajach UE, też działa specjalny numer 112. Wykręcił więc 112 i został przekierowany do miejskich służb ratunkowych, które wysłały na miejsce strażaków.

Podczas podróży po UE miej przy sobie europejską kartę ubezpieczenia zdrowotnego. W razie gdybyś potrzebował natychmiastowej pomocy, karta nie tylko uprości procedury, lecz również pomoże Ci uzyskać zwrot kosztów leczenia w publicznych placówkach opieki zdrowotnej.



Praca i emerytura

Praca i emerytura

Praca

Jako obywatel UE nie potrzebujesz pozwolenia na pracę w innym kraju UE i możesz w nim mieszkać, jeżeli spełniasz pewne warunki, w zależności od państwa. Szczegóły można znaleźć w rozdziale „Formalności związane z pobytem”.

Jeśli prowadzisz działalność na własny rachunek, nie potrzebujesz pozwolenia na pracę w UE. Jeśli zamierzasz rozpocząć działalność gospodarczą, pamiętaj, że formalności różnią się w poszczególnych państwach UE. Więcej informacji i pomoc uzyskasz w pojedynczych punktach kontaktowych w poszczególnych krajach UE.

Pobyt

Jeśli pracujesz w innym kraju UE, zarówno Tobie, jak i Twojej rodzinie automatycznie przysługuje prawo do zamieszkania w tym kraju.

Ewentualne wymogi, które mogą Cię dotyczyć, są uzależnione od tego, czy jesteś zatrudniony na podstawie umowy o pracę, czy pracujesz na własny rachunek.

- Jeśli masz umowę o pracę, masz prawo mieszkać w innym kraju UE, nawet jeśli pracujesz w niepełnym wymiarze godzin lub masz umowę o pracę na czas określony.
- Jeśli prowadzisz działalność na własny rachunek, masz prawo mieszkać w innym kraju UE, jeśli prowadzisz tam działalność gospodarczą w sposób trwały i nieprzerwany.

Formalności administracyjne związane z pobytem w innym kraju są zróżnicowane i zależą od długości tego pobytu.

Równe traktowanie i świadczenia społeczne

Obywatele UE pracujący w innym kraju UE i ich rodziny mają prawo do takiego samego traktowania jak obywatele kraju, w którym przebywają. Oznacza to, że przysługują im takie same świadczenia społeczne jak miejscowym pracownikom, od pierwszego dnia zatrudnienia w nowym kraju.

Masz zatem prawo do otrzymywania świadczeń społecznych przyznawanych obywatelom danego kraju, ponieważ tam pracują (jako osoby zatrudnione lub prowadzące działalność na własny rachunek). Możesz mieć również prawo do świadczeń niezwiązanych bezpośrednio z zatrudnieniem (zniżki na przejazdy kolejowe, dodatkowe emerytury, stypendia naukowe, zasiłki dla Twoich bezrobotnych dzieci poszukujących pierwszej pracy itp.).

Mogą Ci także przysługiwać świadczenia niefinansowe (np. prawo do tłumaczenia podczas rozprawy sądowej).

Jeśli mieszkasz w danym kraju, będą Ci również przysługiwać świadczenia, do których mają prawo pracownicy i ich rodziny, którzy mieszkają w tym kraju.

Jeśli mieszkasz w jednym kraju, a pracujesz w innym (pracownik transgraniczny), masz prawo mieszkać w nim, ponieważ ze względu na fakt, że pracujesz za granicą, władze uznają Cię za osobę posiadającą wystarczające środki, aby się utrzymać.

Praktyczny przykład

Dowiedz się, jakie świadczenia przysługują Ci w nowym kraju

Rosita pochodzi z Włoch, ale pracuje i mieszka we Francji z mężem i trojgiem dzieci. Złożyła wniosek oniżkę na przejazdy kolejowe dla dużych rodzin, ale spotkała się z odmową, ponieważ ani ona, ani jej dzieci nie są obywatelami francuskimi.

Rosita powinna ponownie złożyć wniosek w tej sprawie, a w razie potrzeby zwrócić się o pomoc do odpowiednich służb UE. Wszyscy pracownicy na terenie UE mający duże rodziny (w wielu krajach oznacza to troje lub więcej dzieci) od pierwszego dnia zatrudnienia są uprawnieni do tańszych przejazdów kolejowych w kraju, w którym pracują - o ile takie niżki istnieją i oferuje się je obywatelom danego kraju.

Pozostanie za granicą po utracie pracy

Jeśli, mieszkając w innym kraju, stracisz pracę, masz prawo do pozostania w tym kraju.

Kwalifikacje wymagane do zatrudnienia

Uwaga: Uznanie kwalifikacji zawodowych otwiera drogę do podjęcia pracy za granicą. Informacje zawarte na tej stronie nie dotyczą osób zainteresowanych studiowaniem za granicą. Jeśli chcesz pracować w innym kraju, konieczne może być oficjalne uznanie w nim Twoich kwalifikacji (wykształcenia i doświadczenia zawodowego), jeśli Twój zawód jest tam regulowany.

Jeśli chcesz pracować w innym kraju UE, oferując tam tymczasowo usługi, może być konieczne złożenie wcześniej odpowiedniego oświadczenia. Jeśli Twój zawód jest regulowany i ma wpływ na zdrowie publiczne albo ma konsekwencje związane z bezpieczeństwem, Twoje kwalifikacje mogą zostać poddane kontroli.

Sprawdź, czy Twój zawód jest regulowany

Aby dowiedzieć się, czy dany zawód jest regulowany w innym kraju UE, możesz skorzystać z wykazu zawodów regulowanych. Zawiera on informacje o tym, które zawody są regulowane w których krajach i przez jakie organy. Jeśli chcesz pracować w Niemczech jako piekarz, kliknij na pozycję „Bäcker (DE)”. Musisz znać nazwę zawodu w miejscowym języku.

Jeśli nie znajdziesz w tej bazie danych swojego zawodu, możesz zasięgnąć informacji w krajowych punktach kontaktowych ds. uznawania kwalifikacji zawodowych w kraju, w którym chcesz pracować. Punkty kontaktowe wskażą Ci odpowiedni urząd i poinformują, jakie dokumenty musisz w nim złożyć.

Sytuacje, które mogą Ci się przytrafić

Jeśli Twój zawód jest regulowany w kraju, w którym chcesz pracować, a *nie* w Twoim kraju pochodzenia, konieczne może być udowodnienie, że w swoim kraju pracowałeś w tym zawodzie co najmniej przez 2 lata w ciągu ostatnich 10 lat, zanim będziesz mógł go wykonywać lub świadczyć usługi (choćby tylko tymczasowo) w nowym kraju.

Informacji o tym, jak przygotować dokumentację i które dokumenty należy złożyć, udzieli Ci krajowy punkt kontaktowy ds. kwalifikacji zawodowych w kraju, w którym chcesz pracować.

Jeśli zawód, w którym chcesz pracować, nie jest regulowany w Twoim nowym kraju, możesz go tam wykonywać na takich samych warunkach jak obywatele tego kraju.

Bądź ostrożny. Choć Twój zawód może nie być regulowany jako taki w nowym kraju, może być uważany za część innego zawodu regulowanego. Zawsze należy sprawdzić w odpowiednim urzędzie kraju, do którego wyjeżdżasz, czy dany zawód należy tam do zawodów regulowanych. krajowe punkty kontaktowe ds. kwalifikacji zawodowych pomogą Ci znaleźć właściwy organ udzielający informacji.

Deklaracja kwalifikacji zawodowych

Jeżeli spełniasz warunki dotyczące pracy na czas określony jako pracownik delegowany w innym państwie członkowskim UE, nie musisz ubiegać się o uznanie kwalifikacji zawodowych.

