

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Ενότητα 7η





Προκειμένου να συνεργαστούν οι καταλυματικές μονάδες με τις υπόλοιπες τουριστικές επιχειρήσεις θεσπίστηκαν διάφορα είδη ξενοδοχειακών συμβάσεων.

Τα αποδεκτά είδη ξενοδοχειακών συμβάσεων που εφαρμόζονται σε ευρεία κλίμακα είναι τέσσερα:



1. Συμφωνία δέσμευσης (Commitment).

- Κατά τη συμφωνία **Commitment** υπογράφεται συμβόλαιο μεταξύ του τουριστικού γραφείου και του ξενοδοχείου, στο οποίο δεσμεύεται συγκεκριμένος αριθμός δωματίων, ορίζεται μία ενιαία τιμή δωματίου για μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο (season), την οποία πρέπει να πληρώσει το γραφείο) και το ξενοδοχειακό κατάλυμα αναλαμβάνει να προσφέρει όλες τις προβλεπόμενες από τη σύμβαση υπηρεσίες προς εξυπηρέτηση των πελατών του τουριστικού γραφείου.
- . Το ποσό των χρημάτων που πληρώνει το τουριστικό γραφείο είναι ανεξάρτητο των κρατήσεων και των διανυκτερεύσεων που θα γίνουν.
- Το ξενοδοχείο θα έχει οπωσδήποτε δεσμευμένα τα δωμάτια του για το ταξιδιωτικό γραφείο και **δεν μπορεί να τα διαθέσει, κατ' αρχήν, σε εξωτερικούς πελάτες.**

- 
- Η συμφωνία commitment **εμπεριέχει υψηλό επιχειρηματικό κίνδυνο**, αφού υπάρχει το ενδεχόμενο να μην καλυφθούν όλα τα δωμάτια που έχουν προκρατηθεί εξ' αιτίας αστάθμητων ή άλλων παραγόντων.
 - Το **όφελος** του ταξιδιωτικού γραφείου ή του Tour Operator όμως έγκειται:
 - ο Στην επίτευξη πολύ χαμηλών τιμών, οι οποίες τον καθιστούν ανταγωνιστικό.
 - ο Στην εγγύηση διαθεσιμότητας δωματίων.
 - ο Στην παράλληλη διαμόρφωση δικής του τιμολογιακής πολιτικής.

2. ΒΕΒΑΙΗ Ή ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΚΡΑΤΗΣΗ (GUARANTEE)

- Σύμφωνα με τη συμφωνία guarantee υπογράφεται συμφωνητικό μεταξύ του ταξιδιωτικού γραφείου και της καταλυματικής μονάδας, στο οποίο ορίζεται:
- συγκεκριμένος αριθμός δωματίων ανά τύπο δωματίου,
- η τιμή του κάθε τύπου δωματίου ανά διανυκτέρευση, για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, την οποία πρέπει να πληρώσει το γραφείο.
- Στο συμβόλαιο περιλαμβάνεται και το ύψος της εγγύησης του ταξιδιωτικού γραφείου προς το ξενοδοχείο για την πληρωμή συγκεκριμένου αριθμού δωματίων (ή ποσοστού επί του συνόλου των δωματίων) καθώς και οι υποχρεώσεις της καταλυματικής μονάδας κατά τη διάρκεια της ίδιας περιόδου.
- Η συμφωνία αυτής της μορφής είναι σχεδόν ίδια με την συμφωνία commitment και εμπεριέχει παρόμοιους κινδύνους, με τη διαφορά ότι η χρέωση του δωματίου γίνεται ανά διανυκτέρευση και όχι ανά season, καθώς και η εγγυημένη καταβολή χρημάτων στο ξενοδοχείο αφορά συγκεκριμένο ποσοστό και όχι συνολικό ποσό όπως στο commitment.

