



HOTELAK ETA KEXAK

MAILAZ AZPIKO INSTALAZIO ETA ZERBITZUAK ESKAINTZEN DITUZTENEAN, EDO LAPURRETAK, TOXIKATZEAK ETA BESTELAKO EZUSTEAK GERTATZEN DIRENEAN, JAKIN EGIN BEHAR DA ZEINI ESKATU KONTUAK ETA NOLA EGIN ERREKLAMAZIOA

Hotelaren mailak opor hartzen duenean



Errepidea bikaina, tokia zoragarria, eta hotela... a zer hotela". Oporretara goazenean, badira hotela baino gauza garrantzitsuagoak, ez da zalantzarik, baina horrek huts egiten badu, oporrak gazi-gozaok gerta daitezke hainbat eta hainbat erabiltzailerentzat. Zerbitzu asko eskaintzen dituzte hotelek (lotarako lekua, otorduak, igerilekua, balioko guzen gordetegia...), eta aukera ugari izaten dira arazoak sortzeko. Hila-beteetan hainbeste ilusio eta denbora eman ostean familiarentzat ongien egokitzen den hotela aurkitu nahian, gerta daiteke guzti-guztia pikutara joatea iritsi orduko. Luzea da ustekabeen zerranda: argitalpenetan edo web orrietan ageri den baino gela txikiagoa ematea, hotelak omen duen mailaz behera egotea instalazio eta zerbitzuak, kokapena ez izatea agindu zigutena, zikin dagoelako, hirigunea edo hondartza esan baino askoz urrutiago egotea...

Jendeak, hala ere, hotela nahi izaten du gehienbat oporretarako. Uda honetan, esaterako, Espainiara egindako 33 milioi bidaiatan hartu dute ostatu udatiarrek hoteletan (80.000 hotel daude guztira). Hotelean egonda, denbora gehiago izaten da aisialdirako, ez da zertan ibili otorduak prestatzen, oheak egiten... Oporretarako denbora horrexetarako hartzeko aukera ematen duela, alegia: oporretarako. Egunero ohiko izaten diren buruhausteak kenduagatik, ordea, beste batzuk sortzen dituzte hotelek, eta aireportuetan ekipajearekin izaten diren gorabeherak bezala, hoteletakoek ere kexu asko eta asko eragiten dituzte (Trivago bidaiatariak egin duen inkesta baten arabera, bi alderdi horientatik kexatzen dira gehien Europako bidaiariak). Erabiltzaileak beti ez du jakiten nola jokatu gauza pertsonalen bat gelatik desagertzen zaionean edo hoteleko erreserba bertan behera utzi nahi duenean. Gure eskubideak zein diren jakin beharra dago.

EZEZTATZEAK: GUTXITAN DOAN

Geure kabuz edo bidaia-agentzia batekin? Oporrak prestatzen hasten denak galdera hori egiten du lehen-lehenik, eta jakin behar luke ez dela gauza bere modu batera egin edo bestera egin, eta eskubideak eta betebeharrak ere ez direla berberak, adibidez, hoteleko egonaldia ezeztatu nahi duenarentzat.

Bidaia konbinatuak honako baldintza hauek bete behar ditu: 24 ordu baino gehiago iraun behar du, hotel batean hartu behar da ostatu eta zerbitzu hauetako bi, gutxienez, eduki behar ditu: garraioa, batetik besterako joan-etorriak, otorduak eta bisita gidatuak. Gerta daiteke agentziak berak ezeztatzea bidaia, eta ez bidaia-riak. Demagun eraso terroristak gertatu direla oporleku izan behar zuen lekuan eta ez dela komeni hara joatea, edo demagun ez direla bete agentziak eskaini dituen leku guztiak, eta bertan behera geratu dela bidaia. Bidaia norberak ezeztatu edo agentziak ezeztatu, aldatu egiten dira kontsumitzailearen eskubideak. Agentziak ezeztatzen badu, idatziz jakinarazi behar die bezeroei, abiatzeko eguna iritsi baino lehen, eta bi aukera hauek hartoren bat eskaini behar die: ordaindu duten gutzia itzuliko diela, edo ezeztatu duten bidaiaren antzeko bat edo hobe bat egin ahal izango dutela. Proposatzen dien bidaiak gutxiago balio badu hasieran kontratatu zutenak baino, bien artean dagoen aldea itzuli beharko die agentziak bezeroei.

