

Ε.Π.Κ.ΧΑΝ : ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ

Εν όψει της Τουριστικής περιόδου, η Ένωση Προστασίας Καταναλωτών Κρήτης (Ε.Π.Κ.ΧΑΝ), εφιστά την προσοχή των καταναλωτών, που θα επιλέξουν για τις διακοπές τους, να διαμείνουν σε ξενοδοχείο ή ενοικιαζόμενα διαμερίσματα, παραθέτοντας τις συμβουλές της:

A.- ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

- 1) Προσέχουμε οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ή τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, να έχουν αναρτήσει σε εμφανές σημείο, το ειδικό σήμα του ΕΟΤ πράγμα που μας παρέχει ασφάλεια
- 2) Όταν κάνουμε κράτηση μέσω ιστοσελίδας του ξενοδοχείου, στο διαδίκτυο, προσέχουμε στο πλάνο που περιγράφονται οι παροχές, να αναφέρεται και η τιμή χρέωσης ανά ημέρα παραμονής.
- 3) Όταν κάνουμε την κράτηση μας, πρέπει να γνωρίζουμε, με λεπτομέρειες, ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται, στην τιμή, που μας ενημερώνει, η ξενοδοχειακή επιχείρηση. Θα πρέπει να επιβεβαιωνόμαστε εάν το πρωινό, η χρήση ίντερνετ και διάφορες άλλες υπηρεσίες, μας χρεώνονται, χωριστά, επιπλέον της τιμής, που μας αναφέρει ο ξενοδόχος, διότι μπορεί να βρεθούμε προ εκπλήξεως!! Μπορεί κάποιες επιχειρήσεις να διαφημίζουν "προσφορά" οικονομικά ελκυστική, αλλά να διαθέτουν ξεχωριστά τις παροχές και έτσι ουσίας να μη υπάρχει καμία "προσφορά"
- 4) Θα πρέπει να γνωρίζουμε ότι η ημέρα της άφιξης μας χρεώνεται ολόκληρη ανεξάρτητα αν έχουμε φθάσει αργά.

B.- ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

-Εάν κάνουμε κράτηση και δε χρησιμοποιήσουμε το δωμάτιο, οφείλουμε αποζημίωση, στον ξενοδόχο, το μισό της συμφωνημένης τιμής. Απαλλασσόμαστε, όμως, από κάθε υποχρέωση αποζημίωσης, εάν προειδοποιήσουμε τον ξενοδόχο 21 ημέρες, πριν την έναρξη της ενοικίασης, ή για λόγους ανωτέρας βίας που αποδεικνύονται.

- Να μη φωνασκούν, οχλώντας τους άλλους πελάτες
 - Να διατηρούν τον ήχο των ραδιοφώνων, τηλεοράσεων, σε χαμηλή ένταση,
 - Να μη μαγειρεύουν, μέσα στα δωμάτια των ξενοδοχείων. Η απαγόρευση δεν ισχύει, για τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα.
 - Να μη χρησιμοποιούν γκαζάκια υγραερίου μέσα στο δωμάτιο..
 - Να μην πλένουν ρούχα.
 - Να μην τοποθετούν τις αποσκευές, στους διαδρόμους του ξενοδοχείου.
 - Να μη μετακινούν τα έπιπλα, μέσα στα δωμάτια.
 - Να μην τοποθετούν καρφιά, στους τοίχους.
 - Να μην παίζουν τυχερά παιχνίδια.
 - Να μη διαταράσσουν την ησυχία των υπολοίπων ενοίκων.
 - Να φέρονται ευγενικά, στο προσωπικό.
- Τέλος ακόμα θα πρέπει να γνωρίζουμε ότι την ημέρα της αναχώρησης πρέπει να αδειάζουμε το δωμάτιο, μέχρι τις 12 το μεσημέρι. Αν μείνουμε, μετά τις 12 το μεσημέρι και μέχρι τις 6:00 το απόγευμα, πρέπει να καταβάλλουμε το μισό της τιμής, για μια μέρα.

Εάν μείνουμε και μετά τις 6:00 το απόγευμα ,πρέπει να πληρώσουμε το αντίτιμο της παραμονής, για μια ολόκληρη ημέρα. Εάν, όμως, το δωμάτιο έχει κρατηθεί και από άλλο πελάτη, ο ξενοδόχος έχει το δικαίωμα να απομακρύνει τα πράγματά μας

- Επίσης θα πρέπει να γνωρίζουμε ότι, τα κατοικίδια ζώα απαγορεύονται, στα ξενοδοχεία, που δε διαθέτουν ειδικούς χώρους. Για το λόγο αυτό, ας φροντίσουμε, πριν ξεκινήσουμε, για το ξενοδοχείο, να μάθουμε, αν επιτρέπεται να έχουμε, μαζί μας, το αγαπημένο μας κατοικίδιο.