3. Κράτηση υπό προειδοποίηση (Allotment)

- **Allotment** είναι η σύμβαση με την οποία ένα ξενοδοχείο συμφωνεί με ένα τουριστικό πράκτορα την **παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών**. Οι ξενοδοχειακές υπηρεσίες ορίζονται ως παροχή **δωματίων, γευμάτων και άλλων υπηρεσιών** που το ξενοδοχείο έχει **επιβεβαιώσει** ότι θα τις παρέχει.
- Με τη συμφωνία αυτού του είδους ορίζεται και δεσμεύεται ένας συγκεκριμένος αριθμός δωματίων που χρησιμοποιείται (συνήθως) από εναλλασσόμενους πελάτες (back to back), για ορισμένη χρονική περίοδο και ορισμένες (ειδικές) τιμές δωματίου (NET ή καθαρές τιμές) για κάθε διανυκτέρευση, αναλόγως των ατόμων και της τουριστικής περιόδου. **Συνήθως ορίζονται τρεις τιμές**, μία για την περίοδο χαμηλής κίνησης, μία για την περίοδο μέσης κίνησης και μία για την περίοδο υψηλής κίνησης.

Πρέπει να περιέχει τα παρακάτω στοιχεία:

- Τα ονόματα των συμβαλλομένων και τις επωνυμίες των εταιριών.

- Την περίοδο ισχύος (αρχή, τέλος, διακοπή).

- Τον αριθμό, το είδος και τον τύπο των παραχωρούμενων δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα, suites κ.ά.).

- Τους όρους διατροφής (BB, HB, FB).

- Τις τιμές ενοικίασης κατά χρονικές περιόδους (Low Season, Middle Season, High Season). Συγκεκριμένα:

- ο Τιμή ανά περίοδο και επιθυμητές υπηρεσίες.

- ο Οι τιμές που συμφωνούνται είναι καθαρές τιμές (τιμές net) και καθορίζονται από την σύμβαση. Σαν καθαρές τιμές θεωρούνται οι τιμές που δεν επιβαρύνονται με κανένα φόρο και δεν υπόκεινται σε προμήθεια.

- ο Το νόμισμα πού γίνονται οι διακανονισμοί.

- ο Εκπτώσεις που χορηγούνται σε ειδικές περιπτώσεις.
- ο Δωμάτια ή άτομα που δίνονται χωρίς χρέωση (free).
- ο Τιμή κατά άτομο και κατά διανυκτέρευση ή κατά δωμάτιο και διανυκτέρευση.
- ο Οι συμβαλλόμενοι (ξενοδοχείο και tour operator) **δεσμεύονται** από τις τιμές που έχουν συμφωνήσει, μακροπρόθεσμες όμως συμβάσεις μπορούν να περιλαμβάνουν ρήτρα αναπροσαρμογής των τιμών εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στην σύμβαση.
- ο Καθορισμός χρονικού ορίου για την πληρωμή των λογαριασμών. Αν δεν έχει γίνει συμφωνία για τον χρόνο πληρωμής τότε τα τιμολόγια που αποστέλλονται από το ξενοδοχείο προς το πρακτορείο πρέπει να εξοφλούνται από τον πράκτορα μέσα σε τριάντα μέρες από την παραλαβή τους.
- ο Στην περίπτωση πληρωμής των λογαριασμών σε μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από αυτό που έχει συμφωνηθεί ή πέραν των τριάντα ημερών, επιβαρύνονται με τόκους προεξόφλησης της χώρας που βρίσκεται το ξενοδοχείο.

ο Σε περίπτωση παραμονής μακράς διάρκειας, είναι δυνατόν το ξενοδοχείο να ζητήσει από τον πράκτορα να προβεί σε τμηματικές και σταδιακές πληρωμές κατά την διάρκεια της παραμονής των πελατών του ή ομάδων πελατών του (groups) και για υπηρεσίες που έχουν ήδη παρασχεθεί.