SALBUESPENA: EZINBESTEKOA DENEAN

Alternatiba bat eskaintzeaz gain, kalte-ordaina ematera ere behartuta dago agentzia, eta kopurua erabakitzeko, bidaia-eguna iristeko zenbat egun falta diren, horixe hartzen da aintzat. Zenbat eta egun gutxiago geratu, orduan eta handiagoa izango da kalte-ordaina: bidaiak balio duenaren % 5ekoa, abiatzeko eguna baino 15 egun eta 2 hilabete lehenago jakinarazten badute; % 10ekoa, 3 eta 15 egun baino lehenago egiten badute; eta % 25ekoa, 48 ordu lehenago iristen bada oharra.

Bidaiariak ere kate-ordaina eman beharko diote bidaia-agentziari, baldin eta eurek ezeztatzen badute bidaia, baina eskubidea izango dute ordaindutakoaren zati bat jasotzeko; kudeaketa- eta ezeztatze-gastuei dagokien kopurua beretzat hartuko du agentziak, eta zigorra ere jarriko die: bidaiak balio duenaren % 5 kenduko die, 10 eta 15 egun lehenago ezeztatzen badute, % 15, 3 eta 10 egun lehenago egiten badute, eta % 28, 48 ordu lehenago ematen badute abisua. Bezeroak ez badu jakinarazten bidaia ezeztatu nahi duela eta bidaia abiatuko den lekura azaltzen ez bada, dirua eskuratu ahal izateko eskubidea galduko du eta bidaiak balio duena ordaindu beharko du, salbu eta ezinbestean egin beharra gertatu

bazaio. Ezinbestean esaten denean, zera esan nahi da, gertaera ustekabeko eta saihestezinen eraginez ezeztatu behar izan duela (adibidez, norbera gaixotu delako edo senitartekoren bat). Salbuespen egoera horien berri idatziz aurkeztu behar zaio agentziari, behar bezala egiaztatuta, eta hala eginez gero, bezeroak ez ditu ordainduko ez gastuak ez kalte-ordaina.

NON DAUDE IZARRAK?

Hotelaren izarrei erreparatu ohi diegu kalitatearen berri jakin nahi dugunean, baina irizpide hori ez da unibertsala. Europar Batasunean, esaterako, ez dago hotelak sailkatzeko modu bakar eta bateraturik, eta zenbait herrialdetan, ez dute erabiltzen izarren sistemarik sailkapena egiteko; bakoitzak zer instalazio dituen ikusi, eta horren arabera, hiru multzo bereizten dituzte: hotelak, apartamentuak eta pentsioak. Oporrak bidaia-agentzia batean hartu baditugu, eta oporlekua dagoen herrialdean ez badute erabiltzen izarren sistema edo antzekoren bat, agentziak jakinarazi behar dio bezeroari zein mailatako hotela den, eta edukiko balu, zein homologazio edo sailkapen turistiko daukan. Egingo ez balu, eta behin hara iritsita bezeroak ikusiko balu lau izarreko hoteltzat saldu diotena ez dela maila horretakoa, erreklamazioa egiteko eskubidea edukiko luke. Hotelaren erreserba bidaia konbinatu baten barne sartzen bada, legez agentziari dagokio kontratua betetzea, eta, beraz, bezeroak haiengana jo beharko du erreklamazioa aurkeztera.

EPAIA: bost izar Panaman

Agentzia batek opor-egonaldi bat eskaini zuen Panaman, eta 5 izarreko hotela agindu zuen, resort turistiko motakoa, baina Panaman ez dituzte sailkatzen hotelak izarren arabera. Madrilgo Justizia Auzitegi Gorenak erabaki zuen publikitate ez zela egoki egin (bost izarreko hotela eskaini zuten, baina ofizialki ez zegoen hala sailkatuta), eta kontsumitzailea babesteko legea urratu zuela agentziak; ondorioz, agentzia zigortu eta erreklamazio aurkeztu zuen bidaiariari eman zion arrazoia.