Być może konieczne będzie jednak złożenie pisemnego oświadczenia (w formie papierowej lub elektronicznej) w kraju, do którego wyjeżdżasz, jeśli:

- będziesz tam wykonywać swój zawód pierwszy raz i/lub
- Twoja praca może mieć poważny wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo klientów .

Aby dowiedzieć się, czy jest to wymagane, skontaktuj się z właściwymi organami w kraju przyjmującym.

Po pomoc i więcej informacji dotyczących formalności wymaganych do wykonywania swojego zawodu zwróć się do punktu kontaktowego ds. uznawania kwalifikacji zawodowych w kraju, do którego przyjechałeś.

Oświadczenia

Jeśli wymagane jest oświadczenie, musisz przedstawić je:

- bezpośrednio władzom kraju przyjmującego kompetentnym w zakresie Twojej grupy zawodowej (zwróć się tam do krajowego punktu kontaktowego, który wskaże Ci właściwy organ)
- w każdej chwili, zanim zaczniesz pracować w kraju przyjmującym (nawet, jeśli nie jesteś pewien, czy rzeczywiście podejmiesz pracę)
- tylko raz w roku (nie za każdym razem, kiedy chciałbyś świadczyć konkretną usługę).

Oświadczenie powinno zawierać następujące informacje:

- imię, nazwisko i dane kontaktowe
- obywatelstwo
- zawód w kraju, w którym zazwyczaj pracujesz, i zawód, który chcesz wykonywać w kraju przyjmującym
- informacje o Twoim ubezpieczeniu od odpowiedzialności zawodowej: ubezpieczyciel, numer umowy (zapytaj Twojego pracodawcę)
- wzmiankę o poprzednich oświadczeniach złożonych w tym samym kraju.

Wraz z oświadczeniem należy przedstawić następujące dokumenty:

- dokument potwierdzający Twoją narodowość
- dowód potwierdzający, że prowadzisz działalność zarejestrowaną w kraju UE i że nie wydano Ci zakazu wykonywania zawodu (nawet czasowo)
- potwierdzenie kwalifikacji zawodowych
- poświadczenie, że wykonywałeś dany zawód przynajmniej przez 2 lata w ciągu ostatnich 10 lat (*jeśli w kraju, w którym Twoja działalność jest zarejestrowana, ani Twój zawód, ani zasady przygotowania do niego nie są regulowane*)
- poświadczenie, że nie zostałeś nigdy skazany za popełnienie ciężkich przestępstw kryminalnych (*jeśli pracujesz w dziedzinie bezpieczeństwa*).

Dokumenty potwierdzające mogą się różnić w zależności od krajów. Skontaktuj się z właściwym organem, aby sprawdzić, jakie dokumenty są uznawane za poświadczenie.

Jeśli zawód, który zamierzasz wykonywać, wiąże się z ryzykiem w zakresie zdrowia lub bezpieczeństwa publicznego, organ kraju przyjmującego może przeprowadzić uprzednią kontrolę kwalifikacji.

Oznacza to, że nie możesz zacząć pracować przed zakończeniem tej kontroli i otrzymaniem oficjalnego zezwolenia.

Czy Twój zawód wymaga takiej wcześniejszej kontroli?

Dowiedz się w punkcie kontaktowym ds. uznawania kwalifikacji zawodowych w Twoim kraju pochodzenia.

Jeśli tak, wydanie zezwolenia może trwać od 1 do 4 miesięcy dłużej (po otrzymaniu przez dany organ Twojego oświadczenia).

Aby przyspieszyć ten proces, upewnij się, że Twoje oświadczenie zawiera wszystkie wymagane informacje i że załączyłeś do niego niezbędne dokumenty. Ich brak lub błędne dane mogą powodować niepotrzebne opóźnienia.

Władze kraju przyjmującego mogą także ustanowić dotatkowe warunki, np. zażądać od Ciebie podania się kontroli albo pracy pod nadzorem na początku przez jakiś czas.

Z reguły wymagania te powinieneś spełnić w terminie 1 miesiąca po otrzymaniu informacji o nich. Jeśli nie jest to możliwe (np. musisz przejść kontrolę, ale żadna kontrola nie będzie przeprowadzana w tym terminie), możesz zwrócić się do naszych służb pomocy.

Tłumaczenia uwierzytelnione

Jeśli Twoje kwalifikacje są poddawane kontroli - z powodu możliwego wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo klientów — możesz zostać poproszony o przedstawienie uwierzytelnionego tłumaczenia swoich dokumentów.

Przepisy UE zakładają jednak, że:

- wymóg ten dotyczy tylko najważniejszych dokumentów, np. potwierdzających kwalifikacje
- władze mają obowiązek przyjmowania przysięgłych tłumaczeń z innych krajów UE.

Dowody tożsamości, paszporty itp. NIE są uważane za kluczowe dokumenty i nie muszą być tłumaczone.

Poza tym nie są wymagane tłumaczenia uwierzytelnione dyplomów potwierdzających kwalifikacje w przypadku następujących zawodów:

- lekarz
- pielęgniarka i pielęgniarz odpowiedzialni za opiekę ogólną
- położna
- weterynarz
- stomatolog
- farmaceuta
- architekt.

Transfer zasiłku dla bezrobotnych

Z reguły, aby pobierać zasiłek dla bezrobotnych, trzeba mieszkać w kraju, który zasiłek wypłaca. Jednak w określonych sytuacjach można w poszukiwaniu pracy wyjechać do innego kraju UE i nadal otrzymywać zasiłek z kraju, w którym nabyliśmy do niego prawo.

Możesz zostać w innym kraju do 3 miesięcy, ale na Twój wniosek służby zatrudnienia kraju wypłacającego zasiłek mogą zezwolić Ci na pobyt do 6 miesięcy.

Możesz to zrobić tylko, jeśli jesteś:

- osobą całkowicie bezrobotną (nie częściowo ani okresowo)
- oraz osobą uprawnioną do zasiłku dla bezrobotnych w kraju, w którym przyznano Ci status osoby bezrobotnej.

Przed wyjazdem musisz:

- być od co najmniej 4 tygodni zarejestrowany jako osoba bezrobotna poszukująca pracy (możliwe są wyjątki) w kraju, w którym przyznano Ci status osoby bezrobotnej
- wystąpić o formularz U2 (dawniej E 303) — jest to zezwolenie na przeniesienie zasiłku dla bezrobotnych za granicę z systemu w Twoim kraju pochodzenia.

Zezwolenie to jest ważne tylko w jednym kraju. Jeśli chcesz przenieść swój zasiłek dla bezrobotnych do innego kraju, musisz wystąpić o wydanie kolejnego formularza U2. Dowiedz się w urzędzie pracy, czy musisz w tym celu wrócić do kraju, czy też można to zrobić na odległość.

Po przyjeździe do nowego kraju będziesz musiał:

- zarejestrować się w krajowej służbie zatrudnienia jako osoba poszukująca pracy w terminie 7 dni od dnia, w którym przestałeś być do dyspozycji krajowych służb zatrudnienia w kraju, który opuściłeś
- przy rejestracji przedstawić formularz U2 (dawniej E 303)
- zgodzić się na wszelkie kontrole, którym poddaje się osoby ubiegające się o zasiłek dla bezrobotnych w nowym kraju (tak jakby to przez służby tego kraju miał być wypłacany zasiłek).

