

Κοζάνη, 14 Ιουλίου 2010

Δελτίο Τύπου Διακοπές και Διαμονή

Τα ξενοδοχεία και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα κατατάσσονται, σε αστέρια 5****(κατηγορίας ΑΑ), 4****(κατηγορίας Α), 3***(κατηγορίας Β), 2**, 1*, με βάση κριτήρια, που καθορίζονται, από τον Ε.Ο.Τ.

Ξενοδοχεία – Ενοικιαζόμενα Διαμερίσματα

Οι τιμές, διαμορφώνονται, ελεύθερα. Οι κατώτατες τιμές των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων καθορίζονται, με Υπουργικές Αποφάσεις. Καθορίζονται, για κάθε επιχείρηση δύο κατώτατα όρια τιμών, ένα για τη χαμηλή περίοδο και ένα για την υψηλή. Οι ξενοδόχοι δε μπορούν να διαμορφώσουν τιμές κατώτερες αυτών της Υ.Α., αλλά είναι ελεύθεροι να διαμορφώσουν τις τιμές τους, «προς τα πάνω». Επίσης, οι ξενοδόχοι αποφασίζουν τα χρονικά διαστήματα, που θα εντάξουν τη χαμηλή και την υψηλή περίοδο. Οι ξενοδόχοι υποβάλλουν, στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, τους τιμοκαταλόγους τους, προς έγκριση και θεώρηση. Ένα θεωρημένο αντίγραφο της δήλωσης τιμών και του τιμοκαταλόγου, αποστέλλονται, στον ξενοδόχο, ο οποίος είναι υποχρεωμένος να τηρεί αυτά τα έγγραφα, στην υποδοχή και να τα δείχνει, κάθε φορά, που του το ζητήσει ο πελάτης. Για τις τιμές, το Ξ.Ε.Ε. ενημερώνει και τον Ε.Ο.Τ. Οι επιχειρήσεις μπορούν να κάνουν εκπτώσεις, μέχρι 50%, στις εγκεκριμένες τιμές, εφόσον η νέα τιμή δεν είναι κατώτερη των κατώτατων ορίων, που ορίζονται, με την Υ.Α. Εφόσον δίκλινο δωμάτιο ξενοδοχείου 2 αστέρων και άνω, διατεθεί, σε ένα άτομο, θα εισπράττεται το 80% της τιμής του δίκλινου. Η τιμή, που θα προκύπτει, όμως δε μπορεί να είναι μικρότερη της τιμής του μονόκλινου. Ο ξενοδόχος μπορεί να ορίζει διαφορετικές τιμές, στα διαφορετικά δωμάτια (π.χ. με θέα τη θάλασσα κ.λπ.). Αν ο πελάτης ζητήσει προσθήκη κρεβατιού, τότε η εγκεκριμένη τιμή αυξάνεται, κατά 10% - 20%.

Οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να αναρτούν τιμοκαταλόγους, σε κάθε δωμάτιο, στους οποίους πρέπει να αναγράφεται η τιμή του δωματίου. Επίσης, όλες οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πρέπει να είναι εφοδιασμένες, με το ειδικό σήμα του ΕΟΤ και να τηρούν τους κανόνες υγιεινής.

Ο ξενοδόχος πρέπει να:

- Ενοικιάζει τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου, σε κάθε πελάτη.
- Απαντά, μέσα σε τρεις ημέρες, τηλεφωνικά ή γραπτά, αν αποδέχεται ή όχι την κράτηση δωματίων.
- Διαθέτει, στους πελάτες, τις ανέσεις, που διαφημίζει, όπως π.χ. πισίνα, εγκαταστάσεις γυμναστικής, νυχτερινό κέντρο, κ.λπ.
- Να μην αποδέχεται κρατήσεις, για δωμάτια ή κρεβάτια, περισσότερα, από αυτά, που διαθέτει.
- Να μη ζητά προκαταβολή, πάνω από 25% του συνολικού κόστους διαμονής, για όλο το χρονικό διάστημα της διαμονής. Η προκαταβολή δε μπορεί να είναι μικρότερη, από το αντίτιμο της τιμής, για μια μέρα. Η κράτηση ολοκληρώνεται, όταν ο ξενοδόχος παραλάβει την προκαταβολή ή όταν απαντήσει, στον πελάτη, ότι αποδέχεται την κράτηση. 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.
- Στην περίπτωση αυτή, ο ξενοδόχος πρέπει να μας επιστρέψει την προκαταβολή, που τυχόν έχει λάβει, από εμάς. Υπάρχει περίπτωση ο ξενοδόχος να ορίσει μικρότερα χρονικά διαστήματα, για την ακύρωση της κράτησης, χωρίς ποινή, για τον καταναλωτή. Πριν «κλείσουμε», λοιπόν, ένα κατάλυμα, ζητάμε να μάθουμε τους όρους ακύρωσης. Όταν κάνουμε την κράτησή μας, πρέπει να γνωρίζουμε, με λεπτομέρειες, ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται, στην τιμή, που μας ζητάει ο ιδιοκτήτης του καταλύματος. Πολλές φορές το πρωινό, η χρήση του κλιματιστικού και διάφορες άλλες υπηρεσίες μπορεί να χρεώνονται, χωριστά, επιπλέον της τιμής, που μας αναφέρει ο ξενοδόχος.

ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Ν. Κοζάνης

Σ. Μπλιούρα 2 - 50100 - Κοζάνη - Τηλ - Fax: 2461042282

Κέντρο Εξυπηρέτησης Καταναλωτών: 801-11-17200

kepka@in.gr - <http://kepka kozanis.blogspot.com>

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.

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

Η ημέρα της άφιξης μας χρεώνεται ολόκληρη, ακόμα και αν φτάσουμε, πολύ αργά.

