

Γραμμή Προστασίας Τουρισμού



Γνωρίστε τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά σας.

Όταν ταξιδεύετε στην Ελλάδα είναι χρήσιμο να γνωρίζετε ότι:

Ως καταναλωτής προστατεύεστε από την ελληνική νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτή για όλες τις συναλλαγές που κάνετε ενώ ταξιδεύετε στη χώρα (<http://www.efpolis.gr/content/content.asp?catid=45>).

Όλες οι επιχειρήσεις τουριστικές ή μη υποχρεούνται στην έκδοση γραπτών αποδείξεων για το σύνολο του ποσού που εισπράττουν. Η απόδειξη κατοχυρώνει τον καταναλωτή σε οποιαδήποτε διεκδίκηση - διαφορά με τις επιχειρήσεις.

Οι ξένοι επισκέπτες πρέπει να έχουν σε ισχύ την υγειονομική τους περίθαλψη πριν από το ταξίδι τους.

Κατά τη διαμονή σας σε τουριστικά καταλύματα (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια ή διαμερίσματα, οργανωμένες κατασκηνώσεις κτλ.) ισχύουν τα ακόλουθα (Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων – πελατών (άρθρο 8 του

v.1652/30-10-86 ΦΕΚ 167Α):

- Ο ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να ενοικιάζει τα κενά δωμάτια που διαθέτει στους πελάτες και να παρέχει όσες ανέσεις διαφημίζει.
- Ο ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως μέσα σε 3 ημέρες ότι αποδέχεται ή όχι κάθε παραγγελία για δωμάτιο που του έχει υποβληθεί με οποιονδήποτε τρόπο (τηλεφωνικά, εγγράφως ή με email) αναφέροντας τις λεπτομέρειες της μίσθωσης (τύπος δωματίου, ημέρες κράτησης, τιμή). Η έγγραφη απάντηση κατοχυρώνει τον πελάτη και τον ξενοδόχο ταυτόχρονα.
- Η προκαταβολή για την κράτηση δεν μπορεί να ξεπερνά το 25% του συνολικού κόστους διαμονής αλλά επίσης δεν μπορεί να είναι μικρότερη από το μίσθωμα μιας ημέρας.
- Σε περίπτωση ακύρωσης από τον πελάτη - εφόσον αυτή γίνει 21 ημέρες πριν από τη συμφωνημένη άφιξη - , ο ξενοδόχος υποχρεούται να επιστρέψει ολόκληρη την προκαταβολή, ενώ αν η ακύρωση γίνει σε λιγότερες από 21 ημέρες ο πελάτης οφείλει στον ξενοδόχο το μισό του συνολικού ποσού της παραγγελίας που ακύρωσε.
- Σε περίπτωση όπου ο ξενοδόχος αδυνατεί να προσφέρει δωμάτια που έχει αποδεχτεί να διαθέσει σε πελάτες, υποχρεούται να εξασφαλίσει τη διαμονή τους σε άλλο κατάλυμα της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας, στην ίδια πόλη που να προσφέρει τις ίδιες ανέσεις και εν γένει παροχές με εκείνες που διαφημίζει για το δικό του κατάλυμα.
- Ο ξενοδόχος φέρει ευθύνη μόνο για τα πολύτιμα ή μεγάλης αξίας αντικείμενα και χρήματα που του έχει παραδώσει ο πελάτης, δίνοντας σχετική απόδειξη.
- Η διατήρηση μέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικίδιων ζώων απαγορεύεται, εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός γι' αυτό το σκοπό χώρος. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να υπάρχει αντίστοιχη συνεννόηση μεταξύ ξενοδόχου και τουρίστα - καταναλωτή σχετικά με το θέμα αυτό.

Κατά τις συναλλαγές σας με τουριστικά γραφεία (v. 393/76 ΦΕΚ 199Α31-7-76) **αλλά και γραφεία Ενοικιάσεως ΙΧ Αυτ/των** (απόφαση 514170/64/95 ΦΕΚ386/Α/10-5-1995) **ισχύουν τα ακόλουθα:**

- Το τουριστικό γραφείο είναι υπεύθυνο έναντι του καταναλωτή για όλες τις υπηρεσίες που έχει συμφωνήσει να παρέχει ακόμα και για εκείνες που παράγονται από τρίτους (ξενοδοχεία, κέντρα εστίασης, ενοίκιαση αυτοκινήτων κτλ.), εκτός των περιπτώσεων ευθύνης του ίδιου του καταναλωτή, τρίτου προσώπου ή ανωτέρας βίας.
- Ο πελάτης του τουριστικού γραφείου και του γραφείου ενοικίασης αυτοκινήτων άνευ οδηγού, πρέπει να έχει έγγραφη ενημέρωση για τους αναλυτικούς όρους της παροχής των προϊόντων και υπηρεσιών, πριν προβεί στην αγορά τους.