Warto dowiedzieć się, jakie są prawa i obowiązki osób szukających pracy w nowym kraju. Mogą bardzo się różnić od praw i obowiązków w kraju, w którym przyznano Ci status osoby bezrobotnej. Wypłacana będzie Ci ta sama kwota, co poprzednio, bezpośrednio na Twoje konto bankowe w kraju, w którym przyznano Ci status osoby bezrobotnej.

Aby zachować swoje prawo do zasiłku dla bezrobotnych, musisz wrócić do wypłacającego go kraju do dnia wygaśnięcia Twojego prawa do zasiłku lub w dniu jego wygaśnięcia.

Pobyt za granicą przez ponad trzy miesiące

Jeśli chcesz pozostać za granicą dłużej niż 3 miesiące, musisz wystąpić o przedłużenie transferu należnych świadczeń do krajowej służby zatrudnienia w kraju, w którym przyznano Ci status osoby bezrobotnej, i uzasadnić konieczność przedłużenia. Postaraj się udowodnić służbom zatrudnienia, że masz realne szanse na znalezienie pracy w nowym kraju. W przeciwnym wypadku możesz spotkać się z odmową.

Złóż wniosek o przedłużenie możliwie najwcześniej. Musisz to zrobić przed upływem pierwszych trzech miesięcy.

Równe traktowanie

Jako osobie poszukującej pracy przysługuje Ci prawo do takiego samego traktowania jak obywatelom tego kraju pod względem:

- dostępu do pracy
- wsparcia ze strony służby zatrudnienia
- wsparcia finansowego w poszukiwaniu pracy.

Władze kraju, w którym szukasz pracy, mogą poczekać, aż rzeczywiście zwiążesz się z miejscowym rynkiem pracy, zanim udostępnią Ci niektóre rodzaje wsparcia finansowego w poszukiwaniu pracy, takie jak niskoprocentowane pożyczki dla osób bezrobotnych rozpoczynających własną działalność gospodarczą. Odpowiednio długi czas pobytu i poszukiwania pracy w danym kraju może być uznany za rzeczywisty związek z krajowym rynkiem pracy.

Emerytura państwowa za granicą

Emerytury

Jeśli pracowałeś w kilku krajach UE, możliwe, że nabyłeś skumulowane prawa do świadczeń emerytalnych w każdym z nich.

Po osiągnięciu wieku emerytalnego będziesz musiał złożyć wniosek w kraju, w którym mieszkasz – chyba że nigdy tam nie pracowałeś. W takim przypadku należy złożyć wniosek w kraju, w którym znajdowało się Twoje ostatnie miejsce pracy.

Ten kraj jest wtedy odpowiedzialny za rozpatrzenie Twojego wniosku i zgromadzenie danych o składkach emerytalnych wpłaconych przez Ciebie we wszystkich krajach, w których pracowałeś.

Jeśli kraj, w którym teraz mieszkasz, nigdy nie był krajem Twojego zatrudnienia, musisz zwrócić się do właściwego zakładu ubezpieczeń emerytalnych w kraju, w którym ostatnio pracowałeś. Tam zostanie rozpatrzony Twój wniosek.

Zakład ubezpieczeń emerytalnych w kraju, w którym mieszkasz (lub w którym ostatnio pracowałeś), powinien przesłać Ci formularz wniosku o emeryturę zanim osiągniesz wiek emerytalny obowiązujący w tym kraju. Jeśli takiego formularza nie otrzymasz, skontaktuj się z zakładem ubezpieczeń.

W kraju, w którym obecnie mieszkasz, możesz ubiegać się o emeryturę dopiero po osiągnięciu wieku emerytalnego obowiązującego w tym kraju.

Jeśli przysługują Ci prawa do emerytury w innych krajach, odpowiednią część emerytury otrzymasz dopiero po osiągnięciu wieku emerytalnego obowiązującego w tych krajach.

O świadczenia emerytalne należy ubiegać się co najmniej 6 miesięcy przed przejściem na emeryturę, ponieważ procedura przyznania emerytury w kilku krajach może być długa.

Wymagania różnią się w zależności od kraju, ale zwykle konieczne jest podanie numeru rachunku bankowego i przedłożenie dowodu tożsamości.

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z zakładem ubezpieczeń emerytalnych, który rozpatruje Twój wniosek.

W niektórych krajach UE na rozpoczęcie pobierania emerytury trzeba będzie czekać dłużej niż w innych krajach.

Dlatego ważne jest, aby już wcześniej dowiedzieć się we wszystkich krajach, w których pracowałeś, jak będzie wyglądała Twoja sytuacja, jeśli zmienisz datę rozpoczęcia pobierania emerytury.

Jeśli zaczniesz pobierać jedną emeryturę wcześniej niż inną, może to mieć wpływ na wysokość otrzymywanych przez Ciebie świadczeń.

Więcej porad możesz uzyskać w odpowiednim zakładzie ubezpieczeń emerytalnych w kraju, w którym mieszkasz i/lub w krajach, w których pracowałeś.

Praktyczny przykład

Bądź świadomy różnic w osiągnięciu wieku emerytalnego w innych krajach.

Caroline, która pochodzi z Francji, przez 15 lat pracowała w Danii, a następnie, kiedy jej kariera zawodowa dobiegła końca, powróciła do Francji. Po ukończeniu 60 lat złożyła wniosek o emeryturę zgodnie z przepisami we Francji, ale przyznano jej bardzo niskie świadczenia. W wieku 60 lat Caroline jest uprawniona tylko do francuskiej części swojej emerytury. Duńską emeryturę otrzyma dopiero, kiedy będzie mieć 65 lat - taki wiek emerytalny obowiązuje w Danii dla grupy wiekowej Caroline.

Jak obliczana jest wysokość Twojej emerytury?

1. etap — Stawka krajowa

Jeśli byłeś zatrudniony w kilku krajach UE, zakład emerytalny każdego z krajów najpierw obliczy, zgodnie z własnymi przepisami, wysokość należnej Ci emerytury, uwzględniając składki opłacone w danym kraju (jest to tzw. świadczenie niezależne).

Jeśli okres ubezpieczenia w jednym kraju trwał krócej niż rok, zastosowanie mogą mieć specjalne przepisy, ponieważ niektóre kraje nie zapewniają emerytury za krótkie okresy: Twoje miesiące opłacania składek albo zamieszkiwania w kraju, w którym przez krótki czas pracowałeś, nie przepadną, lecz zostaną wzięte pod uwagę przy obliczaniu wysokości emerytury przez kraje, w których przepracowane okresy były dłuższe.

Jeśli masz problem z uzyskaniem wypłaty emerytury za okresy pracy krótsze niż rok, zwróć się o pomoc do sieci SOLVIT (http://ec.europa.eu/solvit/index_pl.htm)

2. etap — Stawka na poziomie UE

Następnie każdy z krajów sumuje okresy ubezpieczenia z wszystkich krajów i ustala, jaka byłaby wysokość Twojej emerytury, gdyby wszystkie Twoje składki zostały wpłacone w ramach systemu tego kraju.

Następnie tę kwotę koryguje się odpowiednio do czasu, przez jaki w tym kraju rzeczywiście obejmowało Cię ubezpieczenie (tzw. świadczenie proporcjonalne).

Wynik

Obie uzyskane kwoty są porównywane i otrzymujesz tę, która jest wyższa.

Każdy kraj przedstawi swoją decyzję w sprawie Twojego wniosku w specjalnej nocie, którą otrzymasz na [formularzu P1](#).

Wypłata emerytury

Każdy kraj, który przyznaje Ci świadczenia emerytalne, zwykle wpłaca odpowiednią kwotę na rachunek bankowy w kraju Twojego zamieszkania - jeśli mieszkasz w UE. Jeśli nie mieszkasz w UE, może być konieczne otwarcie rachunku bankowego w każdym kraju UE, który wypłaca Ci emeryturę.

