

“ECC-Net: Travel” App

Uma nova aplicação para telemóveis destinada aos consumidores europeus que se deslocam ao estrangeiro.

Um projeto conjunto da Rede de Centros Europeus do Consumidor

.....

Nome da app:

ECC-Net: Travel

Quando usar esta App

Acima de tudo, esta App destina-se a ser uma companhia de viagem dentro da União Europeia e também na Islândia e na Noruega. A “ECC-Net: Travel App” ajuda os consumidores a ultrapassarem situações difíceis durante as suas férias no estrangeiro, e a exercerem e expressarem os seus direitos de consumidor, na língua do país de destino. Além de ser útil em viagens de férias, esta aplicação é igualmente muito útil em viagens de negócios ou durante uma estada mais prolongada no estrangeiro.

Com esta aplicação, a Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC - ECC-Net) oferece assistência – **em 23 línguas oficiais da UE, assim como em Islandês e em Norueguês – num total de 25 línguas**. Os consumidores receberão informações sobre os seus direitos em situações típicas do quotidiano e frases relevantes correspondentes a essas situações na língua do país de destino das suas férias.

No entanto, é possível que uma situação especial não esteja contemplada (completamente) nesta App. Nesse caso, os consumidores poderão pedir mais esclarecimentos ao Centro Europeu do Consumidor do seu país. É para isso que a aplicação indica os contactos de todos os Centros Europeus do Consumidor.

Em que línguas está disponível a App?

Búlgaro, Croata, Checo, Dinamarquês, Holandês, Inglês, Estoniano, Finlandês, Francês, Alemão, Grego, Húngaro, Islandês, Italiano, Letão, Lituano, Maltês, Norueguês, Polaco, Português, Romeno, Eslovaco, Esloveno, Espanhol, Sueco.



Saiba que:

- Esta App funciona **offline**, o que quer dizer que o utilizador não necessita de ter acesso à Internet no estrangeiro, uma vez instalada a aplicação no *smartphone/tablet*. Esta função *offline* evita o pagamento de *roaming* e disponibiliza todo o conteúdo em qualquer situação!
- Esta App é **gratuita**

Como obter a App gratuita?

Na “Apple app store” (para iOS)

Na “Google Playstore” (para Android)

Na “Windows Apps+GamesStore (para Windows Phone)



Quantos tópicos estão contemplados na “ECC-Net: Travel App”?

9 tópicos com diversas situações:

1. Compra numa loja

- Possíveis situações de dificuldade:
 - O produto comprado tem defeito
 - Conselho: direito à reparação ou à substituição. Se não for possível, redução do preço ou reembolso.
 - Já não está satisfeito com o produto que comprou
 - Conselho: troca ou reembolso (com a explicação de que, legalmente, não tem direito a tal)

2. Aluguer de automóvel

- Possíveis situações de dificuldade no levantamento do carro:
 - O carro foi mais caro do que o acordado
 - Conselho: insistência no preço acertado na altura da reserva, direito ao reembolso, pagamento sob protesto (para ser reembolsado mais tarde).
 - O carro não está disponível
 - Conselho: direito a outro carro pelo mesmo preço, direito a uma redução do preço ou direito ao reembolso.
 - O carro sofreu danos durante a utilização
 - Conselho: confirmação escrita dos danos

- Possíveis situações de dificuldade durante o uso do carro:
 - Danos causados durante o uso do carro
 - Conselho: explicação sobre a responsabilidade pelos danos e conselho para comunicação imediata dos danos à agência de aluguer e/ou à polícia

- Possíveis situações de dificuldade na devolução do carro:
 - Controvérsia acerca da devolução do carro em condições
 - Conselho: confirmação escrita da correta devolução

3. Avião

- Possíveis situações de dificuldade:
 - Atraso na partida
 - Conselho, dependendo do atraso (2,3,4 ou 5 horas): direito à informação, direito à comunicação (chamadas telefónicas ou acesso à Internet), direito a refeições e bebidas, direito a alojamento, direito ao reembolso e reencaminhamento (apenas no caso de atraso superior a 5 horas)
 - Atraso no destino final
 - Conselho: confirmação escrita do atraso (para ser reembolsado mais tarde)
 - Cancelamento do voo
 - Conselho: direito ao reencaminhamento, direito a assistência (informação, comunicação, refeições e bebidas ou alojamento) ou direito ao reembolso do preço do bilhete
 - Recusa de embarque
 - Conselho: direito a transporte alternativo, direito ao reembolso do preço do bilhete, direito à assistência (informação, comunicação, refeições e bebidas, alojamento), confirmação escrita da presença à hora marcada

