

## Recomendações da Rede para os Consumidores

### ✓ De que “extras” precisa?

Caso queira acrescentar extras como pequeno-almoço, check-in de bagagem ou aluguer de carro com trajeto único, verifique se esses serviços estão incluídos. Se não estiverem incluídos, confirme na lista dos “extras” o preço total do serviço que pretende subscrever.

### ✓ Não se precipite!

Não existe livre cancelamento de reservas, nem mesmo de imediato após a reserva. Evite reservar antes de ter a certeza de que a informação inserida está correta e que a oferta preenche as suas necessidades e expectativas.

### ✓ As suas datas são flexíveis?

Se não são, certifique-se de que a função «datas flexíveis» não está pré-selecionada.

### ✓ Seguro? Saiba o que contrata!

Interrogue-se sobre que tipo de seguro realmente precisa.

Leia os termos e condições das apólices de seguro antes de os subscrever e evite pagar seguros desnecessários.

### ✓ Leia com atenção!

Existem extras pré-estabelecidos? Casas previamente preenchidas? Estas práticas são ilegais! Queixe-se ao seu CEC nacional se for vítima deste tipo de práticas. Se não quiser acrescentar o serviço extra à sua reserva, desmarque a casa antes de reservar.

**Não tenha pressa e faça comparações entre várias ofertas: plataformas eletrónicas / agências de viagem online e tradicionais. Um negócio aparentemente bom pode não ser o que mais lhe convém!**

### ✓ Como pagar?

Não se esqueça de que os encargos dos cartões de crédito podem ser adicionados ao preço indicado inicialmente.

### ✓ Jogue pelo seguro!

Se tiver problemas, as capturas de imagem das páginas eletrónicas ajudam a comprovar que a sua reclamação tem fundamento!

### ✓ Confira!

Antes de carregar no botão “reservar agora”, verifique a informação apresentada com muita atenção: leia a página da esquerda para a direita, de cima para baixo. Alterar os dados, nem que seja logo após a reserva, terá provavelmente custos.

Lembre-se de que a sua reserva pode ser vinculativa mesmo que não tenha inserido os dados do seu cartão de crédito ou da sua conta bancária antes de carregar no botão “reservar agora”.

### ✓ A decisão é sua!

Se o preço apresentado imediatamente antes do botão “reservar agora” é superior ao esperado (inclui alguma taxa de serviço, por exemplo) cabe-lhe decidir se aceita e confirma a reserva ou se interrompe o processo e não faz a reserva.

### ✓ Verifique a sua conta de e-mail!

As confirmações de reserva ou informações importantes serão enviadas pela empresa por e-mail. Faça o favor de as verificar. Lembre-se que esses e-mails podem, por vezes, ser automaticamente transferidos para a caixa do lixo da sua conta de correio eletrónico.

Hoje é possível reservar viagens, alojamento e carro num único clique! Apesar de parecer fácil, nunca deixe de verificar se a oferta preenche as suas necessidades e expectativas!

**Reservar férias  
online**

# Recomendações da Rede CEC para as Empresas

**Está ao seu alcance ser uma empresa com os consumidores melhor informados e mais satisfeitos! A Rede CEC (ECC-Net) dá-lhe uma ajuda para compreender a expectativa dos seus clientes.**

## ✓ **Distinga-se por ter um comportamento modelo – respeite a Lei**

A legislação Europeia e nacional existem para ser respeitadas. **Aplique as melhores práticas no seu negócio.**

## ✓ **Os consumidores querem tomar decisões informadas – Use uma política de indicação transparente e integral dos preços.**

Ofereça aos seus clientes a visualização da composição do preço final no início das reservas online, incluindo todos os encargos obrigatórios, taxas e custos adicionais.

Individualize o conteúdo exato do serviço e o preço correspondente e indique claramente os encargos obrigatórios e adicionais opcionais, usando o mesmo tamanho e a mesma cor de letra em toda a página. Logo que seja possível inclua os encargos no preço indicado.

O preço final deve ser indicado antes da inserção dos dados pessoais.

## ✓ **Deixe o consumidor fazer a sua escolha**

Ofereça seguro e outros extras, mas não insista!

## ✓ **Assegure um serviço ao cliente rápido e útil.**

Preocupe-se em oferecer um serviço ao cliente tão efetivo e fácil no acesso como o seu processo de reserva online e inclua o link para a Plataforma de RLL. Dê atenção às notificações que estas plataformas lhe enviam.

## ✓ **Colecione clientes satisfeitos.**

Não se esqueça: adotar uma política de indicação clara e exaustiva de preços satisfaz os clientes que, nesta Era digital, irão partilhar as suas experiências positivas online com outros potenciais clientes.

## ✓ **Tenha uma marca de certificação fiável.**

Uma marca de certificação séria torna o seu sítio eletrónico mais atrativo, seguro e recomendável.

A Rede dos Centros Europeus do Consumidor é composta por 30 membros. Tem por missão informar os consumidores sobre os seus direitos e obrigações na União Europeia, na Islândia e na Noruega e apoiá-los nas reclamações transfronteiriças relativas a empresas sediadas noutros Estados membros da UE, na Islândia ou na Noruega.

Cofinanciado pela  
União Europeia



Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa



Centro Europeu do Consumidor Portugal