

Airbnb, Booking i similars: com evitar problemes i reclamar amb èxit



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

1.- CONEIX LA PLATAFORMA

1.1.- REVISA AVÍS LEGAL: qui està darrere- ULL A CIBERFRAUDES= CLONS.

1.2.- Revisa les condicions de contractació, almenys punts rellevants: cancel·lacions i penalitzacions, per exemple.

1.3.- LOCALITZA ELS CONTACTES SAC.

1.4.- En el procés de compra, ignora els avisos que t'indueixen a accelerar la mateixa o els primers anuncis que es repeteixen sense parar.

1.5- OPERA NOMÉS DINS DE LA PLATAFORMA.

2.- SERVEI ATENCIÓ CLIENTELA

Drets dels consumidors:

- 1.- Contacte SAC visible i fàcilment accessible.
- 2.- Gratuït i llengua pròpia.
- 3.- Diferents canals.
- 4.- Atenció personal i personalitzada.
- 5.- Sense esperes excessives.
- 6 – No despeses de gestió ocults o sorprenents.
- 7.- Es prohibeixen les ressenyes falses i les pràctiques destinades a manipular valoracions de productes o serveis.

REGLAMENTO PLATAFORMES PLATAFORMAS

Obligacions

- Verificar la legalitat dels anuncis
- Han de mostrar informació clara sobre preus, condicions de reserva, cancel·lacions, comissions i característiques de l'allotjament.
- A Espanya existeixen obligacions de subministrament d'informació turística, fiscal i, en uns certs casos, de registre de viatgers.
- Han de disposar de mecanismes per a detectar, gestionar i retirar anuncis il·legals o fraudulents quan tinguin coneixement d'ells.
- També han d'oferir procediments de reclamació i revisió..
- Han de complir el RGPD i altra normativa de protecció de dades en el tractament d'informació de propietaris i viatgers. ULL AMB ELS EXCESSOS + BRETxes DE SEGURETAT

- 1.- Establir condicions d'ús.
- 2.- Retirar anuncis que les incompleixin o contraris a la llei.
- 3.- Cobrar la intermediació.



ELS SEUS
DRETS



EXEMPLES

lastminute.com

<https://www.es.lastminute.com/>

Booking.com

¿Te ha gustado la formación?

Déjanos una **reseña en Google**.

Ayúdanos a que más personas conozcan nuestras actividades gratuitas.

Puedes escribir tu reseña **escaneando este QR:** ➔

Tan solo te llevará 1 minuto.

¡Gracias!



¡GRÀCIES!

