

Online szállásfoglalások

Napjainkban egyre inkább tért hódít mind a belföldi, mind a külföldi utazásaink során az interneten történő szállásfoglalás, melyet az egyes szálláshelyek honlapjain, vagy online szállásközvetítőkön, illetve más, ún. „kuponos” oldalakon keresztül bonyolíthatunk le.

Ha megbeszéltük a barátainkkal, hogy ki akarunk menni egy külföldi sportrendezvényre vagy egy koncertre; vagy családukat karácsonyra egy kellemes belföldi esetleg külföldi utazással szeretnénk meglepni – vagy éppen találtunk egy „fapados” repülőjegy ajánlatot, mellyel nagyon jutányos áron elutazhatunk Párizsba -, biztos, hogy találunk egy elvárásainknak és pénztárcánknak is megfelelő szálláshelyet valamelyik szállásközvetítő oldalon.

Az online szállásközvetítők és az ún. „kuponos” oldalak száma, valamint az általuk kínált szálláshelyek, szolgáltatások választéka jelentősen megnőtt.

Javasoljuk az utazni készülő fogyasztóknak, hogy a szálláshelyük online szállásközvetítőkön keresztüli lefoglalása előtt figyelmesen tanulmányozzák át a társaságok honlapján elérhető információkat, így különösen azt, hogy:

- rendelkezik-e magyar nyelvű ügyfélszolgálattal a szállásközvetítő;
- mit tartalmaznak a felhasználási feltételek és általános szerződési feltételek, különös tekintettel a szálláshely használatára, a foglalás lemondására, stb.;
- milyenek a korábbi vendégek tapasztalatai és észrevételei (értékelései) a kiválasztott szálláshellyel kapcsolatban;
- a szálláshelyen van-e ingyenes parkolási lehetőség vagy az csak fizetős formában áll rendelkezésre;
- tengerparti üdülés esetén a szállás költsége tartalmazza-e a tengerparton a napernyő, a nyugágy használat díját;
- a szálláshely mennyire van felkészülve kisgyermek fogadására és ellátására (kiságy, etetőszék, bébiétel melegítési lehetőség, stb.);
- a honlapon szereplő ajánlati árak esetén az alacsonyabb ár esetében általában a teljes összeg előre fizetendő és a foglalás nem mondható le, így ha valami közbejön (betegség, nem várt más esemény), és nem tud elutazni, elvész a befizetett összeg;

- van-e lehetőség korábbi érkezésre, vagy későbbi távozásra és ennek melyek – akár az anyagi - feltételei;
- milyen a szoba vagy apartman felszereltsége (televízió, mosogatógép, széf, stb);
- a szálláshelyen milyen szolgáltatások (étkezés, medence, WIFI stb.) érhetők el és milyen feltételekkel;
- milyen nyelven tudunk kommunikálni a szálláshely személyzetével;
- fizetéskor elfogadnak-e bankkártyát, és ha igen, milyen típusút (Visa; Maestro, stb.);
- készpénzes fizetés esetén milyen valutát fogadnak el, a konvertálásért milyen összeget számítanak fel;
- felszámolnak-e a szálláshelyen takarítás címén plusz költséget;
- a szálláshelyen megérkezésekor az esetleges okozott károk fedezése érdekében kell-e és milyen összegű készpénzes kauciót fizetni;
- magunkkal vihetjük-e házi kedvencünk, ha igen, milyen feltételekkel;
- célszerű több forrásból is tájékozódni, összehasonlítani, hogy az egyes szállásközvetítő oldalak, szállodai oldalak milyen áron hirdetik meg ugyanazt a szálláshelyet;
- a szálláshely és annak környezete hol helyezkedik el a www.google.hu/maps weboldalon.

Amennyiben mégis probléma merülne fel a foglalással, nem olyan a szálláshely, mint az ajánlatban szerepel, elsőként a szálláshely üzemeltetője felé jelezze észrevételeit, kifogásait, és kérje arról jegyzőkönyv felvételét - amennyiben nem sikerül a helyszínen lerendezni a problémát. Magyarországi szolgáltató esetén, a nem megfelelő panaszügyintézés és megtévesztő tájékoztatás miatt a területileg illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatóságához fordulhatunk. Európai szállásközvetítő esetén a panasz intézésében az Európai Fogyasztói Központ (<http://magyarefk.hu/>) tud segítséget nyújtani. Amennyiben a szolgáltatás nyújtójával szemben - szerződéstől eltérő teljesítés miatti kártérítési igénnyel kíván fellépni - arra polgári peres eljárásban nyílik lehetőség.