



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

ΕΝΟΤΗΤΑ 8η

Εισαγωγή.



- Ο κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αποτελεί νομοθετικό κείμενο (απόφαση 503007/1976 (ΦΕΚ 166) του Γενικού Γραμματέα του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού "Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών"), που περιλαμβάνει τη ρύθμιση των βασικότερων όρων της ξενοδοχειακής μίσθωσης, καθώς και την καταγραφή των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων και του ξενοδόχου αλλά και κυρίως-του πελάτη..



Ο ξενοδόχος υποχρεούται να ενοικιάζει τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου του σε κάθε πελάτη, να διαθέτει και να παρέχει, στην πραγματικότητα, όσες ανέσεις διαφημίζει για το ξενοδοχείο του (πχ. κολυμβητική δεξαμενή, αθλοπαιδιές, νυχτερινό κέντρο, ομπρέλες, ανάκλιντρα, αμμώδη ακτή κλπ).

- Ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί την ενοικίαση, αν ο πελάτης
- α) Είναι ολοφάνερα ασθενής
- β) Βρίσκεται σε μέθη
- γ) Είναι ρυπαρός

Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να μισθώνει ένα μέρος των δωματίων του ξενοδοχείου του με συμβόλαιο σε τουριστικά γραφεία και παράλληλα να το επινοικιάζει σε μεμονωμένους πελάτες.

1. ΜΗ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

- Ο ξενοδόχος υποχρεούται να απαντά μέσα σε 3 ημέρες, ότι αποδέχεται ή όχι τις παραγγελίες για ενοικίαση δωματίων που έχουν διαβιβαστεί σ' αυτόν.
- Σε καταφατική περίπτωση δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή μέχρι 25% στο σύνολο της τιμής διανυκτέρευσης για όλες τις ημέρες της διαμονής που έχουν παραγγελθεί.
- Η προκαταβολή δεν πρέπει να είναι κατώτερη του μισθώματος μιας ημέρας. Η απάντηση γίνεται με τον ίδιο τρόπο που έγινε η εντολή κράτησης.

2. Απάντηση σε παραγγελία κράτησης.

2 Απάντηση σε παραγγελία κράτησης.

- Σε περίπτωση που ο ξενοδόχος αθετήσει τη συμφωνία, υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής εντόκως, καθώς και για τα λοιπά δικαιώματα που θα προκύψουν ενδεχομένως υπέρ του αντισυμβαλλόμενου.
- Αυτή η συμπεριφορά του ξενοδόχου θα θεωρηθεί βαρύτατο παράπτωμα και θα επισύρει σε βάρος του αυστηρότατες διοικητικές κυρώσεις εκ μέρους του ΕΟΤ.



- Όποιος παραγγείλει δωμάτια και τελικά δεν τα χρησιμοποιήσει, οφείλει να αποζημιώσει το ξενοδόχο με το μισό της τιμής που συμφωνήθηκε για την περίοδο που δεν τα χρησιμοποίησε.
- Αν όμως ο πελάτης προειδοποίησε τον ξενοδόχο πριν από 21 τουλάχιστον ημέρες, τότε απαλλάσσεται από την αποζημίωση και ο ξενοδόχος υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής.
- Αν το διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ κράτησης και άφιξης είναι πολύ μικρότερο τότε ο ξενοδόχος έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει όλο το ποσό που έχει προυσπράξει. Το αντίθετο μπορεί να συμβεί μόνο αν το επιθυμεί ο ξενοδόχος.

3. Ακύρωση κράτησης.

4. Χρήσεις από τον πελάτη.

Ο πελάτης δικαιούται να κάμει χρήση:

- α) Τουριστικά δωματίου ή διαμερίσματος που ενοικίασε
- β) Των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου που προορίζονται για τους πελάτες.

Αν ο πελάτης απαιτήσει αποκλειστική χρήση για κάτι (προϊόν ή υπηρεσία) που τυχόν διατίθενται από την επιχείρηση, ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει ειδική πληρωμή βάσει προκαθορισμένου τιμολογίου.

Το τουριστικό δωμάτιο ή διαμέρισμα που ενοικιάστηκε επιτρέπεται να **χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και μόνο από τον πελάτη ενοικιαστή και τα πρόσωπα που αυτός, κατά την ενοικίαση ρητά δήλωσε.**



5. Ενοικίαση δωματίου.