Γ.-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ και ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ-ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

- Κάθε ξενοδοχείο έχει νόμιμη υποχρέωση, όταν γίνεται κράτηση, μέσω διαδικτύου, να απαντά, μέσα σε τρεις ημέρες, τηλεφωνικά ή γραπτά, αν αποδέχεται ή όχι την κράτηση των δωματίων που έχουμε ζητήσει..

- Να ενοικιάζει τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου, σε κάθε πελάτη.

Εξαίρεση

Ο ξενοδόχος νομιμοποιείται να αρνηθεί την ενοικίαση, μόνο σε καταναλωτές, που είναι ασθενείς, μεθυσμένοι ή βρώμικοι. Επίσης, ο ξενοδόχος μπορεί να διακόψει τη μίσθωση, του καταλύματος, εάν ο πελάτης παραβεί τα χρηστά ήθη, ή ασθενήσει, από "λοιμώδη νόσο" που θα δημιουργήσει, πανικό στους άλλους πελάτες της επιχείρησής του.

- Να διαθέτει, στους πελάτες, τις παροχές εκείνες που έχει προωθήσει μέσω διαφημιστικού πλάνου, όπως π.χ. εγκαταστάσεις σάουνας, εστιατόριο, κλπ.

- Εάν ο ξενοδόχος αθετήσει τη συμφωνία του, μαζί μας, υποχρεούται να μας επιστρέψει την τυχόν προκαταβολή, έντοκα. Η αθέτηση της συμφωνίας επισύρει αυστηρές διοικητικές κυρώσεις, από τον Ε.Ο.Τ.

- Ο ξενοδόχος πρέπει να διατηρεί ανοιχτό το ξενοδοχείο, καθ' όλο το 24ωρο, έχοντας υπάλληλο, στην υποδοχή και να εξασφαλίζει, επίσης, τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, όλο το 24ωρο.

- Σε κάθε δωμάτιο, πρέπει να υπάρχει πινακίδα θεωρημένη, από την Αστυνομία, στην οποία αναγράφονται η τιμή του δωματίου, οι σχετικές προσαυξήσεις, η συνολική τιμή, η τιμή του πρωινού, η τιμή του γεύματος (εφόσον παρέχονται) κ.λπ.

-Ο ξενοδόχος φέρει ευθύνη, για τυχόν απώλεια ή κλοπή των πολύτιμων αντικειμένων και χρημάτων μας, μόνο αν τα παραδώσουμε, προς φύλαξη, λαμβάνοντας απόδειξη.

ΠΡΟΣΟΧΗ

- Εάν το δωμάτιο, που έχουμε κλείσει, δεν είναι διαθέσιμο, ο ξενοδόχος πρέπει να εξασφαλίσει τη διαμονή μας, σε άλλο ξενοδοχείο, της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας, το οποίο θα βρίσκεται, στην ίδια πόλη και θα διαθέτει τις ίδιες ανέσεις και προϋποθέσεις διαμονής, όπως αυτές που διαφημίζει, για το δικό του ξενοδοχείο.

Ταυτόχρονα, οφείλει να μας καταβάλει, τα έξοδα μεταφοράς, στο άλλο ξενοδοχείο και την τυχόν επιπλέον διαφορά τιμής. Εάν δεν καταστεί αυτό δυνατό, ο ξενοδόχος πρέπει να μας αποζημιώσει, με το σύνολο του συμφωνημένου τιμήματος διαμονής.

- Τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα πρέπει να διαθέτουν το βασικό εξοπλισμό μίας οικίας, όπως π.χ. ψυγείο, κουζίνα, μαγειρικά σκεύη, χώρους υγιεινής, καθώς και να διαθέτουν σωστό φωτισμό. Επίσης, πρέπει να πληρούν τους κανόνες υγιεινής και καθαριότητας.

Τέλος η Ένωση Καταναλωτών Κρήτης, αφού ευχηθεί σε όλους τους καταναλωτές, ένα δροσερό καλοκαίρι, υπενθυμίζει ότι θα είναι στην διάθεση των καταναλωτών, για τυχόν καταγγελίες στα τηλέφωνα 2821092666 και 2821092306.

Η Πρόεδρος της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών Κρήτης (Ε.Π.Κ.ΧΑΝ)

Ιωάννα Μελάκη

ΕΝΩΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΡΗΤΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ Α/Μ 35

Ταχ.Δ/νση:Πλ.1866 Αρ.2

e-mail: epkhan@gmail.com

Τηλ-Φοξ:2821092666-2821092306