

Κοζάνη, 1 Ιουλίου 2010

## **Δελτίο Τύπου Οργανωμένα Ταξίδια**

Πολλοί Καταναλωτές επιλέγουν τα "πακέτα διακοπών", που προσφέρουν τα γραφεία τουρισμού, για να πραγματοποιήσουν τις διακοπές τους. Θα πρέπει, συνεπώς, να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και ποιες δυνατότητες προστασίας τους παρέχει η νομοθεσία.

Οργανωμένο ταξίδι είναι κάθε ταξίδι, που προσφέρεται από τουριστικά γραφεία, που λειτουργούν, νόμιμα (δηλαδή με σήμα του Ε.Ο.Τ.), υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση και περιλαμβάνει δύο, τουλάχιστον, από τις ακόλουθες υπηρεσίες: μεταφορά, διαμονή ή/και κάποια άλλη υπηρεσία, η οποία δεν είναι συμπληρωματική της μεταφοράς και της διαμονής (π.χ. συμμετοχή σε επαγγελματική, πολιτιστική ή καλλιτεχνική συνάντηση ή εκδήλωση κ.λπ.). Το οργανωμένο ταξίδι μπορεί να πωλείται, με συνολική τιμολόγηση ή με χωριστή τιμολόγηση των επί μέρους υπηρεσιών, που το απαρτίζουν.

Το Προεδρικό Διάταγμα 339/96, που αφορά τις υποχρεώσεις των διοργανωτών και των πωλητών οργανωμένων ταξιδιών και περιηγήσεων και τα αντίστοιχα δικαιώματα των Καταναλωτών, εκδόθηκε σε εφαρμογή της Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ "για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις". Το Διάταγμα προβλέπει:

1. Το οργανωμένο ταξίδι μπορεί να πωλείται, με συνολική τιμολόγηση ή με χωριστή τιμολόγηση των επί μέρους υπηρεσιών, που το απαρτίζουν.
2. Η Σύμβαση είναι η συμφωνία, που συνδέει τον Καταναλωτή με το διοργανωτή ή και με τον πωλητή του οργανωμένου ταξιδιού. Η σύμβαση είναι γραπτή και ο διοργανωτής ή ο πωλητής είναι υποχρεωμένοι να υπογράψουν τη σύμβαση, με τον Καταναλωτή και να του παραδίδουν αντίγραφο.
3. Ο Καταναλωτής είναι το πρόσωπο, που αγοράζει ή αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι.
4. Ο Διοργανωτής είναι το πρόσωπο, Φυσικό ή Νομικό, το οποίο κατ' επάγγελμα διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια και τα πωλεί ή τα προσφέρει, προς πώληση, απ' ευθείας ή μέσω πωλητή.
5. Ο Πωλητής είναι το πρόσωπο Φυσικό ή Νομικό που πωλεί ή προσφέρει προς πώληση το οργανωμένο ταξίδι που έχει προγραμματίσει ο διοργανωτής.

Η νομοθεσία, για τα οργανωμένα ταξίδια, προβλέπει την υποχρέωση του διοργανωτή ή πωλητή του ταξιδιού να κοινοποιεί στον Καταναλωτή την περιγραφή του καθώς και την τιμή του, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, χωρίς να περιλαμβάνει απατηλές ενδείξεις. Ο διοργανωτής δεν υποχρεώνεται να διαθέτει διαφημιστικά φυλλάδια, για την ενημέρωση των Καταναλωτών, όταν, όμως, το κάνει θα πρέπει να αναφέρει, με σαφή τρόπο, την τιμή και πληροφορίες για τον προορισμό, τα μέσα μεταφοράς (χαρακτηριστικά και κατηγορίες), τον τύπο του καταλύματος (ανέσεις και χαρακτηριστικά), τα παρεχόμενα γεύματα, το δρομολόγιο, πληροφορίες, σχετικά με τα διαβατήρια κ.λπ., την προκαταβολή και, στην περίπτωση, που η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί ένα ελάχιστο αριθμό ατόμων, την προθεσμία, για την ειδοποίηση του Καταναλωτή, αν ματαιωθεί το ταξίδι.

Στον Καταναλωτή, πρέπει να παρέχονται, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, γραπτώς ή με άλλη μορφή, γενικές πληροφορίες, σχετικά με τους όρους, που ισχύουν, όσον αφορά τα διαβατήρια, τις θεωρήσεις, τον απαιτούμενο για την έκδοσή τους χρόνο καθώς και τυχόν υγειονομικές διατυπώσεις. Επίσης, πρέπει να παρέχονται στον Καταναλωτή, εγκαίρως, πληροφορίες σχετικά με τα ωράρια, τις ενδιάμεσες στάσεις, τις ανταποκρίσεις, τη θέση του ταξιδιώτη καθώς και το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή, ελλείψει δε αυτού, τα στοιχεία των τοπικών φορέων, που μπορούν να βοηθήσουν, σε περίπτωση δυσχερειών. Πριν από τη σύναψη

## 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>

---

της σύμβασης, ο Καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται, σχετικά με τους όρους ασφάλισης του ταξιδιού.

