

Как да се Предпазиме от Измама при Резервация на Туристически Обект в Интернет

Полезни съвети за хотелиери и туристи

Представете си следното. Дни наред разглеждате хотели в интернет, пращате запитвания и сравнявате. Накрая се спирате на хотел „Лунни Сенки“ (или вила „Вилекула“) и правите резервация за цялата ви група за Нова Година. Изпращате капаро и започвате да броите дните. Ден преди Нова Година, шумната и весела компания пътува до град Н. и започва да търси хотела (или вилата). Него го няма. Станали сте жертва на интернет измама.

Описаното горе не се случва често, но все пак ни напомня, че трябва да сме внимателни, да задаваме въпроси и да изискваме информация преди да направим резервация и да пристъпиме към плащане. В същото време, собствениците на ваканционни имоти трябва да организират работата си така, че да разсейват съмненията и да внасят доверие.

В следващите редове ще обърнеме внимание на това какви стъпки могат да се следват и каква информация е желателно се предоставя, за да намалят опасенията от измама. Така ще подскажем и на туристите как да се предпазват. Този подход от страна на ваканционните имоти повишава не само доверието в това, че те реално съществуват, а и в качеството на предлаганата от тях услуга.

Какво да направи собственика на ваканционен обект

На фона на измамните коментирани в медиите, туриста има правото да се съмнява. Съмнението не трябва да се приема като обида. Напротив, преодоляването му дава възможност да се спечели дългосрочен клиент.

Когато турист се свърже с вас е добре да му предоставите поне едно от следните:

Интернет книга за гости или референции. Всеки хотел, вила и ваканционен апартамент трябва да имат книга/интернет страница за гости, в която посетителите да споделят техните впечатления от престоя си. Книгата за гости трябва да е видима в интернет, за да е достъпна за бъдещите туристи. Подканвайте своите гости да пишат в нея. Може да обясните проблема с това, че при запитване някои хора се съмняват дали ваканционния обект съществува. Съответно, попитайте дали при такива случаи

ще може да предоставите техния и-мейл за справка. Много рядко туристи, които са доволни от престоя си ще ви откажат.

Сайтове, където вашия имот има платена реклама. Тази информация е показателна за това, че обекта е активен, инвестира и се бори за позициите си на туристическия пазар.

Ваш интернет сайт. Положително е, ако ваканционния имот има собствен уеб сайт, в които да постави информация, детайли, документи, лицензи удостоверяващи неговото съществуване и качество, както и отзиви от туристи.

(за хотели) **Документ и номер на категоризацията**, които удостоверяват, че този обект е регистриран и отговаря на законоприетите качества за настаняване.

(за хотели) **Информация за вашето членство в туристически асоциации.** Да се предостави линк към интернет страници на асоциациите, където туриста може да удостовери, че вие сте член. Туристическите асоциации проверяват щателно преди да допуснат нови членове.

Как да се предпази туриста

В зависимост от типа на имота – хотел, вила или апартамент, изисквайте и очаквайте да ви бъде дадена поне част от информацията описана горе: *референции, рекламни сайтове, сайт на имота, документи за категоризация и членство в асоциации*. Ако управителя/собственика на ваканционния имот не желае или не може да предостави такава информация, не поемайте риск и намерете друг обект. Пристъпвайте към плащане на капаро, което в някои случаи не е малка сума, едва когато имате изчерпателна и задоволителна информация.

Наред с горното, обърнете внимание и на следните:

Информация от управителя/собственика. Не се притеснявайте да се обадите по телефона и да разпитате обстойно за имота, за вашата стая, за това какво има наоколо, и т.н. Поискайте още снимки. Трудно се отговаря на ред детайлни въпроси, ако става дума за несъществуващ имот. Освен това, получената информация ще ви бъде полезна така или иначе. Вие сте клиент и имате пълното право да бъдете информирани.

Размер на капарото. Изискваното капаро не трябва да е в много голям размер. Нормално е то да не надвишава 20 – 30% от общата сума.

(предимно за хотели) **Документи.** Резервационната форма трябва да цитира всички договорености, които са постигнати в първоначалния контакт като, например, дата на пристигане, дни престой, брой хора, цена, начин на плащане и схема на плащане. Туриста попълва данните на гостуващите и потвърждава тези договорености по имейл. Хотелиера издава фактура/договор за плащане, на база на което туриста превежда капарото. Туриста трябва да пази документ за преведената сума и управителя изпраща разписка за получената сума. Бързия обмен на добре оформени документи е показателно за това, че обекта има обиграна процедура при резервации.

Информация по интернет. Наред с обмена на документи, туриста може да потърси информация за имота в Google. Направете търсене по името на имота или „името на имота“ и „форум.“ Ако не намерите никаква информация от различни сайтове и форуми, тогава имота или не съществува или не е много активен/посещаван. Това създава съмнение не само за съществуването му, но и за качеството на туристическата услуга. Горното се отнася предимно за хотели, но много вили и ваканционни апартаменти също са обсъждани в интернет форуми.

(за хотели) **Име на банковата сметка.** Банковата сметка, на която се изпраща капарото трябва да носи името на хотела, а не на частно лице.

При съмнение в съществуването на даден ваканционен обект сигнализирайте интернет сайта, където сте го намерили.

Материалът е изготвен от екипа на BgVakancia.com.