- Η ενοικίαση του δωματίου θεωρείται ότι έγινε για μια ημέρα, εκτός αν άλλως, ρητώς, συμφωνηθεί μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη.
- Η ενοικίαση θεωρείται ότι ανανεώνεται αμοιβαίως για κάθε επόμενη ημέρα, εφόσον ο ξενοδόχος δεν ειδοποιεί τον πελάτη ότι λήγει η μίσθωση και ο πελάτης δεν ειδοποιεί τον ξενοδόχο ότι δεν θα συνεχίσει τη μίσθωση.
- Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να γίνεται από την προηγούμενη ημέρα, διαφορετικά-κανονικά δεν ισχύει για την ίδια ημέρα, αλλά για την επόμενη.

- Σε περίπτωση που λυθεί η μίσθωση του δωματίου, ο πελάτης υποχρεούται να εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα.
- Παραμονή πέρα από την ώρα αυτή και μέχρι την 18η ώρα υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή του μισού ενοικίου.
- Παραμονή πέρα από την 18η ώρα, υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή ολόκληρου του ενοικίου μιας ημέρας. Αν αρνηθεί ο πελάτης, τότε ο ξενοδόχος δικαιούται να αποβάλει από το δωμάτιο τις αποσκευές του.

6. Ώρα λήξης μίσθωσης.

7. Διακοπή μίσθωσης.

- Αν το δωμάτιο εκμισθωθεί για ορισμένο χρόνο, ο ξενοδόχος δεν δικαιούται να λύσει τη μίσθωση πριν περάσει ο χρόνος που συμφωνήθηκε, εκτός αν ο πελάτης:
 - α) Παραβεί τον Κανονισμό Ξενοδόχων - Πελατών
 - β) Ασθενήσει από μεταδοτική νόσο ή άλλη νόσο που προκαλεί ενόχληση στους λοιπούς πελάτες του ξενοδοχείου
 - γ) Παραβεί τα χρηστά ήθη

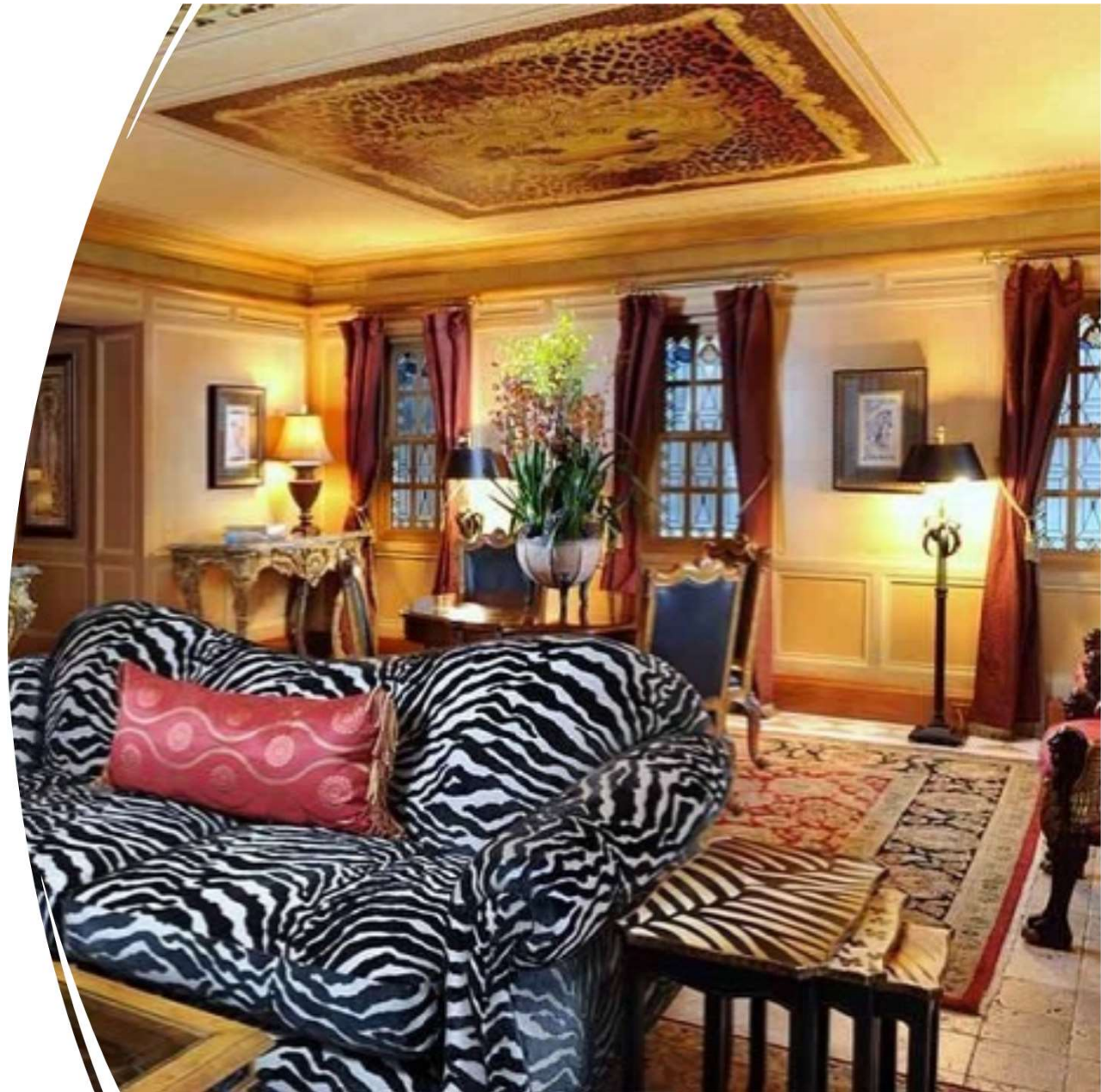
Αντίστοιχα ο πελάτης οφείλει:

