



Frequently Asked Questions

Ερώτηση

Μπορεί ένας ξενοδόχος να αρνηθεί την ενοικίαση κενού δωματίου σε κάποιον πελάτη;

Απάντηση

Ο ξενοδόχος υποχρεούται να ενοικιάζει τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου του σε κάθε πελάτη, όμως μπορεί να αρνηθεί εάν ένας πελάτης: α) είναι ολοφάνερα ασθενής β) βρίσκεται σε κατάσταση μέθης γ) είναι ρυπαρός.

Ερώτηση

Μέχρι ποιο ποσό δικαιούται ένα ξενοδοχείο να ζητά προκαταβολή ώστε να ολοκληρώσει την παραγγελία μιας κράτησης;

Απάντηση

Ένα ξενοδοχείο δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή μέχρι 25% του συνόλου της τιμής διανυκτέρευσης για όλες τις ημέρες της διαμονής που έχουν παραγγελθεί, ενώ η προκαταβολή δεν πρέπει να είναι κατώτερη του μισθώματος μιας ημέρας.

Ερώτηση

Πόσες ημέρες πριν, εάν ακυρώσει την κράτηση δωματίου ένας πελάτης, δικαιούται να του επιστραφεί ολόκληρο το ποσό της προκαταβολής;

Απάντηση

Αν ένας πελάτης προειδοποιήσει τον ξενοδόχο πριν από είκοσι μία (21) τουλάχιστον ημέρες, τότε απαλλάσσεται από την αποζημίωση και ο ξενοδόχος υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής που τυχόν έχει εισπράξει.

Ερώτηση

Τι ποσό είναι υποχρεωμένος να αποδώσει ο πελάτης στον ξενοδόχο, εφόσον δεν παρουσιαστεί καθόλου το χρονικό διάστημα για το οποίο έκανε την κράτηση;

Απάντηση

Στη περίπτωση αυτή, ο πελάτης οφείλει να αποζημιώσει τον ξενοδόχο, με το μισό της τιμής που είχε συμφωνηθεί για την περίοδο που επρόκειτο να χρησιμοποιηθεί το δωμάτιο.

Ερώτηση

Τι θα συμβεί αν ο ξενοδόχος δεν μπορεί να διαθέσει στους πελάτες του τα δωμάτια που τους έχει υποσχεθεί;

Απάντηση

Στη περίπτωση αυτή, ο ξενοδόχος 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 όπως αυτές που διαφημίζονται για το δικό του ξενοδοχείο. Οφείλει δε να καταβάλει στους πελάτες ο ξενοδόχος εξ ιδίων τα έξοδα μεταφοράς και την επί πλέον διαφορά τιμής που τυχόν υπάρχει μεταξύ του δικού του και του άλλου ξενοδοχείου. Εάν τα παραπάνω δεν καταστεί δυνατόν να εξασφαλιστούν, ο ξενοδόχος υποχρεούται να αποζημιώσει τους πελάτες με το σύνολο της τιμής διαμονής και για όλο το χρονικό διάστημα που συμφωνήθηκε, είτε αυτοί (πελάτες) έχουν προέλθει σε απευθείας συμφωνία με το ξενοδοχείο, είτε είναι κομιστές διατακτικής πρακτορείου (VOUCHER) που εκδόθηκε ύστερα από συμφωνητικό - συμβόλαιο που ισχύει.

Ερώτηση

Μέχρι πόσες ημέρες πριν, μπορεί ένα τουριστικό γραφείο ή ταξιδιωτικός οργανισμός να ακυρώσει μέρος, ή και το σύνολο των συμφωνημένων κλινών χωρίς την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης;

Απάντηση

Ένα τουριστικό γραφείο ή ταξιδιωτικός 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.

Ερώτηση

Τι επιπτώσεις έχει ένας ξενοδόχος εάν συνάψει εκμισθώσεις για περισσότερες κλίνες από όσες διαθέτει το ξενοδοχείο του;

Απάντηση

Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να συνάπτει συμβάσεις - εκμισθώσεις για κλίνες περισσότερες από εκείνες που διαθέτει το ξενοδοχείο του. Η παράβαση αυτή επιφέρει ως διοικητική κύρωση κατά του ξενοδόχου τον υποβιβασμό του ξενοδοχείου στην αμέσως κατώτερη τάξη για ένα χρόνο.

