Δώδεκα συμβουλές προς τους καταναλωτές όταν προβαίνουν σε ηλεκτρονικές κρατήσεις για τις διακοπές τους

Πάρε τον χρόνο σου! Εάν δεν υπάρχει δυνατότητα δωρεάν ακύρωσης κράτησης ούτε καν αμέσως μετά την ολοκλήρωση αυτής, να είσαι ιδιαίτερα προσεκτικός όταν καταχωρείς τα προσωπικά σου στοιχεία και να επιβεβαιώνεις ότι η προσφορά ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες σου.

Είσαι ευέλικτος ως προς τις ημερομηνίες των κρατήσεων; Εάν όχι, δες εάν υπάρχει ως προεπιλογή η λειτουργία ευέλικτων ημερομηνιών.

Ποιες επιπρόσθετες υπηρεσίες επιθυμείς; Σε περίπτωση που θέλεις να συμπεριλάβεις στην κράτησή σου επιπλέον παροχές, όπως πρωινό, αποσκευή (επιπλέον της χειραποσκευής) ή σημείο παράδοσης οχήματος διαφορετικό της παραλαβής, διευκρίνισε εάν οι παροχές αυτές συμπεριλαμβάνονται στην τιμή δωρεάν ή αν παρέχονται με επιπλέον χρέωση.

Ψάξε να δεις τι πληρώνεις! Τα ηλεκτρονικά καταστήματα υποχρεούνται να σε ενημερώνουν αναλυτικά, απλά και κατανοητά τόσο για το ελάχιστο περιεχόμενο της υπηρεσίας που αγοράζεις, όσο και για κάθε πρόσθετη παροχή που μπορείς να έχεις και με τί κόστος, καθώς και για τους φόρους και τα τέλη που επιβάλλονται.

Ασφάλιση αυτοκινήτου; Μάθε τι καλύπτει! Σκέψου και αποφάσισε τι είδους ασφάλιση πραγματικά χρειάζεσαι. Διάβασε τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών προσεκτικά, προτού τους αποδεχθείς, για να αποφύγεις χρεώσεις για επιπρόσθετες ασφαλιστικές καλύψεις που είτε δεν χρειάζεσαι είτε οδηγούν σε ανεπιθύμητες χρεώσεις.

Διάβασε προσεκτικά! Υπάρχουν προεπιλεγμένες επιλογές; Η εμπορική αυτή πρακτική είναι παράνομη και απαγορεύεται από την Ευρωπαϊκή νομοθεσία. Αν διαπιστώσεις κάτι σχετικό, μπορείς να απευθυνθείς στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας. Σε περίπτωση που δεν επιθυμείς να συμπεριλάβεις επιπλέον παροχές στην κράτησή σου, αφαίρεσε αυτή την προεπιλογή, αν υπάρχει.
Πώς να πληρώσεις; Διασφάλισε την πληρωμή σου. Να προτιμάς μεθόδους πληρωμής που μπορούν να ανακληθούν, μέσω αμφισβήτησης συναλλαγής με την τράπεζά μας (ιδίως χρεωστική ή πιστωτική κάρτα, κατά προτίμηση προπληρωμένη για ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια). Να αποφεύγεις τις μεταφορές χρημάτων με εντολή πληρωμής, με μεταφορά μετρητών ή, ακόμη, και με τραπεζικό έμβασμα, πολύ περισσότερο όταν δεν υπάρχουν στην ιστοσελίδα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας με την εταιρεία.

Κράτησε αποδεικτικά στοιχεία! Σε περίπτωση αμφισβήτησης, τα στιγμιότυπα οθόνης (screenshots) αποδεικνύουν ότι οι αξιώσεις σου είναι βάσιμες!

Έλεγξε ξανά! Προτού πατήσεις την επιλογή «Κάνε κράτηση τώρα», έλεγξε τα εμφανιζόμενα δεδομένα με ιδιαίτερη προσοχή: Διάβασε όλα τα στοιχεία από αριστερά προς τα δεξιά, από την αρχή μέχρι το τέλος μήπως έχουν γίνει λάθη. Ακόμη και αμέσως μετά την κράτηση, η αλλαγή στοιχείων πιθανότατα συνεπάγεται επιβάρυνση. Να θυμάσαι ότι η κράτησή σου είναι συνήθως δεσμευτική, ακόμη κι αν δεν χρειάζεται να εισαγάγεις πιστωτική κάρτα ή στοιχεία τραπεζικού λογαριασμού πριν πατήσεις την επιλογή «Κάνε κράτηση τώρα.»

Δυνατότητα επιλογής! Εάν η τιμή που εμφανίζεται αμέσως πριν από την επιλογή «Κάνε κράτηση τώρα» είναι υψηλότερη από την αρχικά αναφερόμενη (π.χ. λόγω χρέωσης της υπηρεσίας κράτησης), μπορείς είτε να την αποδεχθείς και να προχωρήσεις στην κράτηση είτε να μην ολοκληρώσεις την συναλλαγή.

Έλεγξε την ηλεκτρονική σου αλληλογραφία! Επιβεβαιώσεις κράτησης ή σημαντικές πληροφορίες θα αποσταλούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον προμηθευτή, γι' αυτό έλεγξε την αλληλογραφία σου. Έχε υπόψη ότι τέτοιους είδους μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενδέχεται μερικές φορές να μεταφέρονται αυτόματα στην «Ανεπιθύμητη αλληλογραφία.»

Είναι χρήσιμο να διασταυρώσεις πριν από την κράτηση. Αν το ηλεκτρονικό κατάστημα αποδέχεται την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς που ενδέχεται να προκύψει από τη συναλλαγή, με τη διαμεσολάβηση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας, αν η συναλλαγή είναι διασυνοριακή και εντός Ε.Ε. (συμπεριλαμβανομένων της Νορβηγίας και της Ισλανδίας), ή από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή άλλο πιστοποιημένο φορέα διαμεσολάβησης.

Σε κάθε περίπτωση, αναζήτησε αν υπάρχει στον ιστότοπο η παραπομπή στην πλατφόρμα της ηλεκτρονικής επίλυσης των διαφορών (πλατφόρμα ΗΕΔ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αυτός οφείλει σύμφωνα με την ενωσιακή νομοθεσία.

Είναι καλό να γνωρίζεις ότι το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC-Net) αποτελείται σήμερα από τριάντα κράτη - μέλη. Αποστολή του είναι να ενημερώνει τους καταναλωτές, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και να παρέχει σχετική βοήθεια στα 28 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, την Ισλανδία και τη Νορβηγία και να βοηθάει σε περίπτωση διασυνοριακών διαφορών που προκύπτουν από συναλλαγές με προμηθευτή εγκατεστημένο σε άλλο κράτος - μέλος της Ε.Ε., την Ισλανδία ή τη Νορβηγία.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθυνθείτε στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας:

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 114 71 Αθήνα
Τηλ: 210 6460284-734 Fax: 210 6460784
info@eccgreece.gr
https://www.eccgreece.gr
Ε.Π.