Renty inwalidzkie/rodzinne

Powyższe zasady także mają zastosowanie do obliczania rent inwalidzkich i rodzinnych. Warto wiedzieć:

- Jeśli ubiegasz się o rentę inwalidzką lub świadczenia z tytułu niepełnosprawności, każdy kraj, w którym pracowałeś, może wymagać od Ciebie poddania się osobnemu badaniu lekarskiemu — a wydane w związku z tym orzeczenia mogą być różne. Jeden kraj może stwierdzić u Ciebie poważny stopień inwalidztwa, natomiast inny może uznać, że Twój stan zdrowia jest zadowalający.
- Niektóre kraje UE nie płacą rent rodzinnych. Jeśli twój mąż lub żona pracuje za granicą i liczysz na możliwość otrzymywania renty rodzinnej, sprawdź, czy dany kraj w ogóle ją zapewnia.

Podatki

Nie ma ogólnounijnych zasad, które określałyby jak powinny być opodatkowane dochody (pochodzące z pensji, emerytury, świadczeń, nieruchomości, spadków, darowizn lub innych źródeł) obywateli UE, którzy mieszkają, pracują lub przebywają czasowo w innym kraju UE.

Istnieją tylko przepisy krajowe i umowy w sprawie unikania podwójnego opodatkowania zawarte między krajami. Nie obejmują one jednak wszystkich możliwych sytuacji i znacznie się między sobą różnią.

Istnieją jednak pewne podstawowe zasady, które w większości przypadków mają zastosowanie do osób przebywających w innym kraju UE.

- Podatek dochodowy
- Podwójne opodatkowanie

Inne podatki

Informacje o podatkach od dochodu niepochodzącego z pracy zarobkowej (np. podatki od nieruchomości, podatki lokalne, podatki od darowizn i spadków) w kraju rezydencji podatkowej uzyskasz w lokalnym urzędzie skarbowym.

Bezrobocie i świadczenia społeczne

Systemy zabezpieczenia społecznego w poszczególnych krajach europejskich bardzo się między sobą różnią - każdy kraj UE ma pełną swobodę kształtowania swojego systemu.

Przepisy prawa unijnego określają natomiast, którym krajowym systemem ubezpieczeń powinieneś być objęty, jeśli na przykład pracujesz lub mieszkasz w innym kraju UE.

Systemy zabezpieczenia społecznego w UE

W poszczególnych krajach UE istnieją znaczne różnice w systemach zabezpieczenia społecznego i opieki zdrowotnej oraz zasadach przyznawania zasiłków dla bezrobotnych.

Każdy kraj UE ma własne przepisy określające:

- zasady przyznawania zasiłków, ich wysokość i okres, przez który będą wypłacane
- okres, jaki należy przepracować, aby móc ubiegać się o zasiłek dla bezrobotnych, zasady obliczania zasiłków i okres ich wypłacania.

Przepisy unijne rozstrzygają jedynie, który kraj zapewnia zabezpieczenie społeczne osobom, które na przykład pracowały w różnych krajach.

Z reguły będziesz podlegał ustawodawstwu tylko jednego kraju w danym momencie i w tym kraju będziesz opłacał składki. Pamiętaj, że powinieneś być traktowany tak samo, jak obywatele tego kraju.

System zabezpieczenia społecznego w kraju, w którym pracujesz, może się różnić od systemu w Twoim kraju ojczystym. Może to prowadzić do różnego rodzaju nieporozumień, które mogą mieć poważne konsekwencje. Dlatego warto dowiedzieć się, jakie świadczenia przysługują Ci w nowym kraju.

Praktyczny przykład

Każdy kraj ma własne zasady przyznawania świadczeń

Pochodząca z Danii Line mieszkała i pracowała na Cyprze. Gdy straciła tam pracę, złożyła wniosek o zasiłek dla bezrobotnych. Była rozczarowana, kiedy powiedziano jej, że ma prawo do zasiłku jedynie przez 156 dni. W Danii byłby on wypłacany nawet przez okres do 4 lat. Nigdy by się nie spodziewała, że różnica może być aż tak duża.

Przydatne formularze

Aby przenieść swoje uprawnienia z systemu świadczeń jednego kraju do drugiego, po przyjeździe do nowego kraju zatrudnienia może być konieczne wypełnienie formularzy, które określają Twoją sytuację w chwili przyjazdu.

Więcej informacji o standardowych formularzach zabezpieczenia społecznego.

W którym kraju jestem ubezpieczony?

To, w którym kraju jesteś objęty ubezpieczeniem, zależy od dwóch czynników:

- Twojego statusu zatrudnienia (osoba zatrudniona na umowę, pracująca na własny rachunek, bezrobotny, pracownik oddelegowany, pracownik transgraniczny itd.)
- Twojego kraju zamieszkania (a nie od Twojego obywatelstwa).

Pamiętaj, że nie możesz sam wybrać kraju, który ma Ci zapewnić zabezpieczenie społeczne.

W przypadku, gdy pracujesz lub mieszkasz za granicą, będziesz objęty ubezpieczeniem społecznym w kraju ojczystym lub w kraju przyjmującym. W obu przypadkach będziesz musiał dopełnić wymogów administracyjnych, aby mieć pewność, że będziesz objęty ubezpieczeniem, kiedy przeniesiesz się do nowego kraju.

Aby uniknąć poważnych problemów lub nieporozumień, które mogą nieść ze sobą poważne konsekwencje, powinieneś zapoznać się z przepisami dotyczącymi zabezpieczenia społecznego w Twoim kraju przyjmującym.

Bezrobocie za granicą

Zastanawiasz się, który kraj wypłaci Ci zasiłek dla bezrobotnych, jeśli stracisz pracę, przebywając w innym kraju UE? Będzie to zależało od Twojego statusu zatrudnienia oraz miejsca zamieszkania - nie od Twojego obywatelstwa.

Różne kraje, różne zasiłki

Każdy kraj UE ma własne zasady przyznawania zasiłków dla bezrobotnych. Oznacza to, że w kraju pochodzenia prawo do zasiłku dla bezrobotnych może Ci przysługiwać przez 24 miesiące, ale w innym kraju już tylko przez 12 miesięcy.

Powinieneś porównać zasiłki wypłacane w każdym kraju i zwrócić szczególną uwagę na:

- okresy pracy wymagane, aby kwalifikować się do zasiłku dla bezrobotnych
- stawki stosowane przy obliczaniu wysokości świadczeń
- okres, przez jaki przysługują świadczenia.

Aby uniknąć potencjalnie poważnych problemów i nieporozumień, zasięgnij informacji na temat zabezpieczenia społecznego w kraju przyjmującym.

Przeprowadzka do innego kraju UE w celu znalezienia pracy

Pod pewnymi warunkami możesz przenieść swój zasiłek dla bezrobotnych do innego kraju UE, kiedy szukasz tam pracy. Zasiłek jest przenoszony zwykle na trzy miesiące, ale okres ten może zostać przedłużony do sześciu miesięcy.

Zasiłek pogrzebowy

Kiedy ktoś umiera, jego najbliższym krewnym (wdowie, wdowcowi, partnerowi cywilnemu, dzieciom lub innemu krewnemu) niektóre kraje wypłacają zasiłek pogrzebowy (znany jako *świadczenie z tytułu śmierci*). Prawo do świadczenia z tytułu śmierci zależy będzie od:

- krajowego systemu ubezpieczeń społecznych, którym osoba zmarła była objęta, oraz od tego, czy dany kraj zapewnia wypłatę zasiłków pogrzebowych
- rodzaju warunków związanych z wypłatą zasiłku pogrzebowego w danym kraju oraz od tego, czy zostały one spełnione.