- α) Να δεχθεί το δωμάτιο που κρατήθηκε από τον ίδιο ή με εντολή του μέσω τρίτου, εκτός αν τούτο δεν είναι σύμφωνο με την παραγγελία του.
- β) Να διατηρήσει το δωμάτιο μέχρι το τέλος του χρόνου που συμφωνήθηκε, διαφορετικά είναι υποχρεωμένος να καταβάλει στον ξενοδόχο αποζημίωση ίση με το μισό του μισθώματος όλων των υπολοίπων ημερών, που αναλογεί στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης.

7. Διακοπή μίσθωσης.

8. Χρέωση ημερών.

- Η ημέρα της άφιξης υπολογίζεται ολόκληρη ως προς το ενοίκιο, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης.
- Η ημέρα της αναχώρησης δεν υπολογίζεται, εκτός εάν ο πελάτης δεν εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα της ημέρας αναχώρησης.



9. Διάθεση δωματίων στους πελάτες από τον ξενοδόχο.

- Ο ξενοδόχος οφείλει να διαθέτει στους πελάτες τα δωμάτια που έχει αποδεχθεί έπειτα από παραγγελία έγγραφη, τηλεγραφική ή με συμβόλαιο - συμφωνητικό.
- Σε αντίθετη περίπτωση υποχρεούται να εξασφαλίσει τη διαμονή τους σε άλλο ξενοδοχείο της ίδιας τουλάχιστον τάξης και στην αυτή πόλη, που να διαθέτει εν πάση περιπτώσει τις ίδιες ανέσεις και τις προϋποθέσεις διαμονής (πισίνα, μπαρ κλπ), όπως αυτές που διαφημίζονται για το δικό του ξενοδοχείο.



9. Διάθεση δωματίων στους πελάτες από τον ξενοδόχο.

- Στην περίπτωση αυτή ο ξενοδόχος οφείλει να καταβάλει εξ ιδίων τα έξοδα μεταφοράς και την επί πλέον διαφορά τιμής που τυχόν υπάρχει μεταξύ του δικού του και του άλλου ξενοδοχείου.
- Εφόσον τα παραπάνω δεν καταστεί δυνατόν να εξασφαλιστούν, ο ξενοδόχος υποχρεούται να αποζημιώσει τον πελάτη με το σύνολο της τιμής διαμονής και για όλο το χρονικό διάστημα που συμφωνήθηκε, είτε ο πελάτης είναι μεμονωμένος είτε πρακτορειακός.
- Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να συνάπτει συμβάσεις εκμισθώσεις για κλίνες περισσότερες από εκείνες που διαθέτει το ξενοδοχείο του. Παράβαση της ανωτέρω διάταξης επιφέρει ως διοικητική κύρωση κατά του ξενοδόχου τον υποβιβασμό του ξενοδοχείου στην αμέσως κατώτερη τάξη για ένα χρόνο.



