

## CROSSING THE BORDERS

EU citizens can arrive in Poland on the basis of a valid document confirming the identity, e.g. an **ID card**. Football fans beyond the EU must have their passports and visas (if required).

EU citizens needn't have a visa to cross the Ukrainian border - a valid passport is enough. It entitles to a legal 90-day stay in the country. When crossing the borders one should fill in the migration document (registration document called *міграційна картка, migracyjna karta*) providing information e.g. on the means of transport/flight number, travel aim (e.g. tourism) and the address of a hotel or person one will stay at. One completed form should be always kept for potential examination till the end of the stay abroad. In case of losing the card, it is necessary to immediately contact the embassy of one's country or the nearest consulate in Ukraine.

## КОРДОН

Для приїзду в Польщу громадяни ЄС повинні мати дійсний документ, який засвідчував би їх особу, такий як ID-картки. Уболівальники, які не є громадянами ЄС, повинні мати паспорт і візу (якщо така потрібна).

Громадяни Європейського Союзу можуть перетнути український кордон на підставі закордонного паспорту. Ви можете залишитися на території України протягом 90 днів. На кордоні необхідно заповнити документ міграції (реєстрації) та подати, наприклад, транспортний засіб / номер рейсу автобуса, ціль подорожі (наприклад, туризм) та адресу готелю або людини, де будете проживати. Один екземпляр повинен бути завжди з Вами, аж до вильоту з країни. В разі втрати - потрібно негайно звернутися у посольство Вашої країни в Україні або ж найближчого консульства.

## GRANICA

Do Polski obywatel UE wjeżdża na podstawie ważnego dokumentu potwierdzającego tożsamość, np. **dowodu osobistego**. Kibice spoza Unii muszą mieć paszport i wizę (jeżeli jest wymagana).

Na Ukrainę wjeżdża się bez wiz, jeżeli jest się obywatelem UE, trzeba mieć przy sobie tylko ważny paszport. Można wtedy przebywać w tym państwie do 90 dni. Na granicy wypełnia się dokument migracyjny (rejestracyjny, tzw. *міграційна картка, migracyjna karta*), podając np. środek transportu/numer lotu, cel podróży (np. turystyczny) oraz adres hotelu lub osoby, u której będzie się nocować. Jeden uzupelniony egzemplarz trzeba mieć zawsze z sobą w razie kontroli aż do wyjazdu z państwa. Gdy się go zgubi, od razu należy skontaktować się z ambasadą swojego kraju lub z najbliższym konsulem na Ukrainie.

## TELEPHONES

Before setting off, consider activating the **roaming** service. Generally, prices of telephone connections within the EU countries are fixed at similar level. However, since Ukraine is not the EU Member State, they are more expensive. In case of frequent phone calls during the stay in Ukraine, it is worth buying the phone card of a local operator.

## ТЕЛЕФОНИ

Перед вильотом з країни варто включити **роумінг**. Ціни за дзвінки до країн Євросоюзу з Польщі приблизно такі самі, як за звичайні телефонні дзвінки по території країни. В зв'язку з тим, що Україна не є членом ЄС, ціни за дзвінки в рази більші. Приїжджаючи до України чи Польщі, варто купити sim-карту місцевого оператора.

## TELEFONY

Przed przyjazdem warto uruchomić **roaming**. Ceny za połączenia w krajach UE są na zbliżonym poziomie, ale ponieważ Ukraina nie jest członkiem Unii, połączenia są droższe. Jeżeli podczas pobytu na Ukrainie zamierza się często dzwonić, warto kupić kartę lokalnego operatora.

## CURRENCIES

In Poland the currency is zloty (PLN, zł), in Ukraine – hryvnia (UAH, грн). The currency can be exchanged at the local exchange office (*pl. kantor, ukr. обмін валют | кантор*). Foreigners converting the money in Ukraine must have an ID card and passport on them.

