

10 consejos para salvar tus vacaciones

Lago de Constanza, 24 de febrero del 2011

Después de un viaje interminable: maletas de aquí para allá, corriendo para llegar a tiempo... estás deseando llegar a tu habitación de hotel para descansar y empezar tus vacaciones. Pero ¿qué hacer si de pronto te encuentras en una habitación de hotel miserable? ¿Una habitación que apesta, o no está limpia o que es demasiado ruidosa? Desde [HolidayCheck](http://HolidayCheck.es) te damos 10 consejos para salvar la situación:

1. Haz saber inmediatamente que no estás satisfecho

Si te acompañan a la habitación, no dejes al miembro del personal de hotel irse hasta que estés seguro de que estás satisfecho con la habitación. No hay que exagerar tampoco, una mirada rápida bastará para saber si hay algún roedor indeseado o restos de los huéspedes anteriores. Si no te acompañan o si descubres a posteriori cualquier cosa que te incomode o no sea de recibo, acude a la recepción para indicar el problema o pedir otra habitación. Pero ya sabes, lo más importante es estar tranquilo y ser educado.

2. Sé flexible

Si estás dispuesto a cambiar una habitación con cama de matrimonio por una con dos camas o a conformarte sin un balcón, verás que todo es mucho más fácil. El personal estará más dispuesto a ayudarte si no eres inflexible. Si no hay habitaciones libres de tu misma categoría, puedes solicitar una mejora. Sin ningún coste extra por supuesto. No te ofrecerán esta opción de buenas a primeras, pero probablemente no se negarán si no hay otras opciones.

3. Busca soluciones alternativas

Si resulta imposible conseguir otra habitación, pregunta al personal si pueden resolver los problemas de la habitación. Por ejemplo, si está sucia, que la limpien, si la ducha está obstruida, que venga alguien de mantenimiento... Si estás realmente insatisfecho, déjasele claro al personal del hotel y pídeles que te den otra habitación en cuanto haya una disponible.

4. Sé razonable en tus demandas y expectativas

No se puede esperar que el hotel haga nada con respecto al canto de los pájaros por la mañana temprano. O al ruido del tráfico fuera del hotel, o con el ruido de tus vecinos. Trata de no preocuparte por las cosas que no puedes cambiar e intenta disfrutar de tus vacaciones a pesar de todo, no centrándote solo en las cosas negativas. También tienes que ser realista y no pedir que te regalen un albornoz en un hotel de 2 estrellas.

5. Pide hablar con el gerente

Un gerente es obviamente el más alto rango entre el personal y serán mucho mayores sus poderes para disponer y ayudar o para hacer excepciones como subirte de categoría de habitación. Como ya hemos recomendado hay que mantener la calma y ser cortés y razonable, si ya te conocen como "la loca de la 305" no puedes esperar que tomen tus quejas en serio.

6. Pide un descuento o que te devuelvan tu dinero

Esta propuesta no suele venir de parte del hotel. Pero si lo propones y funciona, con el dinero que te devuelvan te puedes comprar algún souvenir o pagarte una cena agradable en algún restaurante de la ciudad. Si te dicen que es imposible propón que te den un desayuno gratis o algún vale para realizar alguna actividad en la zona como compensación.

7. Planea con anticipación

Si no estás satisfecho con tu estancia, puedes preguntar al personal del hotel qué puedes hacer para evitar las cosas que te han molestado (por ejemplo, si se puede especificar en la reserva que tu habitación no dé o dé a la calle o a la escalera, que tenga balcón o buenas vistas). De esta manera además, el personal del hotel sabrá que eres un cliente habitual y tratará de mimarte, ¿quién sabe si te encontrarás con un chocolate en la almohoda o una botella especial en la habitación?

8. Vete a otro hotel

Si realmente lo has intentado todo y no pueden o no quieren ayudarte, prueba en otros hoteles de los alrededores o amenaza con irte. La dulce venganza es lo que mejor funciona. Para un hotel no hay casi nada peor que la frase: "Bueno, pues nos vamos a otro hotel".

9. Presenta una queja por escrito

Todos los locales públicos tienen que tener hojas de reclamaciones a disposición del cliente que las solicite. La hoja de reclamación es un documento oficial para expresar quejas. El decreto que las regula obliga a todos los establecimientos que presten servicios a tenerlas a disposición del público. El proceso es el siguiente: escribes tu queja (te dejamos algún ejemplo de [formulario](#)), el establecimiento se queda con una copia (normalmente la de color rosa) y te contestará en el plazo de 10 días. Si no te das por satisfecho presentas tu escrito en alguna de las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#) o bien en las Delegaciones Provinciales de Consumo, que se ocuparán del caso. Además de los organismos oficiales, también hay asociaciones de consumidores privadas que te pueden ayudar. En España las más conocidas son la [OCU](#) y la [Facua](#).

10. Escribe una opinión de hotel

Aquí es donde entra [HolidayCheck](#): puedes escribir tu opinión del hotel en el que has estado, y con ella ayudar a los próximos visitantes. Para ti puede ser demasiado tarde, pero a aquellos que vengan después, puedes estar salvándoles las vacaciones. ¡Ojo!, también se pueden resaltar los aspectos positivos de tu estancia. Pero sobre todo recuerda que hay que guardar las formas.