10. Συμφωνίες – Συμβόλαια μεταξύ ξενοδόχων και Τουριστικών Γραφείων ή Ταξιδιωτικών Οργανισμών.

- Πρέπει να περιλαμβάνουν, εκτός των άλλων:
α) Την τιμή απλής διανυκτέρευσης που συμφωνήθηκε με πρωινό ή με ημιδιατροφή ή με πλήρη διατροφή.

Απαγορεύεται στα ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν εντός αυτών εστιατόρια και κυλικεία να συνάπτουν συμβόλαια μισθώματος κλινών με πρωϊνό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή. Ομοίως απαγορεύεται η μίσθωση ή υπεκμίσθωση των εστιατορίων και κυλικείων που τυχόν λειτουργούν μέσα στο ξενοδοχείο σε πρόσωπα ξένα προς την επιχείρηση.

β) Τον τύπο των δωματίων
(μονόκλινα, δίκλινα, απλά ή
με λουτρό.

γ) Την ακριβή χρονική
διάρκεια της μίσθωσης

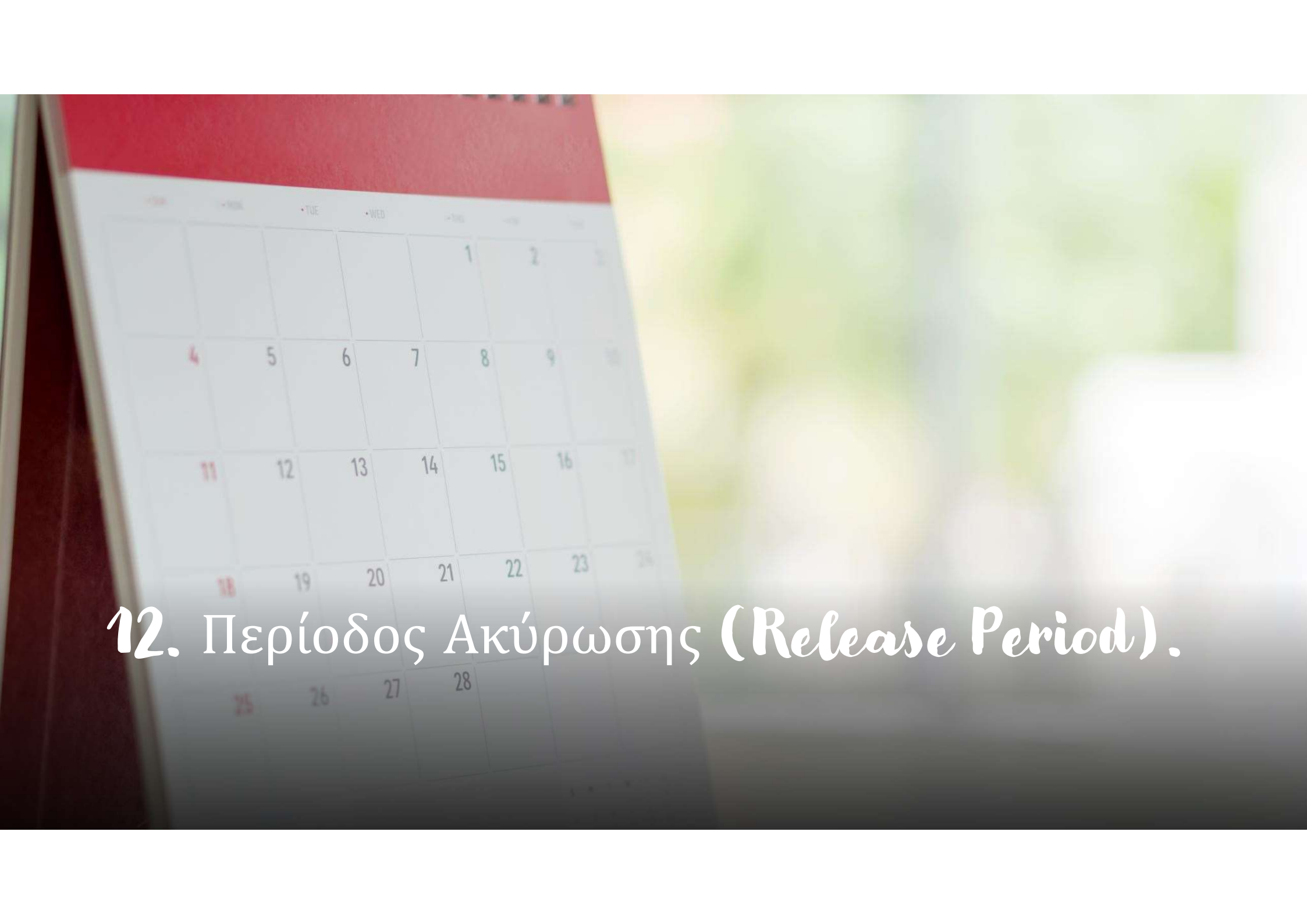
δ) Τον αριθμό
διανυκτερεύσεων που
κατά μήνα συμφωνήθηκε
κατ' ανώτατο και
κατώτερο όριο