Την ημέρα της αναχώρησης πρέπει να αδειάσουμε 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.

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.

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.

Κάμπινγκ

Όπως για τα ξενοδοχεία και τα ενοικιαζόμενα διαμερίσματα, έτσι και για τα κάμπινγκ, οι κατώτατες τιμές ορίζονται, με Υ.Α. Καθορίζονται δύο κατώτατα όρια, ανά επιχείρηση, για τη χαμηλή και την υψηλή περίοδο. Ο καθορισμός των τιμών αφορά τις βασικές παροχές (π.χ. διανυκτέρευση ατόμου, στάθμευση οχήματος, χώρο για σκηνή, τροχόσπιτο κ.λπ., ηλεκτρικό ρεύμα, ενοικίαση σκηνής, ή δωματίου). Οι τιμές πρόσθετων παροχών (π.χ. χρήση ηλεκτρικής εστίας, σιδήρου, πισίνας κ.λπ.) καθώς και οι ανώτερες τιμές καθορίζονται, ελεύθερα. Η υψηλή και χαμηλή περίοδος καθορίζεται, από τον επιχειρηματία. Οι επιχειρηματίες υποβάλλουν δήλωση τιμών στο Ξ.Ε.Ε., το οποίο αφού ελέγξει τις δηλώσεις τιμών, ως προς τα κατώτατα όρια, τις θεωρεί και στέλνει ένα αντίγραφο, στον Ε.Ο.Τ. και ένα αντίγραφο μαζί με συμπληρωμένη και σφραγισμένη πινακίδα τιμών, σε κάθε κάμπινγκ. Η σφραγισμένη πινακίδα τιμών πρέπει να είναι αναρτημένη, σε εμφανές σημείο του χώρου υποδοχής του κάμπινγκ. Οι ιδιοκτήτες κάμπινγκ μπορούν να κάνουν έκπτωση, κατά 20%, στις εγκεκριμένες τιμές, εφόσον η τελική τιμή δεν είναι μικρότερη των κατώτατων τιμών της Υ.Α.

Στα κάμπινγκ πρέπει να πληρούνται οι κανόνες υγιεινής και καθαριότητας.

Για να αποδείξουμε ότι ο ξενοδόχος ή ο ιδιοκτήτης του δωματίου ή του κάμπινγκ, δεν τήρησαν τη συμφωνία τους, μαζί μας, πρέπει να υπογράψουμε, μαζί τους, μια γραπτή σύμβαση, στην οποία θα αναφέρονται, αναλυτικά, τόσο οι προσφερόμενες υπηρεσίες, όσο και οι χρεώσεις. Επειδή αυτό είναι δύσκολο, όταν το κατάλυμα βρίσκεται, σε άλλη περιοχή, από αυτήν του τόπου διαμονής του καταναλωτή, καλόν είναι να ζητούμε να μας αποσταλεί η σύμβαση ταχυδρομικά ή με fax, πριν πληρώσουμε την προκαταβολή. Εάν και αυτό είναι αδύνατο τότε, αναγράφουμε τους όρους, στο έμβασμα της προκαταβολής. Η είσπραξη της προκαταβολής αποτελεί έμμεση αποδοχή των όρων, που αναγράφονται στο έμβασμα.

Αν κλείσουμε κάποιο κατάλυμα, μέσω διαδικτύου, καλό θα είναι να επικοινωνήσουμε και τηλεφωνικά, απευθείας, με τον ξενοδόχο, για να επιβεβαιώσουμε την κράτησή μας και τις παροχές, που μας υποσχέθηκαν.

ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Ν. Κοζάνης

Σ. Μπλιούρα 2 - 50100 - Κοζάνη - Τηλ - Fax: 2461042282

Κέντρο Εξυπηρέτησης Καταναλωτών: 801-11-17200

kepka@in.gr - <http://kepka kozanis.blogspot.com>

Από έρευνα, στο διαδίκτυο, που πραγματοποιούμε, κάθε χρόνο, από το 2006, διαπιστώσαμε ότι σε αρκετές ιστοσελίδες, δεν αναφέρεται η τιμή του καταλύματος. Ζητείται, από τον καταναλωτή, να επικοινωνήσει, με τους ιδιοκτήτες των καταλυμάτων, είτε ηλεκτρονικά, είτε τηλεφωνικά. Πιστεύουμε ότι αυτή η πρακτική παραβιάζει το δικαίωμα των καταναλωτών, στην πληροφόρηση. Πόσα email θα στείλει κάποιος και πόσα τηλεφωνήματα θα κάνει, για να μάθει τη χρέωση, Ελάχιστα... Επειδή, παρά τις συστάσεις και τις διαμαρτυρίες μας, η κατάσταση βελτιώνεται μεν, αλλά δε διορθώνεται, το ΚΕ.Π.ΚΑ. καλεί τους καταναλωτές να μην προτιμούν ξενοδοχεία και καταλύματα, που δεν αναγράφουν τις τιμές τους, στις ιστοσελίδες τους.

Φέτος, διαφημίζονται πολλές εκπτώσεις, στις τιμές των καταλυμάτων. Οι καταναλωτές, όμως, πρέπει να είμαστε, ιδιαίτερα, προσεκτικοί. Συχνά, οι εκπτώτικές τιμές ισχύουν, χωρίς κάποιες παροχές (π.χ. πρωινό) ή χωρίς δικαίωμα ακύρωσης της κράτησης (όρος καταχρηστικός).

Για καταγγελίες ή περισσότερες πληροφορίες, ας απευθυνθούμε στο ΚΕ.Π.ΚΑ., τηλ. 24610-42282.

**Το ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών,
σας εύχεται καλό καλοκαίρι.**