Il-pjattaforma hija responsabbli?

Ftit informazzjoni dwar kif tista' toqgħod attent

Fl-era diġitali tal-lum, li wieħed jagħżel li jibbukkja akkomodazzjoni f'lukanda permezz ta' pjattaformi online popolari bħal Booking.com, Expedia, jew Airbnb saret in-norma għal ħafna minna meta nivvjaġġaw barra minn xtutna.

Xi drabi nsibu wkoll min jibbukkja minn dawn il-pjattaformi anke jekk ikun sejjer għal brejk qasir f'xi lukanda lokali. Dawn il-pjattaformi joffru konvenjenza, varjetà wiesgħa ta' għażliet, u ħafna drabi prezzijiet kompetittivi.

Imma meta xi ħaġa tmur ħażin, bħal pereżempju l-kamra ma tkunx riservata jew ma tkunx kif deskritta fuq il-pjattaforma, jew il-post ta' akkomodazzjoni ma jkunx jeżisti, tqum mistoqsija importanti: Min hu responsabbli għal dawn is-sitwazzjonijiet, il-pjattaforma jew il-lukanda?

Għażliet flessibbli

Il-pjattaformi tal-akkomodazzjoni kibru fil-popolarità minħabba li joffru għażla vasta ta' postijiet għall-akkomodazzjoni fejn mill-kumdità ta' djarna nistgħu nqabblu l-aħjar prezzijiet kif ukoll is-servizzi li joffru.

Saħansitra xi pjattaformi joffru wkoll għażliet flessibbli ta' ħlas kif ukoll skemi ta' lealtà biex itejbu l-esperjenza tal-klijent fuq il-pjattaforma partikolari.

Għalhekk hu importanti li nifhmu sew ir-rwol tal-pjattaforma f'dawn it-transazzjonijiet ta' xiri. Ħafna mill-pjattaformi jaġixxu biss bħala intermedjarji bejn il-konsumatur u sid il-post tal-akkomodazzjoni. Dan ifisser li jekk l-akkomodazzjoni ma tkunx kif deskritta, il-pjattaforma ma tkunx direttament responsabbli.

Minkejja kollox, ħafna mill-pjataformi jippruvaw jiffaċilitaw il-proċess u jkellmu lis-sid meta jkun hemm ilmenti ġenwini, iżda importanti li nżommu f'moħħna li r-rwol tagħhom huwa wieħed limitat.

Madankollu mhux kollox ward u żahar, u allura rridu nkunu aħna li noqogħdu iktar attenti meta qed nagħżlu l-post fejn se noqogħdu. Importanti ħafna li nkunu ċerti li l-indirizz tal-pjattaforma huwa dak korrett. Dan minħabba l-fatt li dan l-aħħar kien hemm xi konsumaturi li mingħalihom qed jibbukkjaw minn fuq pjattaforma partikolari meta fil-verità kienu vittmi ta' scam.

Il-pjattaforma tkun direttament responsabbli jekk il-problema tkun relatata mal-ibbukkjar tal-akkommodazzjoni. Jekk il-konsumatur ikollu prova li sar nuqqas mill-pjattaforma, u sid il-post jew il-lukanda ma kinux infurmati bir-riservazzjoni, allura f'dak il-każ il-pjattaforma tkun direttament responsabbli biex tirrifondi l-ħlas lill-konsumatur.

> Fejn ma jkunx hemm qbil ma' min hu responsabbli, bħala ċittadin Ewropew għandek il-vantaġġ li tagħmel kuntatt magħna u aħna bħala Ċentru niggwidawk u nfehmuk aktar dwar x'inhuma r-rimedji tiegħek

Attenzjoni għall-mod kif inħallsu

Bħala konsumaturi, għandna noqogħdu attenti ferm għall-URL tal-websajt u m'għandna nħallsu qatt b'metodi li mhux sikuri. L-iżjed metodu sikur jibqa' li tħallas permezz tal-karta ta' kreditu. Hemm postijiet ta' akkomodazzjoni li saħansitra jitħallsu fl-aħħar ġurnata tal-akkomodazzjoni tiegħek.

