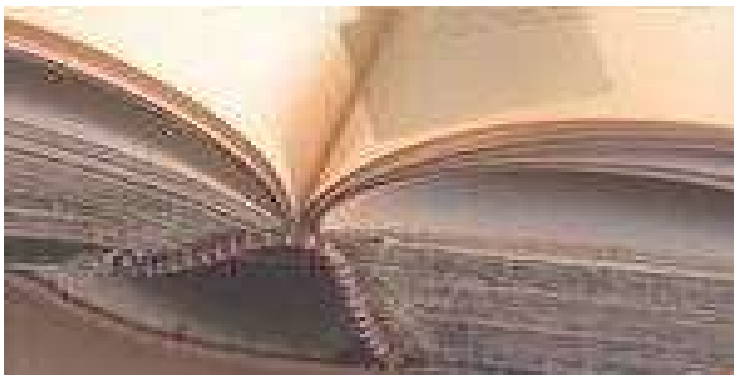


Θεματική Ενότητα 7 «ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ »



Περιεχόμενο Θεματικής Ενότητας

Στην παρούσα θεματική ενότητα

- Αναφέρεται, η βάση του νόμου, διαδικασία που απαιτείται για την έναρξη λειτουργίας των τουριστικών γραφείων
- Αναφέρεται η νέα νομοθεσία που αφορά τα διαδικτυακά τουριστικά γραφεία
- Αναφέρεται η διαδικασία ένταξης των τουριστικών γραφείων στην ΙΑΤΑ

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος της θεματικής ενότητας 7, οι καταρτιζόμενοι θα είναι ικανοί

- Να γνωρίζουν και να εφαρμόζουν την ισχύουσα νομοθεσία σε θέματα που αφορούν
 - τα κλασικά και διαδικτυακά τουριστικά γραφεία καθώς και
 - τα γραφεία μέλη της IATA.

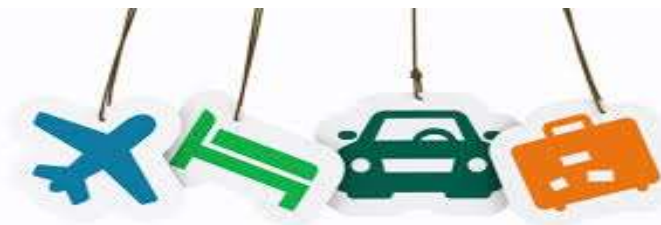
Έννοιες σύμφωνα με το νόμο

Τουριστικό Γραφείο είναι μία νόμιμα οργανωμένη επιχείρηση η οποία, δια των μέσων που διαθέτει και των υπηρεσιών που προσφέρει, αναλαμβάνει τη μεταφορά, διακίνηση και διανομή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ταξιδιωτών, εντός ή εκτός της ελληνικής επικράτειας

Πηγή: ν. 393/76

Διαδικτυακό Τουριστικό Γραφείο (Internet ή Online Travel Agency), είναι μία ιστοσελίδα στον παγκόσμιο ιστό (World Wide Web) η οποία -τουλάχιστον στην Ελλάδα- μεσολαβεί για λογαριασμό του πελάτη-χρήστη για την διασφάλιση ή και ενοικίαση καταλύματος και την σίτιση, αναψυχή, ψυχαγωγία και διασφάλιση μέσων μεταφοράς και μετακίνησής του.

Πηγή: (άρθρο 4 της ΥΑ15408/8.11.2012).



Διαδικασία έκδοσης του ειδικού σήματος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων

