

Arazoak hotelean? Nola erreklamatu azalduko dizugu

Urte osoan oporrekin ametsetan.

Hotelera iritsi eta ez dago

lekurik, edo hotela txarra da,

edo janaria ez dago jaterik,

edo...



Iritsi zara hotelera, oporretako leku idiliko batera, bidaia luze bat egin ondoren, eta –hara, ezusteko ederra!– hainbeste desiratutako oporrak aldrebesturik hasi dira: ez dago gelarik erabilgarri, zerbitzuak ez dira eskaini zizkizutenak, hotelaren kategoria ez da benetan dagokiona edo ustekabeko ezbeharren bat izan duzu, hala nola lapurreta edo istripua. Errekla dezakezu? Nola, noiz eta nori?

Aurreikusi gabeko egoerak era askotakoak izan daitezke, eta zure eskubideak desberdinak izan daitezke hotela zein herritan dagoen kontuan hartuta, autonomia-erkidego bakoitza libre baita hotel-establezimenduen arloan bere araudi propioa onartzeko. EA Eren kasuan, esaterako, Turismo Lege berriak agintzen du. Aldeak alde, badira erkidego guztietan gutxi gorabehera finkatuta dauden printzipio batzuk.

Ezertan hasi aurretik, erreserba eta baldintzak betetzeko nori eskatu behar diozun jakin behar duzu. Hotelean zuzenean kontratatatu baduzu, hotelari erreklamatu behar diozu; bidaia-agentzia baten bidez egin baduzu, berriz, hara jo beharko duzu.

Ez dago gelarik

Harreran erreserba erakusten baduzu eta gela librerik ez dutela erantzuten badizute, ostatua kontratatzeko baliatu duzun enpresak inguru horretan bertan kategoria bereko edo goragoko beste establezimendu bat eskaintzeko betebeharra du, eta kontratatutako baldintza bertsuetan. Horrez gainera, establezimendu berri horretara joateak dakartzan gastuak eta egoera horren ondorioz sortutako beste zeinahi gastu ordaindu beharko dizu. Gela merkeagoa bada, berriz, prezioan dagoen aldea ere itzuli beharko dizu.

Ezin badizu kategoria bereko beste ostaturik eman, orduan beste bat eskaini beharko dizu, eta sortzen dizkizun kalte guztien ordaina eman, baita –horretara iritsiz gero– oporrak galtzeak eragindako kalteen ordaina ere.

Gainerreserba baten aurrean bazaude, enpresak idatziz eman behar dizu zure eskubideen eta bere gain hartu beharko dituen erantzukizunen inguruko informazioa. ‘Overbooking’-a isun ekonomikoen bidez zigor dezake Turismo Sailak.

Arazo hori baduzu, eskatu eta bete erreklamazio-orriak harreran. Utzi arrosa koloreko kopia hotelean eta aurkeztu originalaren orri zuria Turismo sailean. Establezimenduek formulario horiek edukitzeko eta hala eskatzen duzunean emateko betebeharra dute. Egiten ez badute, erreklamazioa jar dezakezu, idatzi batean gertatutakoaren berri emanez.

Kategoria eta zerbitzuak

Hotel-establezimenduek kategoriaren berri eman behar dute, eta kategoria hori araudiak eskatzen dituen gutxieneko instalazio eta zerbitzuen arabera ezartzen da. Ostatuaren prezioan sartzen da logela, logelari atxikitako zerbitzuak eta lokaleko zerbitzu komunak erabiltzea, hala nola igerilekuak, hamakak, toldoak, aulkiak, zabuak eta igerileku, hondartza zein lorategietako altzariak. Ezin dizute inolako gehigarririk kobratu azken horiek erabiltzeagatik.

Zerbitzu osagarriren bat kontratatatu, eta erabili ezinik bazaude, erreklamatu egin behar duzu. Hotelak ikusten badu arazoren bat dela-eta ezingo dizkizula eman bere kategoriari dagozkion zerbitzu jakin batzuk, erreserba egiteko unean eman behar dizu horren berri, prezioa merkatzea ekarri beharko luke eta.