□ Τον κατώτατο αριθμό δωματίων (κατώτατο όριο) που πρέπει να καλύψει το ταξιδιωτικό γραφείο ή ο τουριστικός οργανισμός κάθε μήνα ή κάθε χρονική περίοδο.

□ Εκπτώσεις για παιδιά ή τρίτο άτομο σε δίκλινο δωμάτιο.

□ Release periods.

□ Υποδείξεις που πρέπει να περιλαμβάνονται στις λίστες δωματίων (rooming lists) άφιξης, όπως ώρα άφιξης, συμφωνηθείσες υπηρεσίες, κλπ.



Λόγοι ακύρωσης των συμβολαίων allotment

- Εάν η διαμονή, δωμάτια, γεύματα και υπηρεσίες δεν παρέχονται σύμφωνα με τις συμβατικές υποχρεώσεις του ξενοδοχείου.
- Σε περίπτωση ανωτέρας βίας τα συμβαλλόμενα μέρη απαλλάσσονται πλήρως από τις υποχρεώσεις της σύμβασης και είναι υποχρεωμένα να ειδοποιήσουν αμέσως το ένα το άλλο με κάθε μέσο πού έχουν στην διάθεση τους για να περιορίσουν τις ζημιές πού θα προκύψουν από την ακύρωση της σύμβασης. Ως ανωτέρα βία μπορεί να λογιστεί η εκδήλωση πολέμου, η κατάσταση πολέμου, φυσικές καταστροφές κλπ.

Γενικοί όροι της συμφωνίας Allotment:

1. Κάθε τροποποίηση της σύμβασης γίνεται μόνο με έγγραφη συμφωνία των συμβαλλόμενων
2. Τα δωμάτια που μισθώνονται σαν allotment είναι πάντα στην διάθεση του πρακτορείου και των πελατών του. Εάν την ημερομηνία της συμβατικής απελευθέρωσης (release period) το ξενοδοχείο δεν λάβει την σχετική κράτηση (η με telex η με τηλεφαχ η με βάουτσερ η με τηλέφωνο) τότε μόνο θα έχει δικαίωμα να διαθέσει τα δωμάτια για τα οποία δεν έχει κράτηση.
3. Το πρακτορείο θα εφοδιάζει τους πελάτες του που θα διαμένουν στο ξενοδοχείο με δελτίο κράτησης (voucher) στο οποίο θα αναγράφονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου προς τον πελάτη.
4. Το ξενοδοχείο υποχρεούται να δέχεται το voucher του πρακτορείου σαν τρόπο πληρωμής και να παρέχει τις αναγραφόμενες υπηρεσίες στον πελάτη.



5. Το πρακτορείο θα αποστέλλει αρκετές μέρες νωρίτερα πριν από την άφιξη του πελάτη αντίγραφα των δελτίων κράτησης δωματίων (voucher) για να μπορεί το ξενοδοχείο να προβαίνει σε κράτηση των δωματίων και το πρωτότυπο voucher θα δίνεται από τον πελάτη στην υποδοχή του ξενοδοχείου κατά την άφιξη του.



6. Κάθε υπηρεσία που θα παρέχεται στον πελάτη εκτός από αυτές που αναγράφονται στο voucher θα χρεώνεται και θα εισπράττονται κατευθείαν από τον πελάτη.

7. **Ούτε το πρακτορείο ούτε το ξενοδοχείο θα αποκαλύψουν στον πελάτη την τιμή που αναφέρεται στο συμβόλαιο.**



8. Το πρακτορείο δεν έχει καμία ευθύνη σε περίπτωση διαφοράς οποιαδήποτε φύσης που θα προέλθει από πρόσθετες υπηρεσίες που δεν αναφέρονται στο voucher και δεν εισπράχθηκαν από το ξενοδοχείο κατευθείαν από τον πελάτη.