- Για τη λειτουργία Τουριστικού Γραφείου απαιτείται Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (Ε.Σ.Λ.), το οποίο είναι αορίστου διάρκειας και χορηγείται από την αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού (Π.Υ.Τ.) του Ε.Ο.Τ.
- Για τη χορήγηση του ειδικού σήματος σε *φυσικά* και *νομικά* πρόσωπα, ο αιτών υποβάλλει στην οικεία Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού (Π.Υ.Τ.) του Ε.Ο.Τ. σειράς δικαιολογητικών βάσει των (Ν. 393/76, ΚΥΑ 1597/2011-ΦΕΚ 108/Β/3-2-11). Ισχύουν όροι και προϋποθέσεις
- Η αίτηση χορήγησης ειδικού σήματος για την λειτουργία Τουριστικού Γραφείου πρέπει, πέραν των όποιων δικαιολογητικών αναφέρονται στον ισχύοντα νόμο, να συνοδεύεται από κατάθεση συγκεκριμένης **χρηματικής εγγύησης** υπέρ της Περιφερειακής Υπηρεσίας Τουρισμού του ΕΟΤ, (αρ. 3 παρ. 1 της υ.α 15408/8-11-12 ΦΕΚ Β 2991, όπως τροποποιήθηκε με την 16016/18-11-12 ΦΕΚ Β 3055)



Διακριτικός τίτλος, Λογότυπο, Όνομα και Σύμβολο των τουριστικών γραφείων

- Τα σήματα και σύμβολα υπήρξαν τα πρώτα εργαλεία της ανθρωπότητας για την επικοινωνία. Το «σύμβολο» αποτελεί «σημάδι αναγνώρισης» και θα πρέπει να εκφράζει ένα σαφές νόημα χρησιμοποιώντας κατά το δυνατόν την πιο παγκόσμια και απλή γλώσσα.
- Μέσα στο πλαίσιο του τουριστικού φαινομένου τα σήματα και σύμβολα θα πρέπει να αποτελούν μέρος μιας μη έγγραφης επικοινωνίας, που όμως είναι πιο παγκόσμια και από τη γλώσσα ή τις γλώσσες που ομιλούνται ευρέως στα πλαίσια του διεθνούς τουρισμού και των διεθνών ταξιδιών, όπως είναι τα αγγλικά και τα γαλλικά!
- Ο διακριτικός τίτλος εγκρίνεται από την Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού, η οποία τηρεί το μητρώο καταχώρησης των διακριτικών τίτλων. Η Π.Υ.Τ. μπορεί να απορρίψει έναν διακριτικό τίτλο εάν τον θεωρήσει ακατάλληλο ή ανάρμοστο, ή επειδή προσομοιάζει με άλλον σε τέτοιο βαθμό που να μπορεί να προκαλέσει σύγχυση.
- Σημειώνεται ότι απαγορεύεται τελείως η χρησιμοποίηση ή παρεμβολή του όρου "ΕΘΝΙΚΟΣ".

Η νομική υπόσταση του διακριτικού τίτλου

- Η αναφορά των στοιχείων (διακριτικός τίτλος ή επωνυμία και Αρ. Ειδικού Σήματος Λειτουργίας ΕΟΤ) του Τουριστικού Γραφείου σε όλες τις έντυπες αλλά και στις ηλεκτρονικές εκδόσεις είναι υποχρεωτική.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την ΚΥΑ 1597/2011 άρθρο 9 Παρ. 1β που τροποποιεί τον Ν. 393/76, τα Τουριστικά Γραφεία υποχρεούνται στα πάσης φύσεως έντυπα που προορίζονται για τις συναλλαγές τους να *αναφέρουν τα διακριτικά του γραφείου*, δηλαδή τον διακριτικό τίτλο καθώς και τον αριθμό του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας του γραφείου που χορηγήθηκε από τον ΕΟΤ.



International Air Transport Association, IATA

Η IATA (International Air Transport Association) αποτελεί το διεθνές εκπρόσωπο των αεροπορικών εταιριών ανά τον κόσμο. Αποτελεί βασικό μοχλό για την προώθηση ασφαλών, αξιόπιστων και οικονομικών αεροπορικών υπηρεσιών. Καθιέρωσε σαφή και αυστηρά τεχνικά και νομικά πλαίσια λειτουργίας, που δεσμεύουν τις αεροπορικές εταιρείες παγκοσμίως.

Επίσης, προώθησε τακτικές και συστήματα για την συνεργασία του συνόλου των αεροπορικών εταιριών στην έκδοση εισιτηρίων και την απόδοση φόρων και πληρωμών για χρήση σειράς υπηρεσιών (όπως υπηρεσίες εδάφους κ.ά.), τις οποίες χρησιμοποιούν οι αεροπορικές εταιρείες.