Gdzie ubiegać się o zasiłek?

Aby uzyskać świadczenia z tytułu śmierci (jeśli dany kraj je wypłaca), krewni osoby zmarłej **zawsze** powinni złożyć wniosek do zakładu ubezpieczeń społecznych, w którym była ona ubezpieczona, w kraju jej zamieszkania.

Który kraj wypłaci zasiłek?

Jeśli osoba zmarła otrzymywała emeryturę tylko z jednego kraju UE, to właśnie ten kraj wypłaci zasiłek pogrzebowy.

- Jeśli osoba zmarła otrzymywała emeryturę z kilku krajów UE, to zasiłek pogrzebowy wypłaci kraj, w którym ona mieszkała (pod warunkiem, że w tym kraju wypłacano jej świadczenia emerytalne) lub kraj, w którym najdłużej była objęta ubezpieczeniem.

W obu przypadkach wniosek należy składać do zakładu ubezpieczeń społecznych, w którym osoba zmarła była ubezpieczona, w kraju jej zamieszkania.

Praktyczny przykład:

Dowiedz się, który kraj powinien wypłacać Ci zasiłek pogrzebowy

Els i Jan z Holandii po przejściu na emeryturę przenieśli się do Włoch. Po śmierci Jana powiedziano Els, że może starać się o holenderski zasiłek pogrzebowy. Els jednak nie wiedziała, gdzie powinna się o niego ubiegać. Skontaktowała się z europejskim doradcą ds. zatrudnienia i okazało się, że powinna zwrócić się do włoskiego zakładu ubezpieczeń zdrowotnych, w którym był zarejestrowany jej mąż. Następnie instytucja ta przekazała jej wniosek do właściwych organów w Holandii.



Rynek konsumencki.

Rynek konsumencki

Dyskryminacja cenowa

Takie same ceny dla obcokrajowców

Jako obywatel UE za towary lub usługi zakupione w dowolnym miejscu na obszarze Unii masz prawo płacić tyle samo co ludność miejscowa. Płacona przez Ciebie cena towaru lub usługi nie może być wyższa, chyba że różnica cen jest uzasadniona (zob. niżej).

Osoby przyjezdne płacą czasem za atrakcje turystyczne więcej niż miejscowi. Taka dyskryminacja jest bezprawna i nie należy jej akceptować.

Praktyczny przykład:

Dla turystów z UE i ludności miejscowej muszą obowiązywać takie same ceny.

Bezprawna dyskryminacja ma miejsce wówczas, gdy na przykład:

- *Rodzina z Wielkiej Brytanii przebywająca na wczasach w Austrii płaci za wynajem samochodu więcej niż Austriacy.*
- *Za bilet wstępu na wykopaliska archeologiczne we Włoszech niemiecki turysta musi zapłacić więcej niż Włosi.*
- *Za parkowanie w nadmorskim miasteczku w Portugalii rodzina z Francji musi zapłacić wyższą opłatę niż ludność miejscowa.*

Jeśli znajdziesz się w podobnej sytuacji, powinieneś dochodzić swoich praw. Możesz zwrócić się do naszego punktu z prośbą o pomoc.

Uzasadniona różnica cen

Niektóre różnice cen są uzasadnione (np. wyższe koszty wysyłki towarów dla klientów z zagranicy).

Praktyczny przykład:

Czasem różnice cenowe mogą być uzasadnione

Bart, pochodzący z Holandii, przyjeżdża w odwiedziny do przyjaciółki w Niemczech i postanawia pójść na basen. Okazuje się, że musi zapłacić za bilet więcej niż ludność miejscowa i zastanawia się, czy nie padł ofiarą bezprawnej dyskryminacji. W tym przypadku różnica cen jest jednak uzasadniona. Właścicielem basenu jest gmina, która utrzymuje go z lokalnych podatków. Ludność miejscowa dołożyła się zatem do funkcjonowania basenu, dlatego może płacić mniej za bilet.

Naprawa, wymiana, zwrot pieniędzy

Masz prawo dostać to, za co zapłaciłeś

- Jeśli produkt kupiony przez Ciebie na obszarze UE nie wygląda lub nie działa tak, jak zapewniano w reklamie, sprzedawca ma obowiązek jego nieodpłatnej naprawy lub wymiany albo zwrotu pieniędzy.
- Okres dwuletniej gwarancji rozpoczyna się z datą zakupu lub dostawy.
- Kiedy od firmy handlowej z UE kupujesz towary lub usługi za pośrednictwem poczty, przez telefon, faks lub Internet, Twoje prawa do uzyskania od sprzedawcy naprawy, wymiany lub zwrotu pieniędzy są takie same, jak w przypadku zakupu bezpośrednio w sklepie.
- Nie możesz domagać się zwrotu pieniędzy w przypadku wystąpienia niewielkiej wady, np. porysowania opakowania płyty kompaktowej.

Zwrot zakupionych towarów

W UE masz prawo do rezygnacji z zakupu towaru zamówionego przez Internet w okresie siedmiu dni roboczych. Siedmiodniowy okres, w którym możesz odstąpić od zakupu, rozpoczyna się z dniem otrzymania zamówionego towaru. W tym okresie masz prawo zrezygnować z zamówienia z dowolnego powodu – możesz się zwyczajnie rozmyślić.

Sprzedawca ma obowiązek zwrócić Ci pieniądze w ciągu 30 dni. Zwrotowi podlegają również koszty przesyłki, które musiałeś ponieść przy składaniu zamówienia.

Zasady te dotyczą wszystkich zakupów dokonywanych poza sklepem (np. telefonicznie, faksem, poprzez sprzedaż wysyłkową oraz Internet).

Chociaż masz prawo do uzyskania zwrotu pieniędzy, będziesz musiał pokryć koszty odesłania towaru do sprzedawcy.

Produkty, których zasady te nie dotyczą

Siedmiodniowy okres na odstąpienie od zakupu nie ma zastosowania w odniesieniu do:

- zakupu biletów lotniczych, kolejowych lub biletów na koncert oraz rezerwacji hotelowych
- regularnej dostawy żywności i napojów (np. dostawy mleka lub zakupów z supermarketu).

Praktyczny przykład:

Pamiętaj, że w przypadku niektórych rodzajów zakupów nie masz prawa się rozmyślić.

Jane kupiła przez Internet bilet na koncert U2 w Irlandii. Następnego dnia dowiedziała się, że w dniu koncertu będzie musiała wyjechać za granicę i postanowiła zrezygnować z zakupu. Jednak sprzedawca odmówił anulowania zamówienia i zwrotu pieniędzy. Zgodnie z prawem UE w terminie siedmiu dni masz prawo do rezygnacji z zakupów dokonanych przez Internet lub w innej formie „sprzedaży na odległość” (np. telefonicznie lub poprzez system sprzedaży wysyłkowej). Jednakże istnieją pewne wyjątki. W przypadku rezygnacji z rezerwacji wczasów, wycieczek, zakwaterowania i biletów na imprezy sprzedawca nie ma obowiązku zwracać Ci pieniędzy.

Zasady nie dotyczą również sprzedaży prywatnej

Transakcje zakupu towarów od osób fizycznych (a nie firm) nie są objęte wspomnianymi przepisami o ochronie praw konsumenta. W takim przypadku nie przysługuje Ci prawo do odstąpienia od zakupu w ciągu siedmiu dni.

Podatek VAT

Płać VAT w kraju, w którym dokonujesz zakupu

Jako osoba fizyczna nabywająca towar lub usługę na obszarze UE, podatek VAT powinieneś płacić tylko raz – w kraju, w którym dokonałeś zakupu.