Lapurreta hotelean

Establezimenduak ez ditu bere gain hartzen bertan gertatzen diren lapurretak. Ondasunak kutxa gotor batean gorde badituzu eta aurrez bere balioaren deklarazioa egin baduzu, orduan bakarrik egiten da erantzule.

Nolanahi ere, gertatutakoaren berri eman hotelari, eta salaketa jarri polizia-etxean.

Istripua establezimenduan

Instalazioetan istripu bat izaten baduzu hotelaren arduragabekeriagatik edo bere segurtasun-neurriak bete ez direlako, erreklamazioa jar dezakezu, sortutako kalte-galeren ordaina eskatzeko.

Komenigarria da istripu-parte bat eskatzea, eta hor jasota uztea ezbeharra zein egunetan, zein ordutan, non eta nola gertatu den. Ahal bada, atera argazkiak eta hartu lekukoak datuak.


kontsumoBIDE
Hotelean, kanpinean edo dena delakoan arazoak baldin badituzu...

- ☐ Leku guztietan eskubide berdinak dituzu.
- ☐ Eskubideak aldatzen dira zuk kontratatu duzunaren arabera.
- ☐ Erkidego bakoitzak bere legedia dauka.

Nori aurkeztu behar diozu kexa?

- ☐ Hotelari.
- ☐ Bidaia-agentziari.
- ☐ Saldu dizunari.
- ☐ Kontsumitzailearen bulegoari.

Hotelean gelarik ez badago...

- ☐ Akordio bat adostu behar duzue.
- ☐ Kategoría berdineko edo hobeagoko beste bat eskaini behar dizute.
- ☐ Dirua itzuli behar dizute eta kalteak ordaindu.

Erreklamazio-orria betetzen baduzu...

- ☐ Kopia arrosa Turismo bulegora eraman behar duzu.
- ☐ Kopia arrosa hotelean utzi behar duzu.
- ☐ Kopia arrosa zuk gorde behar duzu.

Zerbitzu osagarriei dagokienez...

- ☐ Gerta daiteke baten bat kobratzea.
- ☐ Ezin dira inola ere kobratu.
- ☐ Eskaintzen dutena ezin badute eman, erreserba egitean abisatu behar dute.

Lapurreta-kasuan, hotelak bakarrik erantzungo du...

- ☐ Lapurtutakoa segurtasun-kutxan eta deklaratura bazegoen.
- ☐ Salaketa jartzen baduzu.
- ☐ Kalte-galeren ordaina eskatzen baduzu.

Erantzunak

Hotelean, kanpinean edo dena delakoan arazoak baldin badituzu...

- ☐ Leku guztietan eskubide berdinak dituzu.
- ☒ Eskubideak aldatzen dira zuk kontratatu duzunaren arabera.
- ☒ Erkidego bakoitzak bere legedia dauka.

Nori aurkeztu behar diozu kexa?

- ☐ Hotelari.
- ☒ Bidaia-agentziari.
- ☐ Saldu dizunari.
- ☐ Kontsumitzailearen bulegoari.

Hotelean gelarik ez badago...

- ☐ Akordio bat adostu behar duzue.
- ☒ Kategoria berdineko edo hobeagoko beste bat eskaini behar dizute.
- ☐ Dirua itzuli behar dizute eta kalteak ordaindu.

Erreklamazio-orria betetzen baduzu...

- ☐ Kopia arrosa Turismo bulegora eraman behar duzu.
- ☒ Kopia arrosa hotelean utzi behar duzu.
- ☐ Kopia arrosa zuk gorde behar duzu.

Zerbitzu osagarriei dagokienez...

- ☐ Gerta daiteke baten bat kobratzea.
- ☐ Ezin dira inola ere kobratu.
- ☒ Eskaintzen dutena ezin badute eman, erreserba egitean abisatu behar dute.

Lapurreta-kasuan, hotelak bakarrik erantzungo du...

- ☒ Lapurtutakoa segurtasun-kutxan eta deklaratura bazegoen.
- ☐ Salaketa jartzen baduzu.
- ☐ Kalte-galeren ordaina eskatzen baduzu.