Τα προνόμια του γραφείου από την πιστοποίηση IATA

Τα *πλεονεκτήματα* του τουριστικού γραφείου από την αναγνώριση της IATA είναι πολλά, και αφορούν την αξιοπιστία του, το κύρος του στην αγορά και συγκεκριμένα:

- Πρόσβαση σε όλες τις αεροπορικές εταιρίες μέλη του BSP Ελλάδος, με ενιαία συμφωνία πρακτόρευσης και δυνατότητα έκδοσης εισιτηρίων εσωτερικού και εξωτερικού
- Μοναδική ταυτοποίηση και χρήση του κωδικού IATA σε όλη την παγκόσμια ταξιδιωτική βιομηχανία
- Χρήση του λογοτύπου της IATA ως «Εγκεκριμένο γραφείο IATA», που ενισχύει την αξιοπιστία του τουριστικού γραφείου.
- Δυνατότητα απόκτησης της IATA/IATAN Id card από τα στελέχη και τους υπαλλήλους του τουριστικού γραφείου, με πρόσβαση σε ειδικές προσφορές σε παραπάνω των 1000 προμηθευτών παγκοσμίως.

Πηγή: IATA BULLETIN, 2012

Διαδικασία έγκρισης νέων γραφείων (μελών ΙΑΤΑ)

- Αντίγραφο άδειας του ΕΟΤ.
- Αίτηση υπογεγραμμένη από τον υπεύθυνο της εταιρείας και με σφραγίδα του πρακτορείου.
- Συμβάσεις, υπογεγραμμένες σε 2 αντίγραφα, στα Ελληνικά.
- Δύο αντίγραφα στα Αγγλικά, με γνήσιο της υπογραφής του υπεύθυνου του Ταξιδιωτικού Πρακτορείου.
- Εγγυητική επιστολή τραπεζής αορίστου διάρκειας, το ύψος της οποίας ορίζεται .
- Αντίγραφο βεβαίωσης παρακολούθησης σεμιναρίου που αφορά το σύστημα κρατήσεων του Πρακτορείου.
- Φωτογραφίες εσωτερικού και εξωτερικού χώρου του πρακτορείου.
- Απόδειξη κατάθεσης πληρωμής κόστους συμμετοχής.
- Οι νέοι πράκτορες πρέπει να παρακολουθήσουν στα γραφεία της ΙΑΤΑ σεμινάριο το οποίο αφορά χρήση BSP Procedures/BSP link.

Πηγή: ΙΑΤΑ, 2010

Ίδρυση και έναρξη λειτουργίας διαδικτυακών τουριστικών γραφείων

- Τα ηλεκτρονικά τουριστικά γραφεία μπορούν στο εξής, να παρέχουν αποκλειστικά μέσω διαδικτύου **όλες τις υπηρεσίες που παρέχει και ένα «συμβατικό», κλασικό τουριστικό γραφείο**, του άρθρου 4 παρ. 5 του Ν. 393/1976.
- Για τη χορήγηση βεβαίωσης συνδρομής των νομίμων προϋποθέσεων για τη λειτουργία ηλεκτρονικού τουριστικού γραφείου, **απαιτείται η ύπαρξη γραφειακής εγκατάστασης**, η οποία γνωστοποιείται στην αρμόδια ΔΟΥ και στον ΕΟΤ και υποβάλλονται τα δικαιολογητικά του άρθρου 4.
- Ειδικά για την περίπτωση των ηλεκτρονικών τουριστικών γραφείων, **αντί** για τίτλους ιδιοκτησίας ή συμφωνητικό μίσθωσης ή παραχώρησης χρήσης, από το οποίο προκύπτει ότι ο επιχειρηματίας διαθέτει ανεξάρτητη γραφειακή εγκατάσταση, υποβάλλεται αντίγραφο της έναρξης επιτηδεύματος από την οικεία Δ.Ο.Υ.
- Με υπάρχουσα προσθήκη (άρθρο 165 ν 4070/2012 **επιτρέπεται** η λειτουργία τουριστικών γραφείων που μπορούν να παρέχουν **αποκλειστικά και μόνο** μέσω διαδικτύου τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην περίπτωση β' της παραγράφου 2 του άρθρου 1 του Ν. 393/1976.

