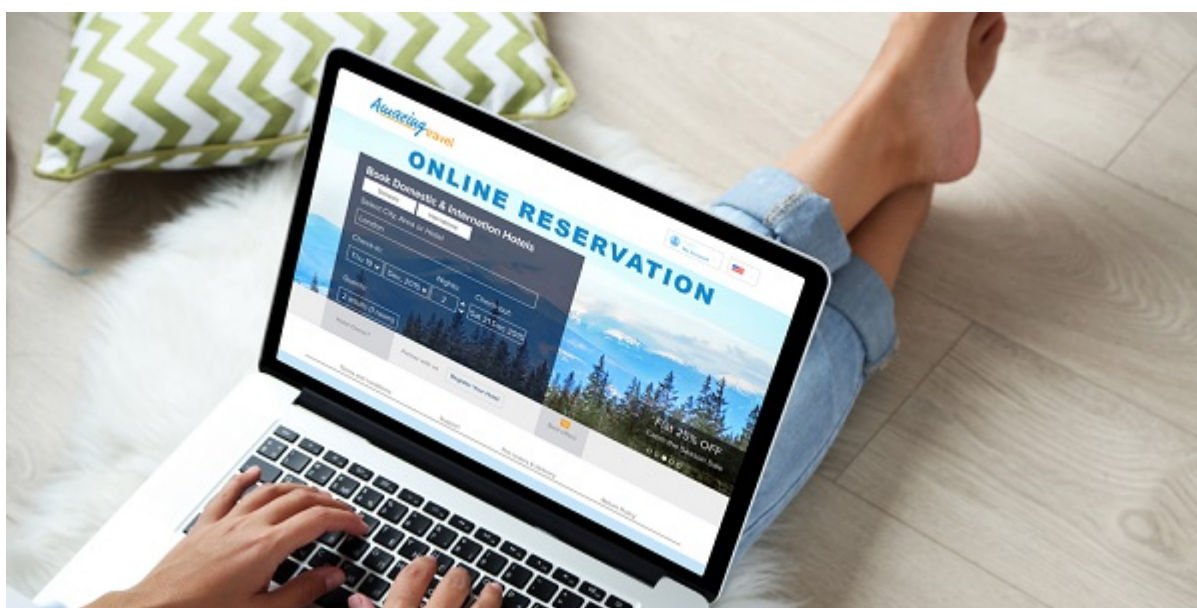




UNC
CONSUMATORI.IT

Hotel on line: vademecum per prenotare in sicurezza

20 Dicembre 2017



Prenotare un **hotel** su internet richiede molta attenzione e anche una certa dose di pazienza. A giudicare dai reclami che riceviamo al nostro **“Sportello Turismo-Viaggi”**, infatti, non è raro che i consumatori si lascino ingannare dalle piattaforme che comparano i prezzi o dai siti web delle agenzie di viaggio online che mettono in evidenza delle **“offerte imperdibili”** dimenticandosi però di dire la verità sulle strutture che promuovono.

Per il consumatore, pertanto, il rischio concreto è quello di ritrovarsi a soggiornare in un hotel che non corrisponde affatto a ciò che avrebbe voluto o, peggio ancora, imbattersi in una truffa e finire con il contare i giorni che lo separano dal ritorno a casa. Ecco perché vale la pena di ricordarlo: per acquistare online serve **un pizzico di buon senso** per essere certi di godere di una bella vacanza senza spendere un patrimonio.

Per evitare spiacevoli sorprese gli esperti della nostra organizzazione hanno preparato un semplice **vademecum** con i consigli per viaggiare in sicurezza.

Prima di prenotare

Una volta individuata la destinazione in cui si intende trascorrere una vacanza, il primo passo da compiere è fare una ricerca tra tutte le strutture disponibili in zona. Fatto ciò,

occorre soffermarsi sulla **posizione dell'hotel**, calcolare le distanze rispetto ai siti di proprio interesse e verificare se la zona scelta è ben collegata e servita da mezzi pubblici. La fase di ricerca dell'hotel è quella in cui il consumatore deve porsi tutte le domande possibili e ottenere dai gestori contattati **informazioni precise**: se la colazione è inclusa nel prezzo della stanza; se è possibile pagare con carta di credito e/o prepagata; quali servizi aggiuntivi sono previsti; quali le distanze per chi viaggia con bimbi piccoli o con animali; se l'iscrizione a eventuali programmi fedeltà garantisce vantaggi e promozioni come un risparmio sul prezzo del soggiorno; se il wi-fi gratuito o se è possibile lasciare la stanza più tardi (late check-out); se è necessario, infine, considerare di acquistare una polizza assicurativa per il viaggio.

Confrontare i prezzi

Per verificare la bontà del prezzo di una stanza di hotel è sempre consigliabile non limitarsi alla consultazione di un solo sito o di una sola piattaforma on line. È bene infatti confrontare più fonti, dunque controllare direttamente le tariffe sul sito web dell'albergo individuato e metterle a confronto con i **siti di comparazione dei prezzi**. A ciò occorre aggiungere un'ulteriore verifica sui possibili costi extra da mettere in conto. Fatti questi accertamenti, si potrà essere sicuri che la cifra versata per la prenotazione sarà quella giusta e, perché no, riuscire anche a risparmiare qualcosa.