9. Το ξενοδοχείο πρέπει να ειδοποιεί αμέσως το πρακτορείο για οποιαδήποτε εργασία η επισκευή του κτιρίου η στους χώρους γενικά του ξενοδοχείου πού θα μπορούσε να δημιουργήσει προβλήματα στους πελάτες.

10. Οι κρατήσεις επιπλέον δωματίων, εφόσον υπάρχουν και διατίθενται από το ξενοδοχείο, θα χρεώνονται στις ίδιες τιμές και θα ισχύουν οι ίδιοι γενικοί όροι πού ισχύουν στην σύμβαση.

11. Το πρακτορείο είναι υποχρεωμένο να ενημερώνει το ξενοδοχείο για την πορεία - εξέλιξη των πωλήσεων του.



12. Το ξενοδοχείο υποχρεούται να διαθέτει ειδικό χώρο για να τοποθετούνται οι διαφημίσεις και το υπόλοιπο διαφημιστικό υλικό του πρακτορείου.

13. Οι εκδρομές, ενοικιάσεις αυτοκινήτων κρουαζιέρες κτλ θα διατίθενται στους πελάτες αποκλειστικά από το πρακτορείο και τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους η αντιπροσώπους του.



14. Τα δωμάτια πρέπει να είναι έτοιμα και να διατίθενται αμέσως στους πελάτες του πρακτορείου.

15. Το ξενοδοχείο είναι υποχρεωμένο να καλύπτεται πλήρως από τις νόμιμες και προβλεπόμενες ασφάλειες, ιδιαίτερα αυτές που καλύπτουν την αστική ευθύνη των πελατών.

16. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το ξενοδοχείο στους πελάτες του πρακτορείου ,σύμφωνα με την σύμβαση ,πρέπει να είναι της ίδιας ποιότητας με εκείνες που το ξενοδοχείο παρέχει, υπό τις αυτές συνθήκες στους άμεσους πελάτες του, εκτός και αν υπάρχει ειδική συμφωνία μεταξύ του πράκτορα και του ξενοδόχου για το αντίθετο .



17. Σε περίπτωση που αλλάξει το ιδιοκτησιακό καθεστώς του ξενοδοχείου η σύμβαση που υπεγράφη μεταξύ ξενοδοχείου και πρακτορείου θα παραμείνει ισχυρή.

18. Σε περίπτωση που αλλάξει ο φορέας του πρακτορείου το ξενοδοχείο θα υπογράψει νέο συμβόλαιο με τον νέο φορέα χωρίς όμως καμία αλλαγή των όρων της σύμβασης που είχε υπογραφεί με τον παλιό φορέα.

- 
- Ο ξενοδόχος δικαιούται (ΦΕΚ Β 166/9.2.76) να απαιτήσει προκαταβολή μέχρι ποσοστό 25% επί του συνολικού ποσού που προκύπτει από αυτή τη συμφωνία. Σε περίπτωση που ο ξενοδόχος αθετήσει τη συμφωνία που έχει υπογράψει, υποχρεούται να επιστρέψει έντοκα την προκαταβολή, μαζί με τις όποιες κυρώσεις που προκύπτουν από αυτή την αθέτηση.
 - Σε περίπτωση που το ταξιδιωτικό γραφείο ή ο ταξιδιωτικός οργανισμός δεν καλύψει το συμφωνηθέν κατώτατο όριο του allotment για κάθε χρονική περίοδο, ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση, όπως ορίζει ο νόμος. Η αποζημίωση αυτή μπορεί να συμψηφισθεί με την προκαταβολή που έχει ήδη πάρει από τη σύναψη της συμφωνίας.
 - **RELEASE PERIOD**: είναι το χρονικό όριο μέσα στο οποίο το τουριστικό γραφείο ή ο Tour Operator έχει το δικαίωμα-δυνατότητα να ακυρώσει μέρος ή το σύνολο των κρατήσεων του χωρίς να καταβάλλει την οποιαδήποτε αποζημίωση στο ξενοδοχείο. Το όριο αυτό ορίζεται σε 7, 14 ή 21 μέρες εκτός αν η σύμβαση προβλέπει κάτι διαφορετικό.