.10 Συμφωνίες
– Συμβόλαιο
μεταξύ
ξενοδόχων και
Τουριστικών
Γραφείων ή
Ταξιδιωτικών
Οργανισμών.

11. Προκαταβολή για την κράτηση δωματίων. .



- Ο ξενοδόχος δικαιούται να απαιτήσει προκαταβολή που επέχει θέση αρραβώνα μέχρι ποσοστό 25% στο συνολικό ποσό που προκύπτει από τη συμφωνία που έγινε.
- Θα επισύρει σε βάρος του αυστηρότατες διοικητικές κυρώσεις εκ μέρους του Ε.Ο.Τ. *
- Σε περίπτωση που το Τουριστικό Γραφείο ή ο Ταξιδιωτικός Οργανισμός δεν καλύψει το κατώτατο όριο του ALLOTMENT που συμφωνήθηκε για κάθε μήνα, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση, υπολογιζόμενη στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης και ανερχόμενη στο μισό του υπόλοιπου του κατώτατου ορίου του ALLOTMENT που παραμένει ακάλυπτο. Η εν λόγω αποζημίωση μπορεί να συμψηφιστεί με την τυχόν προκαταβολή που κατατέθηκε.



12. Περίοδος Ακύρωσης (*Release Period*).

RELEASED PERIOD



- Το τουριστικό γραφείο ή ο τουριστικός οργανισμός δικαιούται να ακυρώσει μέρος ή το σύνολο των συμφωνημένων κλινών χωρίς την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, εφόσον αποδεδειγμένα ειδοποιηθεί ο ξενοδόχος είκοσι μία (21) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη συμφωνημένη άφιξη των πελατών (RELEASE PERIOD).
- Αντίστοιχα και ο ξενοδόχος δικαιούται να αποδεσμεύσει σε χρονικό όριο (RELEASE PERIOD) είκοσι μία (21) ημερών πριν από κάθε τακτή άφιξη των πελατών, για όσες από τις συμφωνημένες κλίνες δεν υπάρχει επικυρωμένη κράτηση με VOUCHER ή με ROOMING LIST.
- Τα ταξιδιωτικά γραφεία ή οι τουριστικοί οργανισμοί αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καλύψουν ορισμένο ποσοστό του συνόλου των συμφωνημένων ALLOTMENTS κατά τη μέση (Απρίλιος, Μάιος, Οκτώβριος) τουριστική περίοδο.

RELEASED PERIOD



Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δικαιούται να προβεί σε ανάλογη προς το ποσοστό των ALLOTMENTS, που δεν καλύφθηκε, μείωση των κλινών που συμφωνήθηκαν για την περίοδο της αιχμής (ΙΟΥΝΙΟΣ - ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ).

Επίσης με τη σύμβαση των ALLOTMENTS αναλαμβάνουν την υποχρέωση να χορηγούν στους ξενοδόχους, σε χρόνο που ρητά καθορίζεται από τη σύμβαση, δεσμευτική κατάσταση των κρατήσεων τους για την περίοδο 1/7 έως 15/9.

Αντίστοιχα οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να εξασφαλίσουν τον αριθμό των κλινών της ανωτέρω κατάστασης, επαυξημένο κατά 30% για την αντιμετώπιση των κρατήσεων της τελευταίας στιγμής.

13. Ωράριο λειτουργίας.

Ο ξενοδόχος, για την εξυπηρέτηση των πελατών, υποχρεούται να διατηρεί ανοιχτό το ξενοδοχείο του για όλο το 24ωρο, διαθέτοντας υπάλληλο υποδοχής κατά τη διάρκεια της ημέρας και νυκτοθυρωρό κατά τη διάρκεια της νύχτας.