Możesz przywieźć do domu wszelkie towary zakupione w innym kraju UE, bez konieczności zatrzymywania się na granicy ani dokonywania deklaracji celnej. Jest tylko jeden warunek: towary muszą być przeznaczone na potrzeby Twoje lub Twojej rodziny i nie mogą być nabywane w celu odsprzedaży. Wyjątek w przypadku samochodów

Uwaga: Podatek VAT od nowych samochodów zakupionych w innym kraju UE płaci się w kraju, w którym samochód jest rejestrowany, czyli w kraju swojego zamieszkania.

Za nowy samochód uważa się pojazd o przebiegu poniżej 6000 km lub mający mniej niż sześć miesięcy. Takie same zasady płacenia podatku VAT dotyczą również innych środków transportu, np. nowych łodzi lub samolotów.

W przypadku używanych samochodów i innych pojazdów kupionych od osoby prywatnej podatek VAT został już zapłacony przez pierwszego właściciela w jego własnym kraju.

Uwaga: Dlatego nie powinieneś płacić podatku VAT od używanego samochodu zakupionego od osoby prywatnej – ani w kraju jego nabycia, ani w kraju rejestracji.

Samochód używany to pojazd, który ma ponad sześć miesięcy oraz przebieg powyżej 6000 km.

W przypadku nowych i używanych samochodów będziesz musiał dodatkowo zapłacić lokalną opłatę z tytułu rejestracji samochodu w kraju swojego zamieszkania.

Zakup usług

Nowe prawa konsumenta w UE

Nowe przepisy UE dają Ci więcej praw w zakresie nabywania usług za granicą, np.:

- zakupów w supermarkecie
- kupowania produktów przez Internet
- wizyty u fryzjera
- zlecenia firmie budowlanej budowy lub remontu domu
- rezerwacji wczasów w biurze podróży
- korzystania z usług prawnika.

Te i inne usługi masz prawo nabyć od usługodawcy z innego kraju UE bez

- dyskryminacji cenowej
- możliwości odmowy ich sprzedaży wyłącznie ze względu na to, że mieszkasz w innym kraju UE.

Jeśli jednak istnieją obiektywne powody odmowy sprzedaży, sprzedawca może działać zgodnie z prawem. W przypadku niektórych usług, zwłaszcza finansowych i transportowych, Twoje prawa nie muszą być jednak takie same.

Praktyczny przykład:

Domagaj się swoich praw wynikających z nowych przepisów UE

Obecnie wiele firm i osób świadczących usługi na terenie UE dyskryminuje konsumentów z innych krajów UE. Mimo wejścia w życie nowych unijnych przepisów, niektórzy z nich zapewne nie zmienią swojego postępowania.

Twoje prawa są naruszane wówczas, gdy sklep internetowy nie zgadza się sprzedać Ci towaru, supermarket odmawia wydania karty stałego klienta lub gdy koszt rezerwacji wycieczki jest wyższy wyłącznie dlatego, że mieszkasz w innym kraju UE.

Aby w takich sytuacjach uzyskać pomoc w obronie swoich praw, zgłoś się do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Twoim kraju bądź skontaktuj się z naszym punktem.

Bądź na bieżąco

Przed zaoferowaniem swoich usług firmy handlowe w UE są zobowiązane do podania danych kontaktowych i szczegółowych informacji dotyczących:

- podstawowej charakterystyki i ceny usługi
- warunków ogólnych i klauzul, które mają być zastosowane
- organów administracji lub organizacji zawodowych odpowiedzialnych za nadzór ich działalności.

Jeśli chcesz skorzystać z oferty usługodawcy z innego kraju UE (np. zlecić architektowi zaprojektowanie domu lub wynająć robotników budowlanych w celu przeprowadzenia remontu), możesz zwrócić się do punktu kontaktowego w Twoim kraju, aby uzyskać informacje dotyczące:

- przepisów obowiązujących usługodawcę
- możliwych środków odwoławczych w razie wystąpienia sporu
- stowarzyszeń i organizacji, które mogą Ci pomóc.

Twoje prawa w internecie

W UE przysługuje Ci szereg podstawowych praw dotyczących dostępu do sieci i usług on-line oraz korzystania z nich. Internet jest najlepszym tego przykładem. Prawa te są szczegółowo opisane w Kodeksie praw internetowych w UE.

Konkretne przypadki, w których możesz skorzystać z przysługujących Ci praw:

- przeprowadzasz się i chcesz mieć łącze internetowe w swoim nowym domu
- masz problem z dokonaniem zakupu przez Internet.
- masz problem związany z umową z Twoim dostawcą internetu lub z dostawcą usług przez internet.

Dostęp do internetu

W UE masz prawo do podstawowych, przystępnych cenowo usług internetowych dobrej jakości, dostępnych w miejscu Twego zamieszkania.

Oznacza to, że w Twoim kraju powinien być co najmniej jeden dostawca usług, który jest w stanie Ci zapewnić usługi internetowe. W prawie unijnym takiego dostawcę nazywa się „operatorem świadczącym usługę powszechną”.

Praktyczny przykład:

Jack przeprowadził się do odległej szkockiej wsi i chciał tam w swoim nowym domu założyć internet. Po tym jak kilkoro usługodawców poinformowało go, że ich sieci nie obejmują swoim zasięgiem jego regionu, dowiedział się w końcu, kto jest jego operatorem świadczącym usługę powszechną na Szkocję. Skontaktował się z tą firmą, która następnie zainstalowała mu w domu łącze internetowe.

Specjalna pomoc dla użytkowników niepełnosprawnych

Jeżeli jesteś użytkownikiem niepełnosprawnym, masz prawo do wyboru takich dostawców i usług, do jakich ma dostęp większość konsumentów.

Możesz również być uprawniony do otrzymania specjalnych urządzeń umożliwiających dostęp do internetu, które powinien zapewnić dostawca usług. Są to takie urządzenia, jak np. oprogramowanie powiększające czcionkę lub odczytujące zawartość ekranu na głos.

Twoje krajowe organy regulacyjne mogą przesłać Ci szczegółowe informacje dotyczące praw dostępu dla osób niepełnosprawnych.

Praktyczny przykład

Véronique z Francji jest osobą niedowidzącą, dlatego potrzebuje urządzenia pomagającego jej odczytać treść stron internetowych. Za namową znajomych skontaktowała się z francuskim operatorem świadczącym usługę powszechną, aby zapytać o możliwość otrzymania narzędzia odczytującego treść na ekranie. Usługodawca udostępnił Véronique odpowiednie oprogramowanie.

Ochrona danych i bezpieczeństwo

Twoje dane osobowe muszą być odpowiednio chronione.

Masz prawo:

- zostać poinformowanym, jeżeli jakaś osoba lub firma przechowuje Twoje dane osobowe w swoich archiwach (na stronie internetowej, w bazie danych, w zasobach usługodawcy itp.),
- móc zmieniać lub usuwać dane, jeżeli są niekompletne lub błędne,
- zostać w pełni poinformowanym oraz móc wyrazić zgodę, jeżeli dana strona internetowa chce uzyskiwać i przechowywać informacje z Twojego komputera lub obserwować Twoje zachowanie w sieci,
- zachować poufność komunikacji w internecie (np. poczta e-mail),
- zostać poinformowanym, w przypadku gdy Twoje dane osobowe przechowywane przez usługodawcę ulegną utracie, zostaną wykradzione lub ujawnione w inny sposób, co może stanowić naruszenie Twojej prywatności,
- nie otrzymywać niechcianych reklam (spamu).