**Watch out: when converting the money at the exchange office, pay attention to the currency exchange rate**

Payment cards are accepted in most Polish shops, however, in Ukraine they are not so common. In many Polish shops consumers are informed that card payments are allowed only for purchases which exceed a fixed amount.

## SHOPPING HOURS

**Poland and Ukraine** – big shops in cities and shopping malls are open 7 days a week from 10:00 am till late at night. In both countries consumers can do the 24-hour-shopping at petrol stations along access roads to stadiums.

## ГОДИНИ ВІДКРИТТЯ МАГАЗИНІВ

**В Польщі і Україні:** в містах великі магазини і торгові центри відкриті 7 днів на тиждень з 10:00 до пізнього вечора. В обох країнах більшість автозаправних станцій, де можна зробити мінімальні покупки, працюють цілодобово.

## GODZINY OTWARCIA SKLEPÓW

**Polska i Ukraina:** w miastach duże sklepy i centra handlowe są otwarte 7 dni w tygodniu od godz. 10:00 do późnego wieczora. Na drogach dojazdowych do stadionów w obu państwach całą dobę zakupy można zrobić na stacjach benzynowych.

## RESTAURANTS

In Poland smoking is allowed only in special smoking areas, in Ukraine there is no ban on smoking in public places. In Ukraine – the service charge is automatically included in the bill whereas in Poland the menu provides the information on it – so first ask, then order!

## РЕСТОРАНИ

В Польщі курити в ресторанах заборонено, в Україні такої заборони немає.

В Україні до рахунку **автоматично зараховується ціна за послуги**, в Польщі – інформуватиме про це меню. Запитайте, перш ніж замовити!

## RESTAURACJE

W Polsce palenie tytoniu w restauracji jest dozwolone tylko w miejscach specjalnie wyznaczonych, na Ukrainie nie ma takiego przepisu i można palić w lokalach. Na Ukrainie do rachunku **automatycznie doliczany jest serwis**, w Polsce informuje o tym menu. Zapytaj o to, zanim złożysz zamówienie.

## ГРОШІ

Грошова одиниця Польщі – злотий (PLN, zł), України – гривня (UAH, грн). Обмін грошей можна здійснити в пунктах обміну валют (*exchange office, pol. kantor*). Іноземці повинні мати при собі паспорт.

**Зверніть увагу на курс обміну валют!**

В Польщі, майже в усіх магазинах, можна розраховуватися кредитною картою, в Україні – здебільшого розрахунок готівкою. У Польщі, в багатьох магазинах, можна знайти інформацію про те, що кредиткою можна платити тільки при покупці на певну суму грошей.

## SHOPPING

**14 days** from the day of purchase – it is the time limit allowed for giving back to the shop an unused product bought in Ukraine. In Poland it is the seller who decides if the return is possible and they are not obliged to agree to it. In both countries it is necessary to have the proof of purchase – e.g. a receipt.

If the purchased product breaks down, a consumer can file a complaint – in Poland **within 2 years from the day of purchase**, in Ukraine – within the period indicated by the producer in the warranty card. To file a complaint you need to contact the seller. In both countries you need a receipt.

**Remember, when buying some products in Ukraine, especially non-food products, it is necessary to sign a warranty card or a receipt. Filing a complaint means that one demands a repair, replacement or money refund**

## ПОКУПКИ

Протягом **14 днів** можна повернути товар закуплений в Україні. У Польщі, повернення товару, залежить від доброї волі продавця. Інформацію про **можливість повернення товару**, можна знайти у продавця. Як в Польщі, так і на Україні для повернення товару потрібно обов'язково мати підтвердження покупки – наприклад, чек.

Якщо закуплена річ виявилась неякісною, споживач має право до подання скарги. У Польщі у Вас є **два роки** на подання скарги на придбаний товар, в Україні – стільки, скільки вказано виробником. Для того, щоб подати скаргу на закуплений товар потрібно звернутися до продавця. В обох країнах для подання скарги на будь-який товар потрібно мати чек.