- Bagagem danificada, perdida ou incompleta
 - Conselho: preencher formulário de reclamação (para ser reembolsado mais tarde)

4. Comboio

- Possíveis situações de dificuldade:
 - Atraso na partida ou cancelamento
 - Conselho: em caso de atraso dependendo da duração do atraso (mais de 60 minutos): direito ao reencaminhamento no mais curto espaço de tempo, sem custos adicionais, direito ao reembolso do preço do bilhete, direito a assistência (refeições e bebidas), direito a alojamento
 - Perda de ligação devida a atraso ou cancelamento
 - Conselho: direito ao reencaminhamento, sem custos adicionais ou direito ao regresso ao ponto de partida e reembolso
 - Atraso à chegada
 - Conselho: confirmação escrita do atraso (para ser reembolsado mais tarde)

5. Autocarro

- Possíveis situações de dificuldade:
 - Atraso na partida 90-119 minutos
 - Conselho: direito a refeições e bebidas, direito a alojamento
 - Atraso na partida, de 2 horas ou mais
 - Conselho: direito a assistência (refeições e bebidas ou alojamento), direito ao reencaminhamento, direito ao reembolso do preço do bilhete e regresso ao primeiro ponto de partida
 - Avaria no veículo
 - Conselho: direito ao reencaminhamento
 - Cancelamento
 - Conselho: direito a assistência (refeições e bebidas ou alojamento), direito ao reencaminhamento, direito ao reembolso do preço do bilhete e regresso ao primeiro ponto de partida

6. Barco / Ferry

- Possíveis situações de dificuldade:
 - Atraso na partida
 - Conselho: direito a informação, direito a reencaminhamento, direito a assistência (refeições e bebidas), direito ao reembolso do preço do bilhete

- Atraso na chegada
 - Conselho, dependendo da duração da viagem (até 4 horas – mais de 24 horas): confirmação escrita do atraso (para mais tarde obter o reembolso de 25/50% do preço do bilhete)
- Cancelamento
 - Conselho: direito a informação, direito a reenaminhamento, direito a assistência (refeições, bebidas e alojamento), direito ao reembolso do preço do bilhete

7. Hotel

- Possíveis situações de dificuldade:
 - Quarto mais caro do que o acordado
 - Conselho: insistência em pagar apenas o preço acordado, direito a rejeitar o quarto e ser reembolsado, pagamento sob protesto (para mais tarde ser reembolsado)
 - O quarto não corresponde ao da reserva
 - Conselho: direito a outro quarto pelo mesmo preço, direito a uma redução no preço, direito a rejeitar o quarto e a ser reembolsado
 - O quarto reservado não está disponível
 - Conselho: direito a outro quarto pelo mesmo preço, direito a uma redução no preço (no caso de ser oferecido um quarto de categoria inferior), direito ao reembolso (e compensação)

8. Saúde

- Como receber tratamento médico no estrangeiro, sendo beneficiário da segurança social do seu país e como usar o Cartão Europeu de Saúde.

9. Informação útil

- Números de telefone importantes e endereços de emergência, p.ex.: CECs, embaixadas, números de emergência
- Informação geral acerca da celebração de contratos no estrangeiro
- Conselhos sobre o uso de telemóvel e Internet no estrangeiro

Quem desenvolveu esta App?

A “ECC-Net: Travel App” é um projeto conjunto da Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC - ECC-Net), liderado pelo Centro Europeu do Consumidor da Alemanha.

A aplicação foi desenvolvida no âmbito do projeto “European Consumer Centres Network – ECC-Net”, financiado pela Comissão Europeia no quadro do Programa Consumidores 2007-2013.

O que é a Rede CEC (ECC-Net)?

A Rede CEC é uma rede de Centros Europeus do Consumidor, existentes em todos os Estados membros da UE e também na Islândia e na Noruega. Os CEC são co-financiados pela União Europeia.

Os membros da Rede CEC, por ordem alfabética:

Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Croácia, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, Roménia, República Checa, Suécia.

Para contactar o CEC Portugal:



Centro Europeu do Consumidor
European Consumer Centre-Portugal
DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
<http://cec.consumidor.pt>

Maria do Céu Costa

Diretora do CEC Portugal
ceu.costa@dg.consumidor.pt
Telefone: 21 356 4750