

> should provide the room that has been booked; otherwise she/he is liable to ensure the client's stay at another hotel of at least the same class, situated in the same area and offering the same facilities as the ones of his/her own. The transfer expenses are covered by the hotelier as well as any difference in price (between his/hers and the other hotel). If the above are not provided then the client should be fully compensated by the hotelier with the amount of money she/he would have to pay for staying at the latter's hotel.

> should be aware that overbooking is not allowed.

> is responsible only for the valuables and money handed in by the client directly and for which a receipt acknowledging the delivery is given. Otherwise she/he bears no responsibility in case of any loss.

• Cancellation

> Whoever makes a booking and cancels it or does not intend to stay for the whole agreed period of time, should pay compensation to the hotelier equal to half of the total price of the booking. If the client however informs the hotelier on the cancellation at least 21 days in advance then she/he owes no compensation and the hotelier is obliged to return the payments she/he may have received.

• Additional Useful Information

> No matter what time the client arrives at the hotel, she/he will have to pay the whole day's rate.

> On the check out day, the client should leave the room the latest at 12.00. If she/he stays longer and up to 18.00 then she/he will have to pay half day's rate. A full day's rate is paid if the client stays at the hotel past 18.00. In case the client refuses to comply with the above, the hotelier has the right to take the luggage out of the room.

> Pets are not allowed inside the hotel unless there is a special place designed for them. It is necessary however in any case the clients to reach an agreement with the hotelier before taking their pets with them.

> When booking accommodation via internet it is advisable to contact the hotelier directly a few days before the arrival so that she/he confirms the booking. Ask for any clarifications regarding possible extra charges and services (e.g use of the air conditioning).



Υπουργείο Ανάπτυξης - Γενική Γραμματεία Καταναλωτή Ministry of Development - Consumer General Secretariat

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή European Consumer Centre

Πλατεία Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα / Kanigos Square, 101 81 Athens

Γραφεία/Office: 432-431

Ώρες Λειτουργίας/ Opening hours: 08:00-20:00

εκτός Σαββάτου και Κυριακής/
except Saturdays and Sundays

Τηλέφωνα εξυπηρέτησης κοινού/tel.: 210 38.47.253, 210 38.93.104

Φαξ/Fax: 210 38.47.106

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο/e-mail: infoecc@efpolis.gr

Διαδικτυακός τόπος/website: www.eccefpolis.gr
www.efpolis.gr

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Τηλεφωνική Γραμμή Καταναλωτή/
Consumer General Secretariat
Consumer Helpline: 1520

Το παρόν συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Υπουργείο Ανάπτυξης.

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο δεν αποτελούν θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το περιεχόμενο των κειμένων αποτελεί ενημερωτικό υλικό και σε καμία περίπτωση δεν είναι ακριβής απόδοση νομοθεσίας.

This leaflet is financed by both the European Commission and the Hellenic Ministry of Development.

The European Commission is not responsible for the content of this leaflet which is only informative and by no means an exact rendering of legislation.

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή European Consumer Centre

ΣΧΕΔΙΑΖΕΤΕ ΝΑ ΤΑΞΙΔΕΨΕΤΕ;

Are you thinking of
travelling?



ενημερωθείτε σωστά για τη διαμονή σας



know your rights on the accommodation issues



Σχεδιάζετε να επισκεφθείτε κάποιο από τα υπέροχα μέρη της Ελλάδας για λόγους επαγγελματικούς ή αναψυχής; Προτού αποφασίσετε σε ποιο κατάλυμα θα διαμείνετε, καλό είναι να γνωρίζετε τα δικαιώματα καθώς και τις ενδεχόμενες υποχρεώσεις σας έτσι ώστε να αποφύγετε δυσάρεστες εκπλήξεις.

Σύμφωνα με τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.), τα περισσότερα τουριστικά καταλύματα έχουν προσφάτως ανακαινιστεί, είναι εφοδιασμένα με το ειδικό σήμα λειτουργίας του Οργανισμού και διακρίνονται στους ακόλουθους τύπους:

- α) Ξενοδοχεία
- β) ενοικιαζόμενα δωμάτια
- γ) ενοικιαζόμενα διαμερίσματα
- δ) αυτοτροφοδοτούμενα τουριστικά καταλύματα
- ε) χώροι οργανωμένης κατασκήνωσης
- στ) Ξενώνες νεότητας

Οι τρεις πρώτοι τύποι καταλυμάτων υπόκεινται σε διαβαθμίσεις που καθορίζονται από τον Ε.Ο.Τ. και κατατάσσονται αναλόγως σε αστέρια 5*****, 4****, 3***, 2**, 1* (κατηγορία Α, Β, Γ, Δ, Ε αντιστοίχως βάσει του παλιού συστήματος κατάταξης).

Τι πρέπει να γνωρίζω;

Βάσει του Κανονισμού σχέσεων Ξενοδόχων – πελατών (άρθρο 8 του ν.1652/86 ΦΕΚ 167Α)



• Ο Ξενοδόχος

> πρέπει πάντα να διαθέτει στους πελάτες όσες ανέσεις διαφημίζει.

