**Fráze pro reklamace v 25 jazycích přímo v mobilu**

*****(Praha, 2. června 2015) Kdo si chce na dovolené v Evropě umět poradit v každé situaci, měl by si do svého mobilního zařízení bezplatně stáhnout aplikaci „ECC-Net: Travel“. Obsahuje nejen podrobné informace o právech spotřebitelů v osmi různých oblastech a v častých situacích, jako je zpoždění letadla či trajektu nebo problémy s ubytováním, ale nabízí i konkrétní fráze, jak se o svá práva přihlásit v mateřštině obchodníka, a to v 25 jazycích. Kromě 23 jazyků EU jsou to norština a islandština. Novou verzi aplikace představila síť Evropských spotřebitelských center ECC-Net při 10. výročí svého založení.***

„Aplikaci jsme uvedli už loni, kdy měla velmi pozitivní hodnocení od téměř 40 000 uživatelů. Letos jsme pod vedením německých kolegů vylepšili její design, navigaci i některé funkce, zejména v sekci překladů. Aplikace funguje offline, takže uživatel nemusí být v zahraničí připojený k internetu, aby ji mohl využít,“ říká Tomáš Večl, ředitel Evropského spotřebitelského centra ČR, které se na vzniku mobilní aplikace „ECC-Net: Travel“ podílelo. Aplikaci si lze zdarma stáhnout či aktualizovat na Google Play Store, v Apple App Store a ve Windows Phone Store.

****Po spuštění aplikace si uživatel vybere jazyk, ve kterém bude aplikaci užívat, a pak zemi, v níž se nachází. Vedle informací o jeho právech se uživateli zobrazí i konkrétní věty pro uplatnění reklamace či možnost podání stížnosti přímo v oficiálním jazyce či jazycích státu podnikatele.

„V češtině si uživatel přečte, co může v dané situaci požadovat, tedy například bezplatnou péči při zpoždění a zrušení letu nebo při problémech s ubytováním,“ uvádí Tomáš Večl. Dalšími oblastmi, kterým se aplikace věnuje, jsou nákup v obchodě, železniční, lodní a autobusová doprava, pronájem vozidla a lékařské ošetření.

Informace o právech v uvedených oblastech vycházejí z evropských nařízení a směrnic, nereagují tedy na případné mírné odlišnosti v jednotlivých státech. Samotný základ daný evropskými předpisy však nabízí slušnou míru ochrany.

Pokud se člověk dostane do situace, kterou nebude schopen s podnikatelem z jiné země EU, Norska či Islandu vyřešit s pomocí aplikace, snadno si najde kontakt na Evropské spotřebitelské centrum, které v takových případech bezplatně asistuje.


Aplikaci společně vytvořila Evropská spotřebitelská centra ze třiceti zemí pod vedením ESC Německo. Kromě kontaktů na členy sítě ESC (ECC-Net), která bezplatně pomáhá řešit spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu, v aplikaci rovněž rychle najdete kontakt na českou ambasádu v dané zemi EU, ve které se nachází, a na obecnou informační službu Evropské unie Europe Direct.

*Síť Evropských spotřebitelských center ECC-Net informuje spotřebitele o jejich právech při přeshraničním nakupování na jednotném trhu. Bezplatně pomáhá řešit spory spotřebitelů s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu. Její činnost je financována Evropskou komisí a zúčastněnými státy. ESC ČR působí při České obchodní inspekci. Více informací najdete na internetové adrese* [*www.evropskyspotrebitel.cz*](http://www.evropskyspotrebitel.cz)*.*

**Kontakt** **pro média**:

Ondřej Tichota
poradce pro komunikaci ESC
otichota@coi.cz
731 553 653