**Пам'ятайте, що при купівлі від українського продавця деяких продуктів, в основному, непродовольчих, потрібно підписати гарантійний талон або квитанцію. У разі придбання неякісного товару, Ви маєте право вимагати його ремонту, заміни або повернення грошей**

## NA ZAKUPACH

**14 dni** od momentu zakupu – w tym czasie można oddać nieużywaną rzecz kupioną na Ukrainie. W Polsce taka możliwość zależy od sprzedawcy – nie musi się na to zgodzić. Informacji o tym, czy polski sklep przyjmuje zwroty, należy szukać u sprzedawcy. W obu krajach konieczny jest dowód zakupu, np. paragon.

Jeśli kupiona rzecz się zepsuła, konsument ma **prawo do reklamacji**. W Polsce to **2 lata od momentu zakupu**, na Ukrainie – tyle, ile wskazał producent w gwarancji. Aby złożyć reklamację, należy skontaktować się ze sprzedawcą. W obu krajach będzie potrzebny paragon.

**Pamiętaj, że w przypadku zakupu na Ukrainie niektórych produktów, najczęściej nieużywnościowych, należy podpisać kartę gwarancyjną lub paragon. Reklamacja produktu oznacza żądanie naprawy, wymiany lub zwrotu pieniędzy**

## PIENIĄDZE

W Polsce płaci się złotymi (PLN, zł), na Ukrainie – hrywnami (UAH, грн.). Walutę swojego kraju można wymienić na miejscu w kantorze (*exchange office, ukr. обмін валют | кантор*). Obcokrajowcy wymieniający walutę na Ukrainie muszą mieć dowód osobisty lub paszport.

**Ważne: wymieniając pieniądze w kantorze, zwróć uwagę na kurs sprzedaży waluty**

Karty płatnicze są akceptowane w większości polskich sklepów, na Ukrainie nie jest to tak powszechne. W Polsce w wielu sklepach można spotkać informacje, że kartą można płacić dopiero, gdy na zakupy wyda się określoną sumę pieniędzy.

## CAR

In Poland and Ukraine you can drive a car provided you have the driving licence. In Poland it is obligatory to have the **communication insurance (pl. OC, i.e. the third party insurance)**. Crossing the Ukrainian border, it is obligatory to have the **Green Card**.

**Renting a car:** it is necessary to ask what exactly the insurance and price include, and what additional payments are specified in the contract (e.g. defects, additional driver), if the car owner determines the maximum car mileage. It is advisable to check the car condition and draw up agreement in writing.

**Watch out: together with the car rent worker it is obligatory to sign the delivery report stating that the returned car suffered no damages**

## МАШИНА

В Польщі кожний водій повинен мати обов'язкове страхування і дійсні водійські права. В Україні та Польщі чинними є водійські права видані в обох країнах. Переїжджаючи через український кордон, обов'язково потрібна Green Card.

**Оренда автомобіля:** обов'язково запитайте про те, чи ціна передбачує страхування, чи договір передбачає додаткові оплати (наприклад, за дефекти в результаті аварій, додаткового водія). Перевірте стан транспортного засобу і укладіть договір у письмовій формі.

**Важливо: повертаючи авто власнику потрібно підписати з орендувачем протокол, який це підтверджуватиме**

## SAMOCHÓD

W Polsce i na Ukrainie na podstawie prawa jazdy możesz swobodnie jeździć samochodem. W Polsce obowiązkowo każdy samochód musi mieć **ubezpieczenie OC**. Przekraczając granicę ukraińską autem, należy mieć zieloną kartę.

**Wynajem samochodu:** koniecznie należy zapytać o to, co obejmują ubezpieczenie i cena, jakie dodatkowe opłaty przewiduje umowa (np. za usterki, dodatkowego kierowcę), czy wynajmujący określa limit kilometrów. Należy sprawdzić stan samochodu, a umowę sporządzić na piśmie.