- 
- Ο ξενοδόχος έχει το δικαίωμα να αποδεσμεύσει τα δωμάτια που κρατά για λογαριασμό του ταξιδιωτικού γραφείου στο ίδιο χρονικό διάστημα (Release Period) πριν την τακτή ημερομηνία άφιξης των πελατών, **εφόσον η κράτηση δεν έχει επιβεβαιωθεί.**
 - Χαρακτηρίζεται **ετεροβαρής** επειδή η καταλυματική μονάδα δεσμεύεται έναντι του τουριστικού οργανισμού ή του ταξιδιωτικού γραφείου, ενώ το ταξιδιωτικό γραφείο δεσμεύεται απέναντί της μόνο για κάλυψη ενός συγκεκριμένου κατώτατου ποσοστού πληρότητας.
 - Αφήνει περιθώρια για overbooking από την πλευρά των καταλυμάτων με σκοπό την εξασφάλιση του πολυπόθητου υψηλού ποσοστού πληρότητας.
 - Ο ταξιδιωτικός οργανισμός ή το ταξιδιωτικό γραφείο έχουν δικαίωμα να ζητήσουν μία κράτηση **εκτός** των όρων του συμβολαίου με το ξενοδοχείο. Η κράτηση αυτή ονομάζεται **Out Of Allotment.**

4. Συμφωνία κατ' αίτηση (On Request).

- ❑ Εφαρμόζεται ευρύτατα από τα ταξιδιωτικά γραφεία. Κατά τη συμφωνία αυτής της μορφής, το ταξιδιωτικό γραφείο ζητά την παροχή υπηρεσιών από το ξενοδοχείο χωρίς να υπάρχει μεταξύ τους συμβόλαιο και κατ' επέκταση δεν υπάρχουν δεσμευμένα δωμάτια για λογαριασμό του ταξιδιωτικού γραφείου.
- ❑ Το είδος αυτό λειτουργεί χωρίς σύμβαση αλλά με προφορική συμφωνία συνήθως (άτυπα δηλαδή).
- ❑ Ο προμηθευτής δικαιούται ένα ποσοστό από τα έσοδα του καταλύματος, το οποίο συνήθως κυμαίνεται, ανάλογα με τη τουριστική περίοδο, στο 8% - 10% (αρκετές φορές φθάνει το 30%) επί των επισήμων τιμών (τιμών πόρτας ή official rates ή rack rates).

- 
- ❑ Ακόμα και στις περιπτώσεις που το ταξιδιωτικό γραφείο κάνει μόνο την κράτηση, **το ξενοδοχείο και πάλι καταβάλλει προμήθεια** στο ταξιδιωτικό γραφείο μετά την αναχώρηση του πελάτη.
 - ❑ **Κύριο χαρακτηριστικό** αυτού του είδους ξενοδοχειακής σύμβασης είναι η **ελευθερία**, τόσο του ταξιδιωτικού γραφείου όσο και της καταλυματικής μονάδας, αλλά και η **αυξημένη αβεβαιότητα** για ύπαρξη διαθέσιμων δωματίων.
 - ❑ Δεν προτείνεται για group τουριστών.
 - ❑ Επίσης **δεν υπάρχει περιορισμός** στην ταυτόχρονη **χρήση**, από ένα ταξιδιωτικό γραφείο ή ένα ξενοδοχείο, **δύο ή περισσότερων ξενοδοχειακών συμβάσεων** με στόχο την ελαχιστοποίηση του κινδύνου και τη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος.



Στο σημείο αυτό θα ήθελα να σας ευχαριστήσω και για τη σημερινή παρουσία σας.



Στην επόμενη ενότητα δη θα ασχοληθούμε με τον κανονισμό σχέσεων μεταξύ ξενοδόχων και πελατών ξενοδοχείων.