Επίσης υποχρεούται να έχει για όλο το 24ωρο σε λειτουργία το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου του.

14. Διευθυντής Ξενοδοχείου.

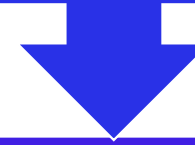
Οι υπεύθυνοι Διευθυντές που διορίζονται με απόφαση του Ε.Ο.Τ., είναι υποχρεωμένοι να φροντίζουν για την τήρηση του Κανονισμού Ξενοδόχου - Πελατών και για τους νόμους που αφορούν στα ξενοδοχεία και τις λοιπές διατάξεις.

Οι επιχειρηματίες ξενοδόχοι οφείλουν να μην παρεμβαίνουν στα καθήκοντα του Διευθυντή. Στην περίπτωση της παρέμβασης ο Διευθυντής υποχρεούται να υποβάλει σχετική αναφορά στην αρμόδια Υπηρεσία του Ε.Ο.Τ.

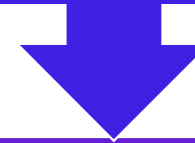
Παράβαση των ανωτέρω επισύρει διοικητικές κυρώσεις τόσο σε βάρος του Διευθυντή όσο και σε βάρος της Επιχείρησης.

15. Λογαριασμοί πελατών.

Οι λογαριασμοί πελατών εισπράττονται συνήθως κάθε εβδομάδα



Ο ξενοδόχος όμως δικαιούται να ζητήσει την εξόφλησή τους και καθημερινώς



Σε περίπτωση μη έγκαιρης εξόφλησης του λογαριασμού, ο ξενοδόχος δικαιούται να αρνηθεί τη συνέχιση της μίσθωσης του δωματίου ή της κλίνης, να παρακρατήσει κατά την αναχώρηση του οφειλέτη πελάτη όλα τα αντικείμενά του που έχουν προσκομιστεί ή παραδοθεί σ' αυτόν από τον πελάτη σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Ν.Δ. 5205/1931.

16. Τιμαλφή και λοιπά είδη αξίας.

- Ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Διευθυντή του ξενοδοχείου τα πολύτιμα ή σημαντικής αξίας αντικείμενα καθώς και τα χρήματα που έχει μαζί του παίρνοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους.
- Για τα λοιπά αντικείμενα που προσκομίζονται στο ξενοδοχείο από τον πελάτη, ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η ζημιά ή η απώλεια οφείλεται σε αμέλεια του πελάτη ή των προσώπων που τον συνοδεύουν, τον επισκέπτονται ή βρίσκονται στην υπηρεσία του.
- Επίσης ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η βλάβη, η καταστροφή ή η απώλεια οφείλεται σε ανώτερη βία (σεισμός, πυρκαγιά κλπ) ή στην ιδιόζουσα φύση του πράγματος.

Τιμαλφή και
λοιπά είδη
αξίας. Εικόνες



Download from
amstime.com
Watermarked comp image is for previewing purposes only.



17. Ειδικές περιπτώσεις ασθένειας πελάτη.

- ❑ Σε περίπτωση ασθένειας από μολυσματική ή μεταδοτική νόσο ή παραφροσύνης ή θανάτου ή αυτοκτονίας του πελάτη μέσα στο ξενοδοχείο, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση από τον πελάτη ή από τους δικαιούχους του για τις δαπάνες ή ζημίες που προήλθαν από το συμβάν.
- ❑ Το ποσό της αποζημίωσης καθορίζεται με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του ΕΟΤ.
- ❑ Αν εκδηλωθεί κρούσμα μολυσματικής νόσου οι οικείοι του άρρωστου και ο θεράπωντας ιατρός οφείλουν αμέσως να ειδοποιήσουν τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου, το οικείο Αστυνομικό Τμήμα και το πλησιέστερο Υγειονομικό Κέντρο.

18. Αποζημίωση για τις ζημιές που προκλήθηκαν στο ξενοδοχείο από τους πελάτες.

