

## Urlop na własną rękę - hotel czy motel?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 26, lipiec 2013 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 2139

---

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 m<sup>2</sup> (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: 2139

---

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*