Η σύμβαση, που συνάπτεται, μεταξύ Καταναλωτή και διοργανωτή/πωλητή, πρέπει να συνάπτεται, εγγράφως και να αναφέρει: α) τον προορισμό του ταξιδιού, β) τα μέσα μεταφοράς, γ) πληροφορίες για τα καταλύματα, όταν το ταξίδι περιλαμβάνει διανυκτερεύσεις, δ) αν απαιτείται ένας ελάχιστος αριθμός ατόμων, για την πραγματοποίηση του ταξιδιού και σ' αυτήν την περίπτωση την προθεσμία για την ειδοποίηση του Καταναλωτή, αν υπάρχει ματαιώση του ταξιδιού, ε) το δρομολόγιο, στ) τις επισκέψεις, εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες, που περιλαμβάνονται στη συνολική τιμή, ζ) τα στοιχεία του διοργανωτή/πωλητή και της ασφάλισης, η) την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, κάθε ενδεχόμενη αναθεώρησή της και τα τέλη και φόρους, εφόσον δεν περιλαμβάνονται στη συνολική τιμή, θ) το χρονοδιάγραμμα και τις λεπτομέρειες πληρωμής, ι) τις ιδιαίτερες επιθυμίες, που ο Καταναλωτής γνωστοποιεί στο διοργανωτή, κατά την κράτηση και ια) τις προθεσμίες, εντός των οποίων ο Καταναλωτής θα πρέπει να διαμαρτυρηθεί, για μη εκτέλεση ή πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης.

Οι καθοριζόμενες στη σύμβαση τιμές δεν μπορούν να μεταβληθούν, σε βάρος του Καταναλωτή, εκτός εάν επέλθουν μεταβολές σχετικές με το κόστος της μεταφοράς, τα τέλη και τους φόρους, που οφείλονται, για ορισμένες υπηρεσίες καθώς και τις τιμές συναλλάγματος. Ακόμα, όμως, και αν συντρέχουν αυτές οι εξαιρετικές περιπτώσεις, η συμβατική τιμή δεν μπορεί να μεταβληθεί στο χρονικό διάστημα των 20 ημερών, πριν από την αναχώρηση.

Εάν, πριν από την αναχώρηση, ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει, σε σημαντικό βαθμό, ένα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σύμβασης, όπως είναι π.χ. η τιμή, πρέπει να το γνωστοποιήσει το ταχύτερο δυνατόν στον Καταναλωτή, ο οποίος έχει τις εξής δύο δυνατότητες: α) είτε να καταγγείλει τη σύμβαση, χωρίς να υποστεί κυρώσεις, β) είτε να αποδεχθεί μία τροποποιητική πράξη της σύμβασης, που θα καθορίζει τις τροποποιήσεις και τις επιπτώσεις τους στις τιμές. Σε περίπτωση, που ο Καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση, αλλά και εάν, για οποιονδήποτε λόγο, που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Καταναλωτή, ο διοργανωτής ματαιώσει το ταξίδι, ο Καταναλωτής δικαιούται: α) είτε να απαιτήσει ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας, β) είτε να ζητήσει την επιστροφή των καταβληθέντων, από αυτόν, ποσών.

Ουσιώδης όρος της σύμβασης, ο οποίος επιβάλλεται από τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος, είναι η παροχή εγγύησης στον Καταναλωτή, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης και για την άμεση επιστροφή των καταβληθέντων, σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης. Η εγγύηση αυτή εξασφαλίζεται, με τη μορφή της υποχρεωτικής ασφάλισης των αντίστοιχων κινδύνων (πλημμελής εκτέλεση της παροχής, αφερεγγυότητα ή πτώχευση του διοργανωτή ή πωλητή). Δυστυχώς, όμως, η ασφάλιση αυτή δε μας καλύπτει, σε περιπτώσεις ατυχημάτων ή κλοπής των προσωπικών μας ειδών.

Ο Καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει ότι:

Πολλές πιστωτικές κάρτες παρέχουν καλύψεις, στους κατόχους τους, οι οποίες μπορούν να φανούν χρήσιμες, σε περίπτωση ατυχημάτων, κλοπής, καθυστέρησης κ.λπ., με την προϋπόθεση ότι τα έξοδα μετάβασης ή διαμονής, έχουν πληρωθεί με πιστωτική κάρτα.

Συγκεκριμένα, η τράπεζα μας αποζημιώνει, για προσωπικό μας ατύχημα, κατά τη διάρκεια των διακοπών, αντικαθιστά τα αντικείμενα, που αγοράσαμε με την πιστωτική κάρτα, αν αυτά απολεσθούν, καλύπτει τα έξοδα, στα οποία, τυχόν, θα υποβληθούμε, εξαιτίας μιας καθυστερημένης πτήσης, ενώ σε περίπτωση καθυστέρησης παραλαβής των αποσκευών μας, μας καλύπτει τα έξοδα, για την αγορά ειδών πρώτης ανάγκης.

