

Komunikaty o „ostatnim pokoju”, kończącej się promocji czy dużym zainteresowaniu ofertą mogą skłaniać do szybkiej decyzji przy rezerwacji wakacyjnego wyjazdu. UOKiK zwraca uwagę, by przed zapłatą dokładnie sprawdzić cenę końcową, warunki oferty oraz zakres wybranych usług.

Ostrożność jest potrzebna również po dokonaniu rezerwacji. Wiadomości e-mail, SMS-y lub komunikaty z prośbą o pilną płatność warto weryfikować bezpośrednio w aplikacji, na oficjalnej stronie serwisu albo u przedsiębiorcy.

„Ostatni pokój” nie zawsze oznacza ostatni wolny pokój

Na stronach hoteli i w serwisach rezerwacyjnych mogą pojawiać się komunikaty o ograniczonej dostępności. Informacja „został tylko jeden pokój” może dotyczyć konkretnego typu pokoju albo ostatniego miejsca dostępnego w określonej cenie. Nie musi oznaczać, że w całym obiekcie pozostał tylko jeden wolny pokój.

Podobnie komunikat, że określoną ofertę ogląda kilka lub kilkanaście osób, nie oznacza automatycznie, że wszystkie szukają noclegu w tym samym terminie, dla tej samej liczby osób i w tym samym rodzaju pokoju.

UOKiK zwraca też uwagę na liczniki odmierzające czas do końca promocji. Jeśli po odświeżeniu strony licznik rozpoczyna odliczanie od nowa albo cena i warunki nadal obowiązują po upływie wskazanego czasu, taki mechanizm może nie odzwierciedlać rzeczywistego terminu zakończenia promocji.

Presja może pojawić się na każdym etapie rezerwacji, na przykład gdy strona mocno eksponuje niską cenę, informuje o ostatnim dostępnym pokoju, a nawet już po zakupie, gdy otrzymujesz alarmującą wiadomość dotyczącą płatności. Nie reaguj automatycznie. Przed zapłatą sprawdź pełny koszt i zakres usługi, a pilną prośbę o ponowną płatność zweryfikuj bezpośrednio w aplikacji lub na oficjalnej stronie. Nie pozwól, by pośpiech zdecydował za Ciebie – mówi prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Cena końcowa może być wyższa niż ta z początku rezerwacji

Serwis rezerwacyjny może na początku wyświetlać mocno wyeksponowaną, niską cenę. W kolejnych etapach rezerwacji mogą jednak pojawić się dodatkowe koszty, takie jak opłaty za sprząatanie, obsługę rezerwacji, podatki lub inne należności, których nie można uniknąć.

Przed zatwierdzeniem płatności warto więc porównać cenę końcową z kwotą widoczną wcześniej przy ofercie i sprawdzić, za co została naliczona każda opłata. W podsumowaniu mogą również znaleźć się dodatkowe płatne usługi, których klient nie wybrał, np. ubezpieczenie lub pierwszeństwo wejścia na pokład.

Istotne są również zasady anulowania rezerwacji. Należy sprawdzić dokładną datę i godzinę, do której można zrezygnować bez kosztów, a także wysokość opłaty obowiązującej po upływie tego terminu.

„Polecane” nie musi oznaczać najlepszego wyboru

Po wpisaniu miejsca i terminu wyjazdu serwis może wyświetlać hotele lub apartamenty oznaczone jako „polecane” albo „najlepszy wybór”. Pozycja obiektu na liście nie musi jednak wynikać z najniższej ceny,

najwyższej oceny ani najlepszego dopasowania do potrzeb użytkownika.

Na kolejność mogą wpływać także płatna promocja lub udział obiektu w programie partnerskim serwisu. Dlatego warto sprawdzić kryteria sortowania, oznaczenia ofert sponsorowanych oraz samodzielnie ustawić kolejność wyników według ceny, oceny albo odległości.

UOKiK zwraca też uwagę na opinie użytkowników. Warto sprawdzić, czy serwis oznacza recenzje jako zweryfikowane i wyjaśnia, co takie oznaczenie oznacza.

Ostrożność także po rezerwacji

Po dokonaniu rezerwacji użytkownik może otrzymać wiadomość z informacją, że płatność nie została potwierdzona, karta wymaga ponownej weryfikacji albo pobyt zostanie anulowany bez natychmiastowej zapłaty.

Taka wiadomość może zawierać nazwę hotelu, termin pobytu, numer rezerwacji i imię gościa, przez co może wyglądać wiarygodnie. Dane te mogły jednak zostać przejęte z konta obiektu lub systemu rezerwacyjnego.

UOKiK zaleca, by nie korzystać z linku przesłanego w takiej wiadomości i nie podawać za jego pośrednictwem danych płatniczych. Status rezerwacji oraz płatności należy sprawdzić samodzielnie w aplikacji lub po wpisaniu adresu platformy w przeglądarce. Z hotelem należy kontaktować się przez numer znajdujący się w pierwotnym potwierdzeniu albo na oficjalnej stronie obiektu.

Pośpiech nie jest dobrym doradcą. Zanim podejmiesz decyzję i wydasz pieniądze, daj sobie czas na weryfikację wszystkich szczegółów. Działaj ze spokojem i z ostrożnością, zwłaszcza jeśli przedsiębiorca próbuje stosować mechanizmy skłaniające Cię do zakupów „tu i teraz”. Sprawdzaj, czytaj, pytaj – te trzy słowa pomogą Ci dokonać dobrego wyboru – dodaje Tomasz Chróstny.

Źródło: UOKiK