Πηγή: www.hatta.gr

Διακριτικός τίτλος ηλεκτρονικών τουριστικών γραφείων

- Τα τουριστικά αυτά γραφεία **οφείλουν** να περιλαμβάνουν στον διακριτικό τους τίτλο τον όρο «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» (**e-services**).

Για τη χορήγηση ειδικού σήματος λειτουργίας των γραφείων αυτών απαιτείται η ύπαρξη ιδιαίτερης εγκατάστασης, η οποία γνωστοποιείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. και στον Ε.Ο.Τ., και υποβάλλονται τα δικαιολογητικά του άρθρου 4 του ίδιου νόμου, όπως εξειδικεύονται από το άρθρο 165 Ν. 4070/2012.

Επίσης δίδεται εγγυητική επιστολή, το ύψος της οποίας καθορίζεται με απόφαση του αρμόδιου υπουργείου για θέματα τουρισμού.



Διακριτικά Στοιχεία Τουριστικών Γραφείων

Η αναφορά των στοιχείων (διακριτικός τίτλος ή επωνυμία και Αρ. Ειδικού Σήματος Λειτουργίας ΕΟΤ) του Τουριστικού Γραφείου σε όλες τις έντυπες αλλά και στις ηλεκτρονικές εκδόσεις *είναι υποχρεωτική*.

Συγκεκριμένα, με την ΚΥΑ 1597/2011 άρθρο 9 Παρ. 1β που τροποποιεί τον Ν. 393/76, τα Τουριστικά Γραφεία υποχρεούνται στα πάσης φύσεως έντυπά τους να αναφέρουν τα στοιχεία του γραφείου, δηλαδή τον διακριτικό τίτλο ή εάν δεν έχει δηλωθεί τέτοιος, το ονοματεπώνυμο του επιχειρηματία καθώς και τον αριθμό του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας του γραφείου που χορηγήθηκε από τον ΕΟΤ.

- Ειδικότερα, *τα websites* πρέπει να αναφέρουν στην αρχική τους σελίδα, τα διακριτικά του Γραφείου καθώς και την ταχυδρομική του διεύθυνση.
- Σκοπός της συγκεκριμένης διάταξης, είναι
 - να γνωρίζει ο πελάτης / καταναλωτής με ποια επιχείρηση συναλλάσσεται και
 - αν η επιχείρηση αυτή λειτουργεί νόμιμα.

Υποχρεωτική αναγραφή του αριθμού ΜΗΤ.Ε. σε όλες τις διαφημιστικές καταχωρήσεις

- Σύμφωνα με το άρθρο 165 παρ. 3 του Ν. 4070/2012, όλες οι τουριστικές επιχειρήσεις, σε όλες τις διαφημιστικές καταχωρήσεις τους, που προβάλλονται στην Ελλάδα ή το εξωτερικό σε ραδιοφωνικούς ή τηλεοπτικούς σταθμούς, στον ημερήσιο ή περιοδικό τύπο, σε ιστοσελίδες ή ιστολόγια του διαδικτύου, πρέπει να περιλαμβάνουν υποχρεωτικά τον αριθμό μητρώου της επιχείρησης (ΜΗΤ.Ε.), με τρόπο ώστε να καθίσταται με σαφήνεια και ευκρίνεια αντιληπτός από τον αποδέκτη του διαφημιστικού μηνύματος. Αυτό ισχύει τόσο για τα τουριστικά γραφεία όσο και για τις λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις με τις οποίες αυτά συνεργάζονται. Στους παραβάτες της διάταξης αυτής επιβάλλεται, με απόφαση του Προϊσταμένου της οικείας Περιφερειακής Υπηρεσίας Τουρισμού (Π.Υ.Τ.) του Ε.Ο.Τ., πρόστιμο ύψους χιλίων (1.000) ευρώ υπέρ του Ε.Ο.Τ. Όσον αφορά αποκλειστικά και μόνο το έντυπο διαφημιστικό υλικό των τουριστικών επιχειρήσεων (έντυπα διαφημιστικά φυλλάδια και έντυποι κατάλογοι), η παραπάνω υποχρέωση τέθηκε σε ισχύ από την 01.01.2014. Για τις υπόλοιπες διαφημιστικές καταχωρήσεις η υποχρέωση ισχύει από τη δημοσίευση του ως άνω Ν. 4070/2012.