Μία άλλη δυνατότητα που παρέχουν ορισμένες ασφαλιστικές εταιρίες είναι η τουριστική βοήθεια. Με την κάλυψη αυτή, σε περίπτωση ατυχήματος, μας παρέχεται μεταφορά, από τον τόπο του ατυχήματος στην οικία μας, με ταυτόχρονη παραλαβή, των αποσκευών και προσωπικών μας ειδών, γίνεται επιτόπου επισκευή του οχήματός μας, αν αυτό είναι δυνατό, μας παρέχεται φύλαξη του αυτοκινήτου και χρήσιμες πληροφορίες, για τον προγραμματισμό των διακοπών μας.

## 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, μετά την αναχώρηση, υπάρξει αδυναμία παροχής σημαντικού τμήματος των προβλεπόμενων στη σύμβαση υπηρεσιών, ο διοργανωτής προβαίνει σε άλλους διακανονισμούς, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Καταναλωτή, για τη συνέχιση του ταξιδιού και, ενδεχομένως, αποζημιώνει τον Καταναλωτή. Όταν δεν είναι δυνατό να επέλθει τέτοιος διακανονισμός ή ο Καταναλωτής δεν τον αποδέχεται, ο διοργανωτής παρέχει στον Καταναλωτή μεταφορικό μέσο, για να επιστρέψει στον τόπο αναχώρησης ή σε άλλο συμφωνημένο σημείο επιστροφής και, ενδεχομένως, του παρέχει αποζημίωση.

Ο διοργανωτής και ο πωλητής, που φέρονται ως συμβαλλόμενα μέρη σε μία σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, φέρουν ευθύνη έναντι του Καταναλωτή για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση. Επίσης, φέρουν ευθύνη για τις ζημιές που υφίσταται ο Καταναλωτής, λόγω μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, εκτός αν για τις παραλείψεις κατά την εκτέλεση της σύμβασης ευθύνεται, αποκλειστικά, ο Καταναλωτής ή τρίτο πρόσωπο, άσχετο, όμως, με τη διοργάνωση του ταξιδιού.

Αποδεικτικό στοιχείο, για τον έλεγχο εφαρμογής της νομοθεσίας και της εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του πράκτορα, είναι η γραπτή σύμβαση. Ο Καταναλωτής υπογράφει τη σύμβαση, αφού βεβαιωθεί, ότι έχουν περιληφθεί σ' αυτήν όλοι οι συμφωνημένοι όροι και αφού ενημερωθεί, για όλα τα βασικά ζητήματα, που προβλέπονται, στο διάταγμα και τον ενδιαφέρουν. Ο Καταναλωτής απαιτεί αντίγραφο της σύμβασης, που υπέγραψε. Σε περίπτωση, που προκαταβάλλει κάποιο χρηματικό ποσό, απαιτεί απόδειξη, για το ποσό της προκαταβολής.

Με το Προεδρικό Διάταγμα εξασφαλίζεται:

- Η συνολική και, σε όλα τα στάδια του ταξιδιού, εξυπηρέτηση του Καταναλωτή.
- Η αποτελεσματική διεκδίκηση των όσων συμφωνηθούν, μεταξύ του τουριστικού πράκτορα και του Καταναλωτή.
- Η αποζημίωση του Καταναλωτή, σε περίπτωση αθέτησης παροχής των συμφωνηθεισών υπηρεσιών, ως προς το εύρος και ως προς την ποιότητά τους.
- Η άμεση επιστροφή των καταβληθέντων ποσών, για το τμήμα των υπηρεσιών, που δεν προσφέρθηκαν, στις περιπτώσεις πτώχευσης ή παύσης πληρωμών (αφερεγγυότητας) του τουριστικού πράκτορα.

Συνολικά υπεύθυνος έναντι του Καταναλωτή είναι ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής του οργανωμένου ταξιδιού (δηλαδή ο τουριστικός πράκτορας, από τον οποίο "αγοράστηκε" το οργανωμένο ταξίδι). Ο τουριστικός πράκτορας είναι υπεύθυνος ακόμη και για το τμήμα των υπηρεσιών που δεν παράγονται από τον ίδιο, αλλά από άλλες συνεργαζόμενες επιχειρήσεις (π.χ. ξενοδοχεία, κέντρα εστίασης κ.λ.π.).

Σε περίπτωση, που ο Καταναλωτής δεν μπορεί να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι, μπορεί να εκχωρεί την κράτησή του 5 εργάσιμες ημέρες, πριν την αναχώρηση, σε άλλο πρόσωπο.

**Για καταγγελίες ή περισσότερες πληροφορίες, ας απευθυνθούμε στο ΚΕ.Π.ΚΑ., τηλ. 24610-42282, ώρες 10:00 - 12:00.**

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