Ερώτηση

Μπορεί μια ξενοδοχειακή επιχείρηση να εισπράξει τιμές κατώτερες ή ανώτερες από αυτές που δηλώθηκαν στον Ε.Ο.Τ και εγκρίθηκαν απ' αυτόν;

Απάντηση

Απαγορεύεται η είσπραξη από τον ξενοδόχο τιμών κατώτερων ή ανώτερων από αυτές που δηλώθηκαν, σε συνδυασμό με τις εκπτώσεις που καθορίζονται κάθε φορά από τις υπουργικές αποφάσεις περί τιμών ξενοδοχείων. Η παράβαση αυτή επιφέρει διοικητικές κυρώσεις που φθάνουν μέχρι την ανάκληση του διορισμού του υπεύθυνου δ/ντή του ξενοδοχείου, εφόσον τα συμβόλαια φέρουν την υπογραφή του, και τον υποβιβασμό της ξενοδοχειακής μονάδας στην τάξη εκείνη που αντιστοιχούν οι εισπραττόμενες τιμές κατά τη διαπίστωση της παράβασης.

Ερώτηση

Μπορεί ένας ξενοδόχος να μισθώνει τα εστιατόρια και τα κυλικεία του ξενοδοχείου του σε πρόσωπα ξένα προς την επιχείρηση;

Απάντηση

Απαγορεύεται η μίσθωση ή υπεκμίσθωση των εστιατορίων και κυλικείων που τυχόν λειτουργούν μέσα στο ξενοδοχείο σε πρόσωπα ξένα προς την επιχείρηση, γιατί καθίσταται σαφές εν προκειμένω ότι η ευθύνη της επιχείρησης είναι ενιαία για όλα τα τμήματα της Ξενοδοχειακής μονάδας.

Ερώτηση

Σε ποια ή ποιες περιπτώσεις ένας ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση από τον πελάτη ή από τους δικαιούχους του;

Απάντηση

Ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση από τον πελάτη ή από τους δικαιούχους του, για τις δαπάνες ή ζημιές που προήλθαν μετά από ασθένεια μολυσματικής ή μεταδοτικής νόσου, παραφροσύνης, θανάτου ή αυτοκτονίας του πελάτη μέσα στο ξενοδοχείο. Το δε ποσό της αποζημίωσης καθορίζεται με απόφαση του γενικού γραμματέα του Ε.Ο.Τ.

Ερώτηση

Τι πρέπει να αναγράφει η ενημερωτική πινακίδα που είναι υποχρεωμένη μια ξενοδοχειακή επιχείρηση να έχει αναρτημένη σε κάθε δωμάτιο και από ποιόν πρέπει να είναι θεωρημένη?

Απάντηση

Σε κάθε δωμάτιο μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, πρέπει να υπάρχει πινακίδα θεωρημένη από την αστυνομία, όπου να αναγράφονται στις οικείες στήλες αναλυτικά η τιμή του δωματίου, οι σχετικές προσαυξήσεις και η συνολική τιμή που θα προκύψει από την άθροιση τούτων, και επί πλέον το αντίτιμο του πρωινού και του γεύματος σύμφωνα με τις αγορανομικές διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά και εφόσον βεβαίως αυτά παρέχονται, ώστε οι πελάτες να έχουν επακριβή ενημέρωση για το συνολικό ποσό που υποχρεούνται να καταβάλουν για τη διαμονή τους στο δωμάτιο.

Ερώτηση

Είναι υποχρεωμένο ένα ξενοδοχείο να έχει υπάλληλο υποδοχής κατά τη διάρκεια της ημέρας και θυρωρό κατά τη διάρκεια της νύχτας;

Απάντηση

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

Ερώτηση

Για ποιο λόγο οφείλει ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντή τα σημαντικής αξίας αντικείμενα ή τα χρήματα που έχει μαζί του, παίρνοντας σχετική απόδειξη?

Απάντηση

Οφείλει να το κάνει ο πελάτης αυτό, γιατί σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους.

Ερώτηση

Πότε επιτρέπεται η διατήρηση ενός κατοικίδιου ζώου μέσα στο ξενοδοχείο;

Απάντηση

Η διατήρηση μέσα στο ξενοδοχείο κατοικίδιων ζώων, επιτρέπεται εφόσον διατίθεται ειδικός χώρος για την περίπτωση αυτή.