- Ο πελάτης του ξενοδοχείου είναι υπεύθυνος για κάθε βλάβη ή ζημία που έγινε στο ξενοδοχείο και οφείλεται σ' αυτόν ή τους επισκέπτες του ή στο υπηρετικό προσωπικό του, ή σε κάθε άλλο πρόσωπο, για το οποίο ευθύνεται ο πελάτης (θραύση γυαλικών, πιατικών, νιπτήρων, βλάβες επίπλων, ταπήτων, ρουχισμού κλπ).

19. Υποχρεώσεις πελάτη.

α) Να υπογράψει κατά την είσοδό του στο ξενοδοχείο τα δελτία που διατάσσονται από τις Αρχές.



β) Να παραδίδει στο θυρωρείο το κλειδί του δωματίου του κατά την έξοδό του από το ξενοδοχείο. ο ξενοδόχος υποχρεούται σε κάθε περίπτωση να διαθέτει και δεύτερο κλειδί για κάθε δωμάτιο της ξενοδοχειακής του μονάδας



γ) Να δέχεται τους επισκέπτες του στις αίθουσες του ξενοδοχείου. Επισκέψεις στα δωμάτια απαγορεύονται, εκτός αν ο πελάτης διαθέτει διαμέρισμα

Ο πελάτης
απαγορεύεται
να:

α) Παρασκευάζει στα δωμάτια του ξενοδοχείου φαγητά και αφεψήματα καθώς και η εστίαση μέσα σ' αυτά εκτός των ασθενών ή αυτών που έχουν ζητήσει ROOM SERVICE.



β) Χρησιμοποιεί πετρελαιομηχανές, καμινέτα, ηλεκτρικές συσκευές κλπ.



γ) Χρησιμοποιεί ηλεκτρικό ρεύμα γι' άλλο σκοπό εκτός για φωτισμό και ξυριστική μηχανή.

Ο πελάτης απαγορεύεται να:

δ) Πλένει στα δωμάτια ασπρόρουχα και λοιπά είδη ιματισμού.



ε) Τοποθετεί στους διαδρόμους του ξενοδοχείου κάθε είδους αποσκευών.



στ) Μετακινεί στα δωμάτια τα έπιπλα και διανοίγει οπές στους τοίχους για ανάρτηση φωτογραφιών ή άλλων αντικειμένων.

Ο πελάτης απαγορεύεται να:

ζ) Διατηρεί μέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικίδιων ζώων, εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός για τούτο χώρος.

η) Παίζει τυχερά παιχνίδια

θ) Ακούει μουσική, άσματα και πραγματοποιεί κάθε είδους συγκεντρώσεις, που προξενούν θόρυβο ή ενόχληση στους λοιπούς πελάτες. Για κάθε θόρυβο ή ενόχληση από ανήλικους ευθύνονται οι γονείς ή οι κηδεμόνες τους

ι) Μεταφέρει και χρησιμοποιεί έξω από τα δωμάτια λινά προσόψια και λοιπά είδη ιματισμού

Ο πελάτης υποχρεούται:

Να συμπεριφέρεται με ευγένεια στο προσωπικό του ξενοδοχείου και για κάθε παράπονο εναντίον του να αναφέρεται στη Δ/ση, η οποία και υποχρεούται να τον ικανοποιήσει στο μέτρο του εφικτού και νόμιμου.



Σε περίπτωση που ο πελάτης παραβαίνει τις διατάξεις του Κανονισμού, θορυβεί συστηματικά, ενοχλεί τους λοιπούς πελάτες και γενικά συμπεριφέρεται ανάρμοστα σ' αυτούς και το προσωπικό, μπορεί να θεωρηθεί ως ανεπιθύμητος και η Δ/ση του ξενοδοχείου δικαιούται να απαιτήσει μέσα σε 24 ώρες να εγκαταλείψει το ξενοδοχείο και να εκκενώσει το δωμάτιο από τις αποσκευές του.

20. Παράβαση του Κανονισμού.

- Σε περίπτωση παράβασης του Κανονισμού, ο πελάτης ή ο ξενοδόχος μπορούν, αν χρειαστεί, να απευθυνθούν στην Τουριστική Αστυνομία ή ελλείψει αυτής, στις λοιπές Αστυνομικές Αρχές, οι οποίες υποχρεούνται να προσφέρουν κάθε νόμιμη βοήθεια και να επιβάλουν την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού αυτού.

Σας ευχαριστώ πολύ και
σήμερα για τη παρουσία σας.

Στην επόμενη 9η ενότητα θα αναφερθούμε
στον καθορισμό τιμών των ξενοδοχείων.