Συγκεκριμένα, **για τα πακέτα οργανωμένων διακοπών και περιηγήσεων** (ΠΔ 339/96), τα οποία σύμφωνα με τον νόμο είναι προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα στοιχεία, ήτοι μεταφοράς, διαμονής ή άλλης παροχής (συμμετοχή σε επαγγελματική, πολιτιστική ή καλλιτεχνική συνάντηση ή εκδήλωση, γεύματα, ξεναγήσεις κτλ.), **είναι υποχρεωτική** η σύναψη σχετικής σύμβασης στην οποία να αναφέρονται:

1. Οι όροι των παροχών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση αυτή (η τιμή, η κατηγορία του καταλύματος).
2. Τα μέσα μεταφοράς, τα παρεχόμενα γεύματα, το δρομολόγιο, πληροφορίες σχετικά με τα διαβατήρια και τις απαραίτητες θεωρήσεις, προϋποθέσεις ακύρωσης, ξεναγήσεις, εισόδους σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία, άλλες υπηρεσίες αναψυχής κτλ).
3. Η ύπαρξη ασφαλιστικής σύμβασης στην οποία θα αναφέρεται ρητά ότι σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του τουριστικού γραφείου ο καταναλωτής, πέραν των άλλων αξιώσεων, δικαιούται επιστροφής των καταβληθέντων και του τρόπου άμεσης καταβολής των εξόδων επαναπατριsmού.

Ο τουρίστας - καταναλωτής

- Για την καλύτερη εξυπηρέτησή του πρέπει να ενημερώνεται σχετικά με τη χρήση των δημοσίων μέσων μεταφοράς του τόπου προορισμού του και ιδιαίτερα για το κόστος της διαδρομής, την ισχύ και ακύρωση εισιτηρίου, τους χρόνους προσέλευσης πριν από την εκκίνηση.
- Όταν χρησιμοποιεί ταξί πρέπει να γνωρίζει ότι οι οδηγοί υποχρεούνται - εφόσον τους ζητηθεί - να εκδίδουν θεωρημένες αποδείξεις για το σύνολο του ποσού στις οποίες αναφέρεται ο αριθμός κυκλοφορίας του οχήματος και το όνομα του ιδιοκτήτη.
- Κατά την αγορά προϊόντων τοπικής προέλευσης ή αναμνηστικών ειδών από διάφορα τουριστικά καταστήματα λαϊκής τέχνης, κοσμηματοπωλεία, κτλ. πρέπει να ζητείται πάντοτε η σχετική απόδειξη αγοράς.

Σε περίπτωση **παραλείψεων ή παραβάσεων** των ανωτέρω μπορείτε να υποβάλετε **παράπονα και καταγγελίες** στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού τηλεφωνικά στο **1572** ή με **email:** kouremenou_i@gnto.gr.

Για Τουριστικές πληροφορίες:

<http://www.visitgreece.gr/>
email: info@gnto.gr
ή στα τηλέφωνα : **210 3310392, 210 3310716**
Τουριστική αστυνομία : **171**

Για τα δημόσια μέσα μεταφοράς:

<http://www.oasa.gr> ή www.isap.gr ή www.ose.gr

Άλλα χρήσιμα τηλέφωνα που μπορείτε να καλείτε σε περίπτωση ανάγκης:

Πρώτες βοήθειες: **166**
Εφημερεύοντα νοσοκομεία, κλινικές, ιατροί & φαρμακεία : **1434**
Άμεση δράση: **100**
Αστυνομικά τμήματα : **1033**
SOS Doctors: **1016** (δεν υπάγονται στη δημόσια περίθαλψη)

Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ελπίζει να ανακαλύψετε τις ομορφιές της Ελλάδας και να ζήσετε στη χώρα μας μια αληθινή εμπειρία.

ΚΑΛΗ ΔΙΑΜΟΝΗ

Τα δεδομένα των πληροφοριών υπόκεινται σε συνεχή - περιοδικό έλεγχο