Ανακεφαλαίωση

- Για τη λειτουργία Τουριστικού Γραφείου απαιτείται Ειδικό Σήμα Λειτουργίας για την έκδοση του οποίου ισχύουν όροι και προϋποθέσεις.
- Η αναφορά των στοιχείων του Τουριστικού Γραφείου σε όλες τις έντυπες αλλά και στις ηλεκτρονικές εκδόσεις είναι υποχρεωτική. Τα websites πρέπει να αναφέρουν στην αρχική τους σελίδα, τα διακριτικά του γραφείου, τον αριθμό ΜΗΤ.Ε. καθώς και την ταχυδρομική του διεύθυνση, ώστε να γνωρίζει ο πελάτης με ποια επιχείρηση συναλλάσσεται και εάν αυτή λειτουργεί νόμιμα.
- Τα τουριστικά γραφεία για να γίνουν μέλη της ΙΑΤΑ ακολουθούν μία συγκεκριμένη διαδικασία. Τα *πλεονεκτήματα* γραφείου από την αναγνώριση της ΙΑΤΑ είναι πολλά, και αφορούν κυρίως την αξιοπιστία του και το κύρος του στην τουριστική αγορά

«Βιβλιογραφία»

ΗΑΤΤΑ, Νομοθεσία περί Ξεναγών. Διαθέσιμο στο <http://www.hatta.gr/>
"Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών« ν. 1652/30-10-1986
(ΦΕΚ 167 Α')

Κλαδικά/Νομοθεσία/tabid/155/language/el-GR/Default.aspx

Νόμος 393/76, «Περί ίδρυσης και λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου»

Νόμος 4070/2012, «Ρυθμίσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μεταφορών, δημοσίων έργων και άλλες διατάξεις», άρθρο 165.

Νόμος 4254/2014, Άρθρο 1 Υποπαράγραφος ΣΤ.17 Περίπτωση 10

IATA DOMESTIC AGENT APPLICATION KIT. Greece, Dec,2010

«Συνολική Ελληνική Βιβλιογραφία»

- Γαλίτης, Γ. (1999). *Αεροπορικοί Ναύλοι-Ticketing*, Προπομπός, Αθήνα
- Κραβαρίτης, Κ. και Παπαγεωργίου, Α., (2007). *Επαγγελματικός Τουρισμός- Οργάνωση Συνεδρίων*, Interbooks, Αθήνα
- Λέκκα, Α. *Αεροδρόμιο: (1997), Λειτουργία και Εξυπηρέτηση Πελατών*, Έλλην, Αθήνα.
- Παπαγεωργίου, Α. (2007). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*, Interbooks, Αθήνα
- Παπαγεωργίου, Α. (2004). *Αρχές λειτουργίας τουριστικών γραφείων*, Interbooks, Αθήνα
- Παπαγεωργίου, Α. (2004). *Δεξιότητες πωλήσεων των ταξιδιωτικών συμβούλων*, Σύνεδρον, Αθήνα
- Πρίντεζης, Γ.Φ. (1995). *Αεροπορικό Μάρκετινγκ*, Έλλην, Αθήνα σελ. 90-102
- ΣΕΤΕ, (2004). *Σήματα και Σύμβολα Τουρισμού*, Έκθεση κατάστασης και Οδηγός εφαρμογής, IATA BULLETIN 09/2012, Domestic Letter, June 2012
- Σωτηριάδης, Μ. (2001). *Ταξιδιωτικά πρακτορεία, incoming & outgoing*, Προπομπός, Αθήνα