**Ważne: zwracając auto, należy podpisać z pracownikiem protokół zdawczy, potwierdzający, że oddaje się auto bez usterek**

## TAXI

Polish and Ukrainian taxis have special marking. In Poland one pays in cash or by credit card for fare, in Ukraine – only in cash. A travel by taxis awaiting next to famous tourist attractions, airports, or train stations may be more expensive than that ordered by the phone. An average price per km in Warszawa is EUR 0.55, in Kiev EUR 0.22. Plus the initial payment.

**Watch out: the price can be found on taxi-window stickers**

## FREE OF CHARGE CONSUMER ASSISTANCE

**Poland:** +48 22 827 54 74 – consumer infoline operating during football championships, providing legal advice in the Polish and English language; available from fixed telephony and mobile phones in Poland, Monday to Friday, 9:00 am to 5:00 pm.

**European Consumer Centres Network ECC-Net** – provides free assistance in disputes with undertakings from the EU Member States. Complaints can be filed by e-mail (info@konsument.gov.pl), a form available at [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl) or by phone +48 22 55 60 118, both in Polish and English.

**Ukraine:** +38 044 528 9205 – consumer infoline at the Ukrainian State Inspection for Consumer Rights Protection

## БЕЗКОШТОВНА ДОПОМОГА

**в Польщі** – зателефонувати за безкоштовним номером гарячої лінії для безкоштовних юридичних консультацій **+48 22 827 54 74** (доступ можливий зі стаціонарних і мобільних телефонів на території Польщі, з понеділка до п'ятниці, з 9:00 до 17:00). Під час футбольних матчів інформація буде також надаватися англійською мовою.

**в Україні** – зателефонувати за номером гарячої лінії Державної інспекції України з питань захисту споживача – **(044) 528-92-05**. Також допомогу можна отримати у Всеукраїнській федерації споживачів «ПУЛБС» і регіональних управлінь Держспоживінспекції.

## BEZPŁATNA POMOC KONSUMENCKA

**Polska:** 800 007 707 – infolinia konsumencka udzielająca porad prawnych w języku polskim i angielskim w czasie rozrywek piłkarskich. Dostępna z telefonów stacjonarnych i komórkowych z terytorium Polski, pn.-pt. w godz. 9:00-17:00.

**Sieć Europejskich Centrów Konsumentekich** – udziela bezpłatnie pomocy w razie problemów z przedsiębiorcami z krajów UE. Skargi można składać e-mailem (info@konsument.gov.pl), poprzez formularz na [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl) lub telefonicznie +48 22 55 60 118. Obsługa w języku polskim i angielskim.

**Ukraine:** +38 044 528 9205 – infolinia konsumencka obsługiwana przez Ukrainką Państwową Inspekcję djs. Ochrony Praw Konsumentekich.



## TAXI

Польські та українські таксі чітко позначені. В Україні за послуги таксі можна платити лише готівкою, в Польщі – також кредитними картками. Ціна за проїзд в таксі може бути в рази дорожча в туристично-популярних місцях (таких як аеропорти, вокзали). Середня ціна за кілометр у Варшаві – 0,55 EUR, в Києві – 0,22 EUR. Вартість дорожнього початкова оплата.

**Важливо: ціну можна також побачити на позначеннях таксі**

## TRANSPORT

**Poland and Ukraine** – bus, tram and train tickets are available at the station or a newsagent's. Additionally, some drivers or train conductors sell tickets. If a person fails to buy a ticket, they should **immediately inform a conductor** on the fact, otherwise they may pay a fine.

**Watch out: a ticket must be validated right after starting the travel**

In Ukraine the train ticket price includes the fee for seat, in Poland it refers to express trains only. In other cases, the passenger decides if they pay extra money to avoid the travel in the train aisle.

