H&R A WESTERN INDIA Estd : 1951

यासोबतच आपत्कालीन घटनांबाबत शकेल असेही स्पष्ट करण्यात आले.

संरक्षण करण्यासाठी कायदे करण्याची मागणी

ऑनलाइन बुकिंगने हॉटेल चालक चिंतेत

लोकमत न्यूज नेटवर्क

मुंबई : उन्हाळ्याच्या सुट्ट्यांमध्ये अनेक जण फिरायला जातात, त्यामुळे हॉटेल व्यवसायाला चांगले उत्पन्न मिळते. परंतु ऑनलाइन हॉटेल रूम बुकिंगमधील फसवणुकीच्या वाढत्या घटना आणि हॉटेल ब्रँड्सच्या विरोधात सोशल मीडियावर जाणीवपूर्वक नकारात्मक मोहिमांमुळे हॉटेल आणि रेस्टॉरंट चालकांची झोप उडाली आहे.

एचआरएडब्ल्यूआयचे अध्यक्ष प्रदीप शेट्टी म्हणाले की, सायबर-गुन्हेगारांकडून हॉटेल आणि रेस्टॉरंट्सची खोटी बुकिंग संकेतस्थळे तयार केली जाणे, ही उद्योगासाठी अतिशय गंभीर, चिंतेची बाब आहे. अशा कृत्यामुळे केवळ ग्राहकांचेच आर्थिक नुकसान होते असे नव्हे, तर आदरातिथ्य आस्थापनांच्या प्रतिष्ठेचीही यामुळे मोठ्या प्रमाणात हानी होते. ऑनलाइन बुकिंग करताना ग्राहकांनी दक्षता बाळगावी आणि कोणत्याही प्रकारच्या संशयास्पद बाबींची संबंधित अधिकाऱ्याकडे तक्रार करावी, अशी कळकळीची विनंती आम्ही ग्राहकांना करत आहोत. .

> हॉटेल आणि रेस्टॉरंट उद्योगाच्या हिताला प्रोत्साहन आणि संरक्षण देण्यासाठी एचआरएडब्ल्यूआय वचनबद्ध आहे आणि ग्राहक तसेच अशा प्रकारच्या व्यवसायांसाठी सुरक्षित आणि चिंतामुक्त वातावरण निर्माण करण्यासाठी आम्ही काम करत राहणार आहोत.
>
> - प्रदीप शेट्टी, अध्यक्ष, द हॉटेल अँड रेस्टॉरंट असोसिएशन ऑफ वेस्टर्न इंडिया

घटना पहिली

- खारमधील युनिकॉन्टिनेन्टल, हॉटेल सम्राट आणि हॉटेल सिग्ज इंटरनॅशनलला सायबर गुन्हेगारांनी लक्ष्य केले होते. त्यांनी हॉटेलच्या गुगल संकेतस्थळावर त्यांचे फोन क्रमांक नमूद केले आणि लबाडी करुन ते हॉटेल असल्याचा विश्वास ग्राहकांच्या मनात निर्माण केला.
- या ठगांनी ग्राहकांशी गोड बोलून त्यांना रूम बुकिंगसाठी आगाऊ ५० टक्के रक्कम भरण्यास सांगून त्यांची फसवणूक केली. गुगलकडे तक्रार करूनही, संकेतस्थळावरील बनावट, फसवे फोटो काढण्यासाठी ४८ तास लागले.

घटना दुसरी

- हॉटेल अमिगोच्या गुगल मॅप अकाऊंटवर कोणत्याही वेगवेगळ्या हॉटेल आणि हॉटेल रुमचे फोटो देऊन त्या फोटोंवर वेगवेगळे मोबाइल क्रमांक छापण्यात आले होते. एका दिल्लीस्थित कंपनी - बी २ बी हॉस्पिटॅलिटीने, हॉटेल रुम रिझर्वेशनसाठी आयडीएफसीफर्स्ट अकाऊंटमध्ये ९२०० रुपये जमा केल्याचा दावा करणारा ईमेल हॉटेलला पाठवला.
- आयसीआयसीआय बँकेच्या माध्यमातून करण्यात आलेल्या या व्यवहाराची पावती ग्राहकाने हॉटेलला दिली. हॉटेलचे आयडीएफसीफर्स्टमध्ये खातेच नाही, परंतु पैसे भरल्याच्या पावतीवर लाभार्थी म्हणून हॉटेल अमिगोचे नाव होते.

ऑनलाइन बुकिंग करताना ग्राहकांनी जागरूक राहावे. हॉटेल आणि रेस्टॉरंट्सच्या संपूर्ण विश्वासार्ह संकेतस्थळांवरून आणि सोशल मीडियावरूनच बुकिंग करण्याचा आणि कोणत्याही संशयास्पद बाबींची तक्रार संबंधित अधिकाऱ्यांकडे करण्यात यावी असेही ते म्हणाले. सायबर गुन्हेगारांची ओळख पटवता यावी आणि त्यांच्यावर कारवाई व्हावी यासाठी आम्ही काही विशिष्ट घटनांची तक्रार कायदा अंमलबजावणी एजन्सीजकडे करणार आहोत. आम्ही हे प्रकरण अतिशय गंभीरपणे हाताळणार आहोत आणि अशा समाजविघातक घटकांना आपल्या मंचाचा स्वैर गैरवापर करू देणाऱ्या ऑनलाइन मंचांकडे हे प्रकरण घेऊन जाणार आहोत. गेल्या काही दिवसांपासून असे प्रकार घडत असल्याचे सांगण्यात आले.