Le recensioni degli utenti

Prima di prenotare una stanza di hotel su internet, una cosa utile da fare è dedicare del tempo al confronto delle recensioni di chi è stato ospite prima di noi. Anche in questo caso però è bene evitare di limitarsi alla consultazione dei commenti dei consumatori presenti su una sola piattaforma, incrociando le informazioni provenienti da più siti. In generale sappiamo bene che non mancano i giudizi di **"falsi clienti"** fatti circolare in rete per favorire una struttura a discapito di un'altra, o i commenti negativi fatti sparire dai gestori delle attività criticate: sono pratiche di concorrenza sleale che danneggiano anzitutto i consumatori. Motivo per cui è bene non fidarsi della prima recensione che si legge e prendersi il tempo necessario per metterne a confronto più di una.

Coupon: c'è da fidarsi?

Nel caso in cui si volesse acquistare un **coupon, smart box** o altri **cofanetti regalo**, è importante leggere prima con attenzione le condizioni dell'offerta proposta, controllando la **scadenza** e il periodo in cui si può effettivamente utilizzare. Spesso infatti, specie in periodi particolari dell'anno come la settimana di ferragosto o i giorni di Natale, le strutture proposte non avranno disponibilità di stanze. Inoltre, anche per i coupon valgono le stesse regole da seguire per una normale prenotazione on line: contattare la struttura alberghiera offerta, confrontare i commenti di altri turisti che ci sono già stati, controllare le condizioni contrattuali considerando anche gli extra che, in alcuni casi, possono far lievitare in modo considerevole la spesa finale.

Una volta arrivati in hotel

Prima della partenza, è sempre consigliabile mandare un'e-mail all'albergo per ricordare la data dell'arrivo e accertarsi che la stanza prenotata sia disponibile. Dopo aver effettuato una prenotazione on line, è utile fare una stampa o uno **screenshot** (vale a dire fotografare lo schermo del computer) dell'avvenuto pagamento e salvarlo. Si tratta infatti

di una prova utilissima nel caso in cui, una volta arrivati in albergo, dovessero presentarsi dei disguidi, come ad esempio l'**indisponibilità della stanza prenotata** o una maggiorazione del prezzo rispetto a quello che era stato indicato nell'offerta.

Cosa fare per ottenere un risarcimento

Se il soggiorno in hotel non si è svolto come previsto, poiché ad esempio la stanza messa a disposizione dal gestore non è stata quella scelta on line, è bene scattare qualche fotografia per provare il disservizio e successivamente presentare un reclamo per iscritto già sul posto. Poi, dal rientro dalla vacanza, c'è un **termine di 10 giorni per formalizzare un reclamo** con richiesta di rimborso o risarcimento del danno: occorre scrivere una lettera raccomandata a.r. indirizzata all'agenzia di viaggi, al tour operator o al sito internet. Come spiega il **Codice del turismo**, la protezione assicurata al consumatore-turista in caso di vacanza rovinata vale anche nel caso in cui è stata effettuata una prenotazione on line, tanto che si tratti di un viaggio, di una vacanza o di un pacchetto turistico. Nel caso dell'acquisto di un pacchetto turistico tutto compreso, la richiesta dovrà essere indirizzata all'organizzatore e non al singolo fornitore di servizi turistici. È importante ricordarsi di conservare il catalogo, la documentazione di viaggio e ogni altro elemento comprovante l'inadempimento del tour operator o di chi ha venduto l'offerta.

Cosa possiamo fare per assisterti

Ogni anno il nostro **"Sportello Turismo-Viaggi"** gestisce migliaia di reclami provenienti da turisti che lamentano disservizi e problemi riscontrati durante la vacanza: per ottenere un risarcimento, è importante inoltrare la copia della lettera di reclamo anche all'**Unione Nazionale Consumatori** (all'indirizzo di Via Duilio 13, 00192 Roma).

Il nostro sportello è in grado di fornire la migliore assistenza ai consumatori che ci segnalano disservizi e contrattempi di qualsiasi genere. Ricorda che potremo aiutarti meglio se ci dai il **maggior numero di informazioni**: indica chiaramente le tue generalità (complete di recapito telefonico e provincia di residenza), il nome del tour operator, la ragione del reclamo. I nostri esperti risolvono ogni anno migliaia di contenziosi e reclami per il consumatore turista: dal risarcimento per viaggio annullato al disservizio turistico causato da strutture inadeguate e non rispondenti a quanto pubblicizzato, fino ai casi di vera e propria vacanze truffa, magari per soggiorno acquistato online da agenzie fantasma.

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO **SPORTELLO "TURISMO E VIAGGI"**

Autore: Rocco Bellantone

Data: 20 dicembre 2017