

Urlop na własną rękę - hotel czy motel?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 26, lipiec 2013 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 2141

Hotelik, pensjonacik, motelux – czy mają taki sam standard jak hotel, motel, pensjonat? Niekoniecznie. Stosowanie zdrobniałych nazw jest niedozwolone i może wprowadzać w błąd. UOKiK podpowiada na co zwrócić uwagę wybierając obiekt hotelarski.

Im więcej gwiazdek, tym wyższy standard hotelu. W każdym kraju wymagania, którym muszą sprostać hotele czy pensjonaty, są inne, dlatego hotel trzygwiazdkowy z państwie poza UE może odpowiadać jednogwiazdkowemu hotelowi w Europie. Problemy turystom mogą sprawiać także różne symbole, którymi oznaczane są obiekty hotelarskie na świecie: spotkać można gwiazdki, litery a nawet korony. A jak jest w Polsce?

Jakość gwarantowana gwiazdkami

W Polsce jakość hotelu, motelu, pensjonatu, kempingu, pól namiotowych czy agroturystyki musi odpowiadać określonym w przepisach wymaganiom. Gwiazdkami mogą być oznakowane tylko hotele, motele i pensjonaty (od jednej do pięciu), kempingi i pola biwakowe (od jednej do czterech). Cyframi rzymskimi od I do III oznaczone są schroniska (w tym młodzieżowe) oraz domy wycieczkowe.

W każdym obiekcie hotelarskim na widocznym miejscu powinna być umieszczona informacje o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami brutto oraz tablica określająca rodzaj i kategorię obiektu. Sprawdźmy, czy usługi, takie jak sauna, posiłki, parking nie są dodatkowo płatne.

Zaszeregowania obiektu do odpowiedniego rodzaju i kategorii dokonuje marszałek województwa, który również sprawdza czy przedsiębiorcy przestrzegają określonych wymagań. Wykaz obiektów hotelarskich możemy sprawdzić w specjalnym rejestrze.

Wymagania

W hotelach i motelach pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowych w każdym pokoju musi znajdować się łazienka, zaś w przypadku pensjonatów tylko w tych, które posiadają pięć lub cztery gwiazdki. Tylko cztero- i pięciogwiazdkowe hotele i wszystkie motele muszą zapewnić klientowi parking strzeżony, garaż strzeżony bądź strzeżone miejsce parkingowe. Powierzchnia pokoju dwuosobowego w hotelu pięciogwiazdkowym wynosi 18 m² (w jednogwiazdkowym – 10), łóżko dwuosobowe powinno mieć wymiary 140x200 cm, w pokoju musi znajdować się szafa, minimum dwa fotele lub kanapa, lampka nocna, a nawet szklanki. Pościel musi być zmieniana codziennie lub na życzenie konsumenta. Hotel, motel i pensjonat pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowy musi akceptować płatność kartą płatniczą.

Natomiast każdy kemping musi mieć całodobowy dozór, urządzenia sanitarne muszą być zlokalizowane nie dalej niż 100 m od miejsca noclegu. W kempingu czterogwiazdkowym na 50 osób przypadać musi jeden natrysk z ciepłą wodą przez całą dobę, a w jednogwiazdkowym – jeden natrysk na 100 turystów, może nie być ciepłej wody bieżącej.

Hotelik, motelux, OTEL, WOTEL

Ochronie prawnej podlegają nazwy, takie jak hotel, motel, pensjonat. Każda inna może być próbą omińnięcia prawa – z praktyki UOKiK wynika, że przedsiębiorcy używają zdrobnień, przyrostków lux, niepełnych nazw wtedy, gdy ich obiekty nie spełniają określonych w przepisach wymagań (np. sanitarnych lub przeciwpożarowych) i nie posiadają odpowiedniego zezwolenia marszałka województwa.

Urlop na własną rękę - hotel czy motel?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 26, lipiec 2013 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 2141

Aby przyciągnąć klientów, świadomie przekształcają nazwy, oferując noclegi według dowolnie ustalonego standardu.

Reklamacja

Jeżeli pokój w gospodarstwie agroturystycznym w rzeczywistości różni się od zamówionego, a hotel położony jest dalej od morza, niż zapewniał pracownik, przysługuje prawo do reklamacji. Jeżeli konsument samodzielnie rezerwuje nocleg w obiekcie hotelarskim i nie jest zadowolony z usługi, może dochodzić swoich praw na podstawie Kodeksu cywilnego. Powinien jak najszybciej zgłosić nieprawidłowości właścicielowi obiektu i wyznaczyć termin na naprawę usterki, wymianę wyposażenia, czy zamianę pokoju. Jeżeli przedsiębiorca nie usunie wady w wyznaczonym przez nas czasie lub nie jest to możliwe z innych przyczyn – mamy prawo żądać zmniejszenia ceny, a w ostateczności odstąpić od umowy i zażądać zwrotu zapłaconej kwoty. Odstąpienie od umowy jest możliwe, jeśli wada jest istotna.

Zaliczka czy zadatek

Uważajmy czy wpłacamy zadatek czy zaliczkę. W przypadku niewykonania umowy z winy przedsiębiorcy (np. rezerwacja nie została dokonana) wpłacona zaliczka zostanie nam zwrócona. Jeśli natomiast wpłaciliśmy zadatek, to wykonawca zwraca go w podwójnej wysokości.

Pomoc dla konsumentów

W razie problemów z reklamacją usługi hotelarskiej konsumenci mogą liczyć na pomoc miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów czy organizacji pozarządowych - Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich oraz Inspekcji Handlowej. Bezpłatne porady udzielane są również pod numerem telefonu 800 007 707.

Źródło: UOKiK