Uwaga: Aby dowiedzieć się, w jaki sposób konkretnie chronione są Twoje dane, skontaktuj się z krajowym urzędem ochrony danych osobowych.

Praktyczny przykład:

Maria z Hiszpanii lubi spędzać dużo czasu na czatach internetowych z przyjaciółmi. Ale po przeczytaniu kilku artykułów na temat ochrony danych, zaczęła się obawiać, że jej usługodawca czyta jej wiadomości. Maria zapoznała się z informacjami podanymi na stronach hiszpańskiego urzędu ochrony danych, dzięki czemu dowiedziała się, że ma prawo do zachowania poufności, komunikując się z innymi użytkownikami w internecie. Dowiedziała się, jakie są uprawnienia i obowiązki jej dostawcy usług w tym zakresie, oraz zdobyła informacje na temat kilku praktycznych kwestii, np. obsługi plików typu cookies w pamięci podręcznej.

Zakupy przez internet

Masz prawo do otrzymania od sprzedawcy przejrzystych, dokładnych i zrozumiałych najważniejszych informacji na temat produktu lub usługi zanim dokonasz zakupu. Tego rodzaju informacji są:

- główne cechy produktu
- cena zawierająca podatki – oraz okres jej obowiązywania
- koszty przesyłki
- uzgodnienia dotyczące sposobu płatności, dostawy lub wykonania
- pełna nazwa sprzedawcy oraz adres jego siedziby i adres e-mail
- informacje dotyczące prawa do wycofania się z umowy zakupu
- w przypadku umów – minimalny okres obowiązywania.

Odnosi się to do zakupów dokonywanych u sprzedawców internetowych zarejestrowanych w UE, natomiast NIE odnosi się to do zakupów dokonywanych na aukcjach internetowych.

Uwaga: Zawsze dobrze jest sprawdzić, gdzie zarejestrowany jest sprzedawca. Adres internetowy kończący się na „.eu”, „.ie”, lub „.co.uk” itp. NIE gwarantuje, że sprzedawca ma siedzibę w UE i jest tu zarejestrowany.

Praktyczny przykład:

Andrzej z Polski kupił książki u internetowego sprzedawcy – jednakże jego kartę kredytową obciążono na większą kwotę niż ta, która pojawiła się w momencie transakcji na stronie internetowej sprzedawcy. Ponieważ prawo UE zobowiązuje sprzedawcę do wyświetlenia dokładnych i pełnych informacji, zanim klient dokona zakupu on-line, Andrzej powiadomił o tym fakcie zarówno sprzedawcę, jak i kompetentny polski urząd. Po interwencji odpowiednich organów krajowych Andrzejowi zwrócono różnicę.

Informacje, które powinny znaleźć się w Twojej umowie

Kiedy zawierasz umowę z dostawcą usługi, musi on podać Ci następujące informacje (lub zagwarantować, że klient będzie mógł je otrzymać szybko i bezproblemowo, gdy tylko będzie ich potrzebował):

- nazwa i adres siedziby
- adres e-mail lub adres strony internetowej
- numer w rejestrze handlowym

- tytuł zawodowy oraz szczegóły dotyczące VAT-u (w stosownych przypadkach)
- stowarzyszenie zawodowe, do którego należy usługodawca (w stosownych przypadkach)
- wszelkie pozostałe informacje umożliwiające szybki i skuteczny kontakt.

Umowa musi być spisana prostym i zrozumiałym językiem i nie może zawierać nieuczciwych warunków.

Zamówienie usługi internetu

Usługodawca jest zobowiązany przekazać Ci następujące informacje:

- wysokość cen, stawek i opłat, włącznie z dostępnymi opcjami i pakietami
- standardowe warunki
- jakość usługi (np. szybkość pobierania).

Praktyczny przykład:

Laura z Rumunii chciała założyć sobie łącze internetowe w domu, jednakże nie była pewna jakości usług oferowanych w ramach różnych pakietów. Na szczęście – ze względu na wymogi prawa – wszyscy usługodawcy przedstawili na swoich stronach wystarczające informacje. Ponadto Laura uzyskała jeszcze więcej informacji od rumuńskich organów regulacyjnych odpowiedzialnych za komunikację elektroniczną.

Dostawca usługi jest zobowiązany również do:

- zawiadomienia Cię z wystarczającym wyprzedzeniem, w przypadku gdy chce zmienić warunki umowy (np. podwyższyć stawki)
- umożliwić Ci wycofanie się z umowy bez konieczności poniesienia opłat karnych, jeżeli nie zaakceptujesz nowych warunków
- zaoferować rozsądny minimalny okres trwania umowy – np. rok. Umowy o minimalnym okresie obowiązywania wynoszącym dwa lata lub więcej są nielegalne.

Praktyczny przykład:

Eric chciał założyć sobie połączenie internetowe podczas swojego rocznego pobytu w Londynie w czasie wymiany studenckiej – jednakże kilkoro usługodawców powiedziało mu, że minimalny okres obowiązywania umowy wynosi dwa lata. Po skonsultowaniu się z krajowym urzędem do spraw komunikacji elektronicznej oraz po zapoznaniu z przysługującymi mu prawami, Eric skontaktował się z dostawcami łącz internetowych i udało mu się podpisać umowę tylko na rok.

Finanse osobiste

Jeśli podróżujesz w obrębie UE lub dokonujesz transgranicznych przelewów pieniężnych, możesz chcieć (lub być zmuszony) skorzystać z usług banków w innych krajach UE.

Otwarcie rachunku bankowego

Z różnych względów możesz potrzebować rachunku bankowego w innym kraju UE. Bank nie musi jednak pozytywnie rozpatrzyć Twojego wniosku o otwarcie rachunku. Podjęcie decyzji w tej sprawie leży w wyłącznej gestii banku. Przed otwarciem rachunku bank musi lepiej poznać swoich potencjalnych klientów. W przypadku nierezydentów może to wymagać szczególnie wnikliwej oceny

wniosek o otwarcie rachunku. Dlatego też niektóre banki z zasady nie przyjmują nierezydentów do grona swoich klientów.

Kwestie związane z miejscem zamieszkania

Banki często odmawiają otwarcia rachunku bankowego osobom, które nie mieszkają w kraju, w którym bank ma siedzibę. Istnieją jednak banki oferujące produkty bankowe przeznaczone specjalnie dla nierezydentów lub ekspatriantów. Zapoznaj się z różnymi ofertami, aby dowiedzieć się, który bank oferuje rachunki bankowe dla nierezydentów. Odmowa banku jest możliwa tylko pod warunkiem jej rzetelnego uzasadnienia biznesowego. Banki nie mogą dyskryminować obywateli UE na tle narodowościowym.

Praktyczny przykład:

Pamiętaj, że bank może Ci odmówić otwarcia rachunku za granicą.

Sándor rozpoczął pracę w firmie mającej siedzibę w Czechach, ale nadal mieszka na Węgrzech. Aby móc mu przelewać wynagrodzenie, firma poprosiła go o otwarcie rachunku bankowego w Czechach. Jednak czeskie banki odmówiły mu otwarcia rachunku jako nierezydentowi, a firma nie zgodziła się przelewać mu wypłaty na węgierski rachunek bankowy. Sándor złożył w banku odwołanie, zgodnie z jego procedurami wewnętrznymi. Jeżeli nie przyniesie ono pożądanego skutku, może zgłosić sprawę do europejskiej sieci pozasądowego rozstrzygnięcia sporów w dziedzinie usług finansowych.

Rezydenci tymczasowi również mogą mieć problemy z otwarciem rachunku bankowego, ponieważ niektóre banki żądają przedstawienia dowodów na to, że są oni rezydentami długoterminowymi.

