

“ECC-Net: travel app”

Una nuova app che aiuterà i consumatori Europei durante i viaggi all'estero

Un progetto comune della Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net)

Nome dell'App:

ECC-Net: Travel

Quando usare questa App?

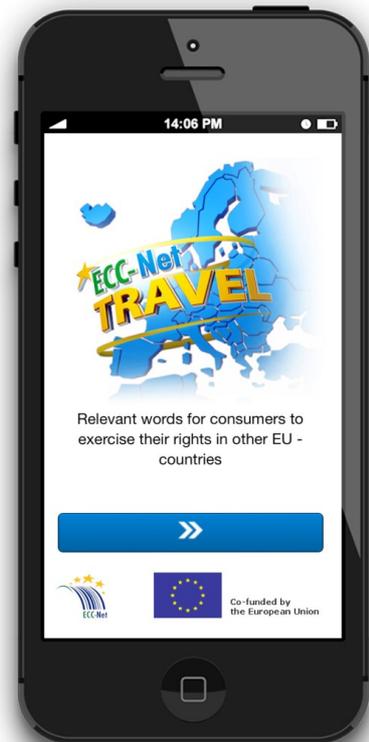
Questa App vuole essere un compagno di viaggio in Unione Europea e in Norvegia e Islanda. Aiuta i consumatori a superare le situazioni difficili che possono emergere durante una vacanza all'estero e li aiuta anche a esercitare i propri diritti nella lingua del Paese di destinazione. Oltre alle vacanze, questa App è molto utile anche in occasione di viaggi di lavoro o semestri di studio all'estero.

Con questa App la Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) fornisce assistenza **in 23 lingue ufficiali dell'UE più norvegese e islandese - in totale 25 lingue**. Le informazioni fornite ai consumatori riguardano situazioni tipiche in cui ci si può trovare e includono anche un frasario nella lingua del Paese di destinazione.

È possibile che una situazione particolare non sia coperta (completamente) dall'App; in questo caso il consumatore potrà sempre rivolgersi al proprio Centro Europeo Consumatori (CEC) una volta rientrato a casa. L'App, infatti, fornisce i contatti di tutti i CEC.

In che lingue è disponibile l'App?

Bulgaro, croato, ceco, danese, estone, finlandese, francese, greco, inglese, italiano, islandese, lettone, lituano, maltese, norvegese, olandese, polacco, portoghese, romeno, slovacco, sloveno, spagnolo, svedese, tedesco.



Da sapere

- Questa App funziona **offline**, il che significa che, una volta installata sul dispositivo, l'App funziona senza necessità di attivare la connessione ad internet. La funzione offline permette di evitare i costi di roaming e garantisce la visione dell'intero contenuto dell'App in ogni situazione!
- L'App è **gratuita**

Come scaricare l'App?

Dall'Apple store (per iOS)

Dal Play Store Google (per Android)

Dal Windows store (per Windows)

Quanti temi sono trattati nell'ECC-Net: travel app?

9 situazioni differenti:

- **Acquisti in un negozio**

- o Possibili situazioni:

- Acquisto di un bene difettoso
 - Consiglio: diritto alla riparazione o alla sostituzione, se ciò non è possibile, diritto alla riduzione del prezzo o al rimborso
- Insoddisfazione riguardo all'acquisto fatto
 - Consiglio: chiedi il cambio o il rimborso (con spiegazione che non c'è alcun diritto di ottenerlo)

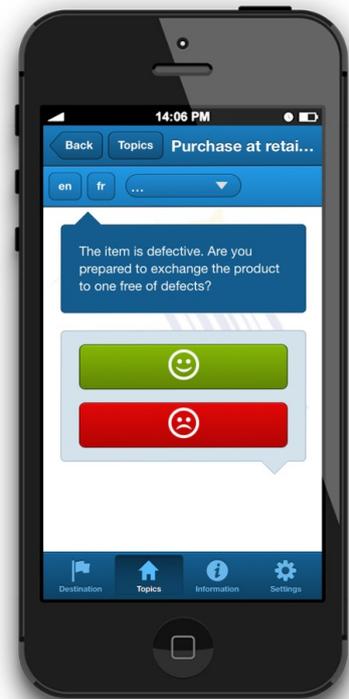
- **Autonoleggio**

- o Possibili situazioni difficili durante il ritiro dell'auto:

- L'auto costa più di quanto concordato
 - Consiglio: insistere sul prezzo fissato al momento della prenotazione, diritto al rimborso, pagamento con riserva (rimborso in seguito)
- L'auto non è disponibile
 - Consiglio: diritto ad avere un'altra auto allo stesso prezzo, diritto a una riduzione di prezzo o al rimborso
- L'auto si danneggia durante l'uso
 - Consiglio: spiegazione della responsabilità per i danni e consiglio di riportarli direttamente al noleggiatore o alla polizia

- o Possibili situazioni difficili durante la riconsegna dell'auto

- Controversia riguardo alla corretta riconsegna dell'auto
 - Consiglio: farsi dare una conferma scritta che certifichi la corretta riconsegna dell'auto



I-00136 Roma Viale degli Ammiragli 91
Tel. (+39)06-44238090 - Fax (+39)06-44170285
info@ecc-netitalia.it - www.ecc-netitalia.it

Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.

I-39100 Bolzano Via Brennero 3 - I-39100 Bozen Brennerstr. 3
Tel: (+39)0471-980939 - Fax: (+39)0471-980239
info@euroconsumatori.org - www.euroconsumatori.org

Gefördert durch das Land Südtirol, die Autonome Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für die Wirtschaftliche Entwicklung und die Europäische Kommission, Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).