ESKUORRIA BETE EGIN BEHAR DA

Beste zenbaitetan, ustez maila bateko hotela kontratatzen du bezeroak agentzia bidez, eta iritsitakoan ohartzen da usteak erdia ustela duela; alegia, hotela ez dela agindu dioten mailakoa. Bidaiak saltzeko erabiltzen dituzten informazio-eskuorriak lotesleak dira eta nahitaez betetzekoak, salbu aldaketak idatziz jakinarazten badira eta bezeroak onartzen baditu. Hori dela eta, eskuorria ongi gordeta eraman behar da maletan, egiaztatu ahal izateko bat datozela agindu dizkiguten zerbitzuak eta hotelak egiaz eskaintzen dituenak; be-

zeroak kexarik izango balu, eskuorria eskuan, agentzian aurkeztu beharko du lehen erreklamazioa.

EPAIA: 900 euroko kalte-ordaina, izar bat falta izateagatik

Bikote batek bost izarreko hotela kontratatu zuen bidaia-agentzia batean. Iritsi orduko ohartu ziren hotel hark, gehienez ere, lau izar izango zituela. Maila handiagoko hotelari zegokion dirua ordaindu zutenez, erreklamazioa aurkeztu zuten handizkako agentzian. Kasua auzitegira iritsi zen, eta Oviedoko Merkataritza Auzitegiak 900 euroko kalte-ordaina ematera zigortu zuen agentzia, bai katalogoan eta bai publikitatean argi esaten baitzen bost izarreko hotela zela (2007ko azaroaren 6koa da epaia). Gainera, ikusi ahal izan zen erreklamazio gehiago ere izan zirela arrazoi horregatik beragatik, eta auzitegiaren iritziz, horrek sinesgarritasuna ematen zien salatzaileei, eta, halaber, agentzia behartzen zuen bezeroak jakinarean gainean jartzera, haiek erabaki zezaten zer egin, edo maila apalagoko hotel hori kontratatu edo beste hotel bat bilatu.

Hotela ez bada agentzia bidez kontratatzen, eta bezeroari iruditzen bazaio ez duela ematen ustez behar lukeen maila, hoteleko harreragunera joan eta kexu bat aurkez lezake. Arduradunarekin hitz egitea da egokiena; hark ematen dituen azalpenak eta hartzen dituen konpromisoak aski ez direla uste badu bezeroak, edo akordio batera iristen ez badira, erreklamazio-erriak eskatu behar ditu. Hotelak derrigortuta daude aintzat hartzea erabiltzaileek egiten duten edozein erreklamazio.

LAPURRAK, LAPURRAK!

Legez, maila goreneko hotelek (lau eta bost izarrekoek) kutxa gotorrak eduki behar dituzte gela bakoitzean, eta bidaiariak han gorde ditzakete bai dirua eta bai balioko gauzak (tarifa berezia ordaindu behar izaten da horregatik). Baina, hala ere, gerta daiteke norbaitek lapurtzea. Kutxa gorde aurretik, gauza guztien balio-adierazpena egin behar du bezeroak, eta dokumentu horri onspena eman behar diote hotelak eta bezeroak, eta sinatu ere egin behar dute. Halakorik egin ezean, hotelak ez du erantzukizunik hartuko bere gain, ez dirua lapurtu badute, ez bitxiak eraman badituzte eta ez beste ezein gauza falta bada.

EPAIA: dokumentu batean zerrendatu behar da zer uzten den kutxa gotorrean

Bezero batzuek hoteleko kutxa gotor nagusian utzi zituzten beren gauzak, pakete batean sartuta. Kutxa horretan lapurreta egin zuen norbaitek, eta kalte-tuek salaketa jarri zuten hotelaren kontra: 22.000 euroko kalte-ordaina eskatu zuten, haien ustez kopuru horixe egiten baitzuen kendu zietenak (dirua >