Tajjeb ukoll li qabel tikkonferma l-ibbukkjar tal-akkomodazzjoni tivverifika sew id-dettalji tal-lukanda biex tara jekk hijiex leġittima u jekk dettalji bħal post, ritratti, u informazzjoni ta' kuntatt jaqblux. Tajjeb ukoll li wieħed iħares lejn l-opinjoni ta' persuni oħra li jkunu diġà esperjenzaw il-post partikolari. B'dan il-mod tkun qed tillimita li tkun diżappuntat waqt il-btala tiegħek.

Ħafna għandhom l-idea żbaljata li għaliex tkun qiegħed tibbukkja onlajn allura għandek id-dritt li tikkanċella fi żmien erbatax-il ġurnata. Tajjeb li tkun taf li f'każ li inti qed tibbukkja akkomodazzjoni, tikri vettura jew biljett tal-ajru fost oħrajn dan id-dritt li inti tista' tibdel fehmtek fi żmien erbatax-il ġurnata ma japplikax. Japplikaw biss it-termini u l-kundizzjonijiet tax-xiri li tkun qbilt magħhom meta kkonkludejt ix-xiri.

Għalhekk il-parir li dejjem nagħtu aħna bħala Ċentru Ewropew tal-Konsumatur ta' Malta, hu li tibbukkjaw akkomodazzjoni li tkun tista' tikkanċella mingħajr ħlas, normalment sa ċerta data li x'aktarx tkun sa tlett ijiem qabel tasal fid-destinazzjoni. Dan speċjalment jekk tkun qiegħed tibbukkja akkomodazzjoni minn żmien konsiderevoli qabel biex ikollok għażla usa' ta' postijiet kif ukoll prezzijiet aħjar.

Agħmel kuntatt magħna

Hu importanti li meta tinqala' problema l-ewwel titkellem ma' min hu responsabbli mill-akkomodazzjoni u tipprova tasal għal ftehim ġust. Dejjem żomm il-provi kollha relatati mal-ilment bħal korrispondenza kif ukoll xi ritratti bħala evidenza tal-ilment tiegħek. Fejn ma jkunx hemm qbil ma' min hu responsabbli, inti bħala ċittadin Ewropew għandek il-vantaġġ li tagħmel kuntatt magħna u aħna bħala Ċentru niggwidawk u nfehmuk aktar dwar x'inhuma r-rimedji tiegħek.

Biex iċ-Ċentru jkun jista' jassisti importanti li l-post ta' akkomodazzjoni jkun f'xi pajjiż fl-UE inkluż in-Norveġja, l-Iżlanda u r-Renju Unit. Iċ-Ċentru jista' jaċċetta biss ilmenti bejn kummerċjant u konsumatur u għalhekk tajjeb tkun taf li jekk inti krejt post mingħand individwu u dan mhux reġistrat bħala kummerċjant iċ-Ċentru ma jkunx jista' jilqa' l-ilment tiegħek.

La darba tkun għamilt kuntatt ma' sid il-post, u l-post hu f'wieħed mill-pajjiżi li semmejna aktar kmieni u s-sid huwa kummerċjant, bħala Ċentru nieħdu l-ilment tiegħek, naqsmuha maċ-Ċentru tal-pajjiż minn fejn jopera s-sid u tibda l-medjazzjoni mas-sid bil-għan li jintlaħaq ftehim amikevoli.

Roderick Aquilina
Ko-ordinatur ECC Malta

Kif għandek tagħmel kuntatt magħna?

F'każ li inti għandek xi problema jew mhux ċert mil-websajt minn fejn se tibbukkja l-akkomodazzjoni jew takkwista l-oġġett, tista' tagħmel kuntatt magħna billi tibgħatilna email fuq ecc.malta@mccaa.org.mt, iċċempel fuq 21221901 jew billi żżurna personalment fl-indirizz tagħna 47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta.

Għal aktar informazzjoni jew biex tirreġistra l-ilment tiegħek, tista' żżur il-websajt taċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumatur ta' Malta fuq https://eccnetmalta.gov.mt/