- **Aerei**

- o Possibili situazioni difficili:

- Ritardo alla partenza
 - Consiglio: a seconda del ritardo (2, 3, 4 o 5 ore): diritto alle informazioni, diritto alle comunicazioni (telefonate o accesso internet), diritto ai pasti e alle bevande, diritto all'alloggio, diritto al rimborso e alla riprotezione (solo in caso di ritardo superiore alle 5 ore)
 - Ritardo alla destinazione finale
 - Consiglio: conferma scritta del ritardo (per ottenere il rimborso in seguito)
 - Cancellazione del volo
 - Consiglio: diritto alla riprotezione, diritto al rimborso del biglietto, diritto all'assistenza (informazioni, comunicazione, pasti e bevande, alloggio), conferma scritta della propria presenza al gate in orario
 - Bagaglio danneggiato/incompleto o perso
 - Consiglio: richiesta del formulario di reclamo (per ottenere il rimborso in seguito)

- **Treno**

- o Possibili situazioni difficili:

- Ritardo alla partenza o cancellazione
 - Consiglio: in caso di ritardo, a seconda dell'entità del ritardo (ritardo di più di 60 minuti): diritto alla continuazione tramite riprotezione senza costi aggiuntivi, diritto al rimborso del biglietto, diritto all'assistenza (pasti e bevande), diritto all'alloggio
 - Perdita della coincidenza a causa del ritardo o della cancellazione
 - Consiglio: diritto alla continuazione del viaggio senza costi aggiuntivi, diritto al ritorno al punto di partenza e rimborso
 - Ritardo all'arrivo
 - Consiglio: conferma scritta del ritardo (per ottenere il rimborso in seguito)

- **Bus**

- o Possibili situazioni difficili:

- Ritardo alla partenza tra 90 e 119 minuti:
 - Consiglio: diritto a pasti e bevande, diritto all'alloggio
 - Ritardo alla partenza di oltre 2 ore
 - Consiglio: diritto all'assistenza (pasti e bevande o alloggio), diritto alla riprotezione, diritto al rimborso del biglietto e ritorno al punto di partenza
 - Guasto al mezzo di trasporto
 - Consiglio: diritto alla riprotezione

- Cancellazione
 - Consiglio: diritto all'assistenza (pasti e bevande o alloggio), diritto alla riprotezione, diritto al rimborso del biglietto e ritorno al punto di partenza
- **Nave**
 - o Possibili situazioni difficili:
 - Ritardo in partenza
 - Consiglio: diritto all'informazione, diritto alla riprotezione, diritto all'assistenza (pasti e bevande), diritto al rimborso del biglietto
 - Ritardo all'arrivo
 - Consiglio: a seconda della durata del viaggio (fino a 4 ore, oltre 24): conferma scritta del ritardo (per ottenere il rimborso del 25- 50% del biglietto in seguito)
 - Cancellazione
 - Consiglio: diritto all'informazione, diritto alla riprotezione, diritto all'assistenza (pasti, bevande e alloggio), diritto al rimborso del biglietto
- **Hotel**
 - o Possibili situazioni difficili:
 - La stanza è più cara di quanto concordato
 - Consiglio: insistere per pagare il prezzo concordato, diritto a rifiutare la stanza e a essere rimborsati, pagamento con riserva (per ottenere il rimborso in seguito)
 - La stanza è inadeguata
 - Consiglio: diritto a richiedere un'altra stanza allo stesso prezzo, diritto ad una riduzione di prezzo, diritto a rifiutare la stanza ed essere rimborsati
 - La stanza non è disponibile
 - Consiglio: diritto a un'altra stanza allo stesso prezzo, diritto a una riduzione di prezzo (in caso la stanza offerta sia di categoria inferiore), diritto al rimborso (e alla compensazione)
- **Salute**
 - o Come ottenere un trattamento medico all'estero in quanto persona assicurata tramite valida assicurazione e come usare la TEAM
- **Informazioni utili**
 - o Numeri telefonici importanti e indirizzi per le emergenze, per esempio: ECC, ambasciate, numeri di emergenza
 - o Informazioni generali sulla stipula dei contratti all'estero
 - o Consiglio riguardo l'utilizzo dei cellulari e di internet all'estero

Chi ha sviluppato quest'App?

L'ECC-Net: travel app è un progetto comune della Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) sotto la guida del CEC tedesco.

Nasce da un'idea del progetto " Rete dei Centri Europei Consumatori-ECC-Net" che ha ricevuto il finanziamento della Commissione Europea all'interno Programma Consumatori 2007-2013.

Cos'è l'ECC-Net?

L'ECC-Net è la Rete dei Centri Europei Consumatori. In ogni Stato membro dell'UE più Norvegia e Islanda è presente un Centro. I Centri sono co-finanziati dall'Unione Europea.

Tutti i membri dell'ECC-Net in ordine alfabetico: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria.

I-00136 Roma Viale degli Ammiragli 91
Tel. (+39)06-44238090 - Fax (+39)06-44170285
info@ecc-netitalia.it - www. ecc-netitalia.it

I-39100 Bolzano Via Brennero 3 - I-39100 Bozen Brennerstr. 3
Tel: (+39)0471-980939 - Fax: (+39)0471-980239
info@euroconsumatori.org - www.euroconsumatori.org

Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.

Gefördert durch das Land Südtirol, die Autonome Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für die Wirtschaftliche Entwicklung und die Europäische Kommission, Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).