**Watch out: in Ukraine the conductor collects tickets at the start of travel, then returns them about half an hour before reaching the destination**

## ТРАНСПОРТ

**В Польщі і Україні:** якщо Ви подорожуєте автобусом, трамваем, тролейбусом завжди потрібно купити квиток на станції. В поодиноких випадках квиток можна купити у водія автобуса або у кондуктора в поїзді. Подорожуючи поїздом без квитка, потрібно **негайно повідомити про це провідника**. В іншому випадку, Ви можете заплатити штраф.

**Важливо: Кожен квиток потрібно одразу активувати, починаючи подорож в транспортних засобах**

В Україні, квитки на поїзд продаються із зарезервованими місцями, в Польщі – білет з місцем продається тільки на швидкісні потяги. В інших поїздах, пасажир сам вирішує чи доплачувати за місце і не стояти в коридорі.

**Пам'ятайте: український провідник забирає квиток на початку поїздки, і віддає приблизно за півгодини до прибуття на місце**

## TRANSPORT

**Polska i Ukraina:** bilet na autobus, tramwaj, pociąg można kupić na stacji lub w kiosku. Dodatkowo również u niektórych kierowców lub w pociągach i konduktora. Brak biletu kolejowego należy **od razu zgłosić konduktorowi**. W przeciwnym wypadku możesz zapłacić karę.

**Ważne: w każdym środku lokomocji bilet należy skasować natychmiast po rozpoczęciu podróży**

Bilety na ukraińskie pociągi sprzedawane są z miejscówkami, na polskie – jest to możliwe tylko w pociągach ekspresowych. W pozostałych składach pasażer decyduje, czy dopłaci i będzie mieć pewność, że nie będzie stał na korytarzu.

**Ważne: ukraiński konduktor zabiera bilet na początku podróży, oddaje około pół godziny przed przyjazdem na miejsce**

## TAKSÓWKI

Польські і українські таксі відповідно означені. В Польщі по дотари на місце за курс платіть готівкою, в Польщі – також кредитними картками. Ціна за проїзд таксі може бути вища ніж за проїзд таксі за замовленням через телефон. Середня ціна за кілометр в Варшаві – 0,55 euro, в Києві – 0,22 euro. До цени дoliczana jest оплата початкова.

**Ważne: cena znajduje się także na naklejce umieszczonej na szybie taksówki**

## UKRAINE

Official language: **Ukrainian**  
Capital: **Kiev**  
Time zone: **+2 GMT**  
Bank holidays during championships: **28.06**  
Area code: **+38**  
Emergency lines: **102 – the police, 103 – medical emergency**

## POLAND

Official language: **Polish**  
Capital: **Warszawa**  
Time zone: **+1 GMT**  
Bank holidays during championships: **7.06**  
Area code: **+48**  
Emergency lines: **112**

## UKRAÏNA

Офіційна мова: **українська**  
Столиця: **Київ**  
Часовий пояс EET (UTC+2)  
Вихідні під час проведення Євро-2012: **28/06**  
Телефонний код **+38**  
Телефон екстрених служб: **102 – поліція**  
**103 – швидка медична допомога**

## ПОЛЬЩА

Офіційна мова: **польська**  
Столиця: **Варшава**  
Часовий пояс EET (UTC+1)  
Вихідні під час проведення Євро-2012: **07/06**  
Телефонний код **+48**  
Телефон екстрених служб: **112**

## UKRAINA

Язык урядовый: **український**  
Stolica: **Kijów**  
Strefa czasowa: **+2 GMT**  
Dni wolne w czasie mistrzostw: **28.06**  
Kierunkowy: **+38**  
Numery alarmowe: **102 – policja**  
**103 – pogotowie ratunkowe**

## POLSKA

Язык урядовый: **польский**  
Stolica: **Warszawa**  
Strefa czasowa: **+1 GMT**  
Dni wolne w czasie mistrzostw: **7.06**  
Kierunkowy: **+48**  
Numery alarmowe: **112**