Prawdziwa historia

Sprawdź, czy odmowa podyktowana jest względami biznesowymi.

Rosa, obywatelka Portugalii, przyjechała do pracy w Wielkiej Brytanii i próbowała otworzyć tam rachunek bankowy. Bank zażądał dowodu na potwierdzenie tego, że przebywa w Wielkiej Brytanii od co najmniej trzech lat. Chociaż bank może podjąć decyzję o zatwierdzeniu lub nie danego wniosku o otwarcie rachunku, Rosa jako obywatelka kraju UE ma prawo do takiego samego traktowania jak obywatele brytyjscy. Powinna poprosić bank o przedstawienie pisemnego uzasadnienia odmowy. Jeśli uzna, że jest ofiarą dyskryminacji na tle narodowościowym, a decyzja banku nie będzie uzasadniona względami biznesowymi, może skierować skargę do organizacji ochrony praw konsumenta, np. sieci pozasądowego rozstrzygnięcia sporów w dziedzinie usług finansowych.

Ochrona Twoich pieniędzy

Pieniądze na Twoim rachunku bankowym są objęte ochroną (do 100 000 euro, a w wielu krajach do wyższej kwoty) na wypadek niewypłacalności banku.

Usługi bankowe

Płatności i przelewy

W przypadku międzynarodowych płatności w euro dokonywanych wewnątrz UE opłata pobierana przez banki nie powinna być wyższa od opłaty pobieranej w przypadku transakcji krajowej o tej samej wartości w euro.

Zasada ta dotyczy wszystkich płatności elektronicznych w euro, w tym:

- przelewów między rachunkami bankowymi w różnych krajach UE
- wypłat z bankomatów w krajach UE
- płatności kartą debetową lub kredytową w obrębie UE
- transakcji polecenia zapłaty
- przekazów pieniężnych.

Przepisom tym nie podlegają płatności międzynarodowe w walutach innych niż euro.

Uwaga: Jeśli płatność lub przelew dokonywane są w euro, banki z krajów UE, w których obowiązuje inna waluta, również mają obowiązek naliczania za transakcje w euro takich samych opłat, jak za przelew krajowy.

Praktyczny przykład

Pamiętaj, że za przelewy międzynarodowe banki mogą dodatkowo doliczać „opłaty krajowe”.

Lidię z Włoch zdziwiły wysokie opłaty doliczone za przelew 100 euro do Niemiec. Skontaktowała się z lokalnym centrum konsumenckim, aby sprawdzić, czy nie doszło do naruszenia jej praw wynikających z przepisów UE. Okazało się, że obydwie banki prawidłowo naliczyły standardowe opłaty za krajowe transakcje płatnicze. Bank włoski naliczył jej taką samą opłatę, jak za przelew krajowy we Włoszech, a bank niemiecki taką samą opłatę, jak za przyjęcie płatności realizowanej w Niemczech. Opłaty bankowe różnią się znacznie, zarówno między bankami, jak i między krajami.

Czeki

Unijne przepisy dotyczące opłat bankowych za przelewy międzynarodowe i krajowe w euro nie mają zastosowania do czeków. Opłaty transakcyjne za realizację czeku z innego kraju UE są czasem bardzo wysokie. Ponadto w wielu krajach UE czek nie są już przyjmowane jako środek płatniczy. Zdecydowanie odradzamy stosowanie czeków w przypadku płatności międzynarodowych w UE.

Kredyty konsumenckie, hipoteczne i pożyczki

Jeśli złożysz wniosek o przyznanie kredytu hipotecznego w banku mającym siedzibę w innym kraju UE, bank rozpatrzy go, podejmując decyzję biznesową na podstawie oceny ryzyka pożyczki, o którą złożyłeś wniosek. Banki nie mogą dyskryminować obywateli UE na tle narodowościowym. Jednak uzyskanie kredytu hipotecznego może okazać się trudne z uwagi na Twój kraj zamieszkania lub lokalizację nieruchomości, która ma zostać obciążona hipoteką.

Banki często odmawiają kredytu hipotecznego na nieruchomości położone w innym kraju. Niechętnie przyznają go też osobom, których źródło dochodu lub miejsce zamieszkania znajduje się w innym kraju niż siedziba banku.

Praktyczny przykład:

Zapytaj w swoim banku o jego politykę oceny ryzyka dotyczącego nieruchomości zagranicznych.

Ismail znalazł pracę w Wielkiej Brytanii. Przed wyjazdem sprzedał swoje mieszkanie we Francji. Następnie chciał uzyskać pożyczkę w swoim banku we Francji na zakup mieszkania w Wielkiej Brytanii. Bank nie chciał mu udzielić pożyczki, której zabezpieczeniem miała być nieruchomość poza Francją. Decyzja w sprawie pożyczki, której zabezpieczenie znajduje się w innym kraju, zależy wyłącznie od banku. Wiele banków uznaje, że w przypadku niespłacania rat ryzyko takiej pożyczki jest zbyt duże.

Podobnie jak w przypadku kredytów hipotecznych, banki mogą odmówić udzielenia kredytu osobom zamieszkałym na stałe w kraju innym niż kraj siedziby banku, a nawet osobom, które mieszkają w tym samym kraju, lecz pracują za granicą.

Banki mogą dowolnie ustalać tego rodzaju ograniczenia w udzielaniu pożyczek. Nie mogą jednak dyskryminować obywateli UE na tle narodowościowym.

Ubezpieczenia

Towarzystwa ubezpieczeniowe mogą sprzedawać swoje produkty na terenie całej UE. W tym celu mogą zakładać siedziby w innych krajach, świadczyć usługi transgraniczne lub prowadzić działalność poprzez pośredników. Dlatego też możesz korzystać z najlepszych ofert produktów ubezpieczeniowych (ubezpieczenie na życie, ubezpieczenie majątkowe, ubezpieczenie komunikacyjne itd.) na całym rynku europejskim.

Dotyczy to jedynie ubezpieczeń indywidualnych i pracowniczych funduszy emerytalnych, a nie ubezpieczenia społecznego i obowiązkowego ubezpieczenia emerytalnego.

Jeśli kupisz produkt od ubezpieczyciela z innego kraju UE, organy odpowiedzialne za regulację rynku ubezpieczeniowego w tym kraju i w Twoim kraju, wymienią się informacjami dotyczącymi:

- poziomu ryzyka związanego z ubezpieczeniem, które zamierzasz kupić,
- wypłacalności ubezpieczyciela,
- rodzajów ryzyka ubezpieczeniowego, na które ubezpieczyciel posiada zezwolenie w kraju jego siedziby.

Większość produktów ubezpieczeniowych sprzedawana jest przez pośredników (brokerów, agentów). Przed podpisaniem umowy ubezpieczenia mają oni obowiązek podać Ci pewne podstawowe informacje, m.in.:

- informacje o swoich powiązaniach z towarzystwami ubezpieczeniowymi
- informacje o tym, czy pełnią oni rolę agenta, czy brokera.

Powinni również wyraźnie określić na piśmie:

- Twoje życzenia i potrzeby związane z ubezpieczeniem
- uzasadnienie wszelkich porad, jakich udzielili Ci w związku z produktem ubezpieczeniowym.

Na podstawie tych informacji możesz zdecydować, czy proponowana umowa ubezpieczeniowa jest dla Ciebie dobrym rozwiązaniem.

**Punkt Informacji Europejskiej
Europe Direct - Białystok**

ul. Brukowa 28 lok. 8, Białystok
tel. (85) 744 24 43
e-mail: europedirect-bialystok@bia.pl