HOTEL BAKOITZAK, EZEZTATZE-POLITIKA BAT

- Bezeroak bere kabuz egin badu erreserba hotel batean, eta ez agentzia baten bidez, ondorioak bestelakoak izaten dira ezeztatzen duenean.
- Ez dago araudirik era horretako ezeztatzeentzat, eta, ondorioz, hotelek euren irizpideak ezartzen dituzte. Gehienetan, egonaldia hasi aurreko 15 egunak hartzen dituzte epetzat erreserba-berme gisa jarritako dirua itzultzeko.
- Berme hori eskuratu ahal izango du bezeroak, baldin eta egonaldia hasi baino 24 ordu lehenago ezeztatzen badu erreserba. Bezeroa ez bada hotelean agertu egonaldia hasi den egunean eta ezeren oharririk egin ez badu, hotelek beretzat hartu ohi dute erreserbari dagokion dirua.
- Erreserba bat ezeztatzerakoan, hala ere, letra txikiak zer dioten jakin behar da eta hotelak zein epe jartzen duen horretarako.
- Erreserba egiterakoan hitzartu zena bete ezean, bezeroak erreklamazioa egin dezake hotelaren aurka.





Gelan lapurtzen badigute, hotelak ez du ardurarik hartuko, ez badugu aurrez lapurtutakoaren balio adierazpenik egin

eta beste gauza batzuk omen zituzten). Malagako Probintzia Auzitegiko bosgarren aretoak ez zien arrazoirik eman salatzaileei (2005eko otsailaren 21ekoa da epaia), ezin izan zelako frogatu zer zegoen pakete barruan. Epailearen esanetan, bezeroek aurrez ez zuten aurkeztu zer gordeko zuten kutxa gotorrean (harreragunean utzi behar zuten zerrenda hori), eta beste inolako froga edo ordainagiririk ere ez zeukaten eskura, zer gorde zuten eta zenbat balio zuen frogatzeko; ondorioz, hotelak erantzukizunik ez zeukala erabaki zuen. Dena dela, balio-adierazpen bat sinatu arren, badira salbuespenak ere. Hotelari armekin erasotzen badiote edo lapurreta armatua egiten badute, eta langileak mehatxatzen badituzte, “ezinbesteko kasutzat” jotzen dute, eta orduan ere, hotelak ez du bere gain hartzen lapurretua ordaintzeko erantzukizuna. Eta lapurreta gela barruan gertatzen bada (berdin du kutxa gotorrean gordetako dirua edo bitxiak izan), deus gutxitarako balioko du erreklamazioa egiteak: ia ezinezkoa da frogatzea zer gorde den gelan. Halakoetan, polizia etxean salaketa egitea izaten da onena.

ISTRIPUAK: NOREN ARDURA DIRA?

Hainbat istripu eta gorabehera gerta daitezke hoteletan: norbait erori egin liteke igerilekuan, janariarekin toxikatu liteke beste norbait... Halakoak gertatzen direnean, ez da jakiten zeini eskatu behar zaizkion kontuak, bidaiia-agentziari edo hotelari. Hotela agentzia bidez hartzen denan, agentziak erantzun behar du edozein gorabeheraren aurrean, eta, aldiz, bezeroak zuzenean hotelarekin harremanetan jarriz egin badu kontratazioa, hotelak erantzun behar die erreklamazioei. Auzia ez da mediku-zerbitzuei buruzkoa soilik, zeren istripua Espainian gertatzen bada edo EBko beste herrialderen batean, bezeroak ziurtatua izango baitu osasun-estaldura. Eta hoteleko egonaldia bidaiia konbinatu baten zati bada, bezeroak edukiko du gutxieneko aseguru bat (bidaiia konbinatu guztiek eduki ohi dute berez), eta horrek osasun-estaldura emango dio bidaiia gutxirako, muga eta salbuespen batzuekin, betiere. Hori baino gehiago, istripuak eragin dituen kaltegaleren ordaina erreklama daiteke.

Janari eskasa, garbitasun gutxi, logela-zerbitzu desgokia, gaueko zaratak, usain txarrak, langileen arreta eta interes falta, aisialdi jarduera uste baino kaskarra-goak, hondartza edo hirigunea agindu baino urrutia egotea... bezeroak ezaugarri eta zerbitzu askotan suma ditzake gabeziak, eta arrazoi asko izan litzake gustura ez geratzeko. Kasu bakoitzean, agentziarekin edo hotelarekin hitz egitea komeni da, eta beharrezko balitz, erreklamazioa egin behar da. //