> υποχρεούται να απαντά εγγράφως στους πελάτες μέσα σε 3 ημέρες, ανεξαιρέτως αν αποδέχεται ή όχι την κράτηση που έχει γίνει εγγράφως, τηλεφωνικώς ή με e-mail.

> δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή μέχρι το 25% του συνολικού κόστους διαμονής για όλες τις ημέρες διανυκτέρευσης. Η προκαταβολή δεν μπορεί να είναι κατώτερη του μισθώματος μιας ημέρας.

> Η κράτηση θεωρείται ολοκληρωμένη με τη λήψη της προκαταβολής ή με την έγγραφη αποδοχή της κράτησης από τον Ξενοδόχο.

> οφείλει να διαθέτει τα δωμάτια για τα οποία έχει γίνει κράτηση. Διαφορετικά οφείλει να εξασφαλίσει τη διαμονή των πελατών σε άλλο κατάλυμα της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας, στην ίδια πόλη, με τις ίδιες ανέσεις και προϋποθέσεις διαμονής με το δικό του κατάλυμα. Επίσης, οφείλει να καταβάλει ο ίδιος τα έξοδα μεταφοράς και την επί πλέον διαφορά τιμής που τυχόν υπάρχει μεταξύ του δικού του και του άλλου καταλύματος. Αν δεν τηρηθούν τα ανωτέρω υποχρεούται να αποζημιώσει τον πελάτη με το σύνολο του κόστους διαμονής.

> δεν μπορεί να κάνει κράτηση για κλίνες περισσότερες από εκείνες που διαθέτει το κατάλυμά του.

> φέρει ευθύνη μόνο για τα πολύτιμα αντικείμενα και χρήματα που του έχουν παραδοθεί απευθείας από τον πελάτη, προσκομίζοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο Ξενοδόχος δεν ευθύνεται για τυχόν απώλειά τους.

• Ακύρωση

> Όποιος πραγματοποιήσει κράτηση δωματίου για προκαθορισμένη χρονική περίοδο και τελικά δεν το χρησιμοποιήσει για όλη ή μέρος της περιόδου, οφείλει αποζημίωση στον Ξενοδόχο ίση με το μισό του συνολικού ποσού της κράτησης. Αν όμως ο πελάτης ειδοποιήσει τον Ξενοδόχο για την ακύρωση πριν από 21 τουλάχιστον ημέρες, τότε δεν οφείλει αποζημίωση και ο Ξενοδόχος υποχρεούται να επιστρέψει άμεσα την προκαταβολή που τυχόν εισέπραξε.

• Επιπλέον Χρήσιμες Πληροφορίες

> Η ημέρα της άφιξης υπολογίζεται ολόκληρη ως προς το αντίτιμο, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης.

> Τη μέρα της αναχώρησης ο πελάτης υποχρεούται να εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα. Αν παραμείνει πέρα από την ώρα αυτή και μέχρι τις 6 το απόγευμα οφείλει να καταβάλει το μισό του ημερησίου μισθώματος. Παραμονή πέρα από την ανωτέρω ώρα (18.00) ωστόσο συνεπάγεται καταβολή ολόκληρου του ημερησίου μισθώματος. Σε περίπτωση άρνησης ο Ξενοδόχος διατηρεί το δικαίωμα να απομακρύνει από το δωμάτιο τις αποσκευές του πελάτη.

> Κάθε είδους κατοικίδια ζώα απαγορεύονται μέσα στο Ξενοδοχείο, εκτός και αν υπάρχει ειδικός χώρος. Ωστόσο, κρίνεται απαραίτητη προηγούμενη συνεννόηση μεταξύ Ξενοδόχου και πελάτη.

> Σε περίπτωση κράτησης μέσω διαδικτύου, συνιστάται να πραγματοποιείται λίγες μέρες πριν την άφιξη απευθείας επικοινωνία με τον Ξενοδόχο για επιβεβαίωση της κράτησης και για τυχόν απορίες και διευκρινίσεις όσον αφορά πρόσθετες χρεώσεις (π.χ για χρήση του κλιματιστικού).

Are you thinking of visiting one of the magnificent places of Greece either for pleasure or professional reasons? Before deciding where to stay, it is advisable to know your rights as well as your obligations so as to avoid any unpleasant “surprises”.

According to the Greek National Tourism Organization (G.N.T.O.) the majority of the tourist lodging establishments in Greece, which have been recently renovated and licensed by the G.N.T.O., fall into the following 6 categories:

- Hotels
- Rooms to let
- Apartments to let
- Self-catering units (tourist residences and villas)
- Campsites
- Youth hostels

The first three categories are subject to a rating system determined by the Greek National Tourism Organization (G.N.T.O.) and their classification is based on a star rating: 5*****, 4****, 3***, 2**, 1*.

What should I be aware of?

• The hotelier

> should always provide the services advertised .

> is obliged to reply to the client in writing in 3 days time no matter whether she/he accepts or not the booking made via letter, telephone or e-mail.

> is entitled to ask for an advance payment up to 25% of the total price agreed for the days the client will be staying at the hotel. The advance payment cannot be lower than one day's rate.

> The booking is considered definite upon receipt of the advance payment or after the written acceptance of the reservation by the hotelier.

