

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ –MANATZMENT ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ»

ΕΡΩΤΟΚΡΙΤΟΥ ΑΡΓΥΡΗ

ΔΕ-ΜΤ 0706

ΠΕΙΡΑΙΑΣ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2009

ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Στη μητέρα μου

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΑΙΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία ασχολείται με το νομοθετικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δημιουργούνται και επιχειρούν οι ξενοδοχειακές μονάδες που βρίσκονται στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα στην συγγραφή παρουσιάζονται όλες οι προδιαγραφές που απαιτούνται από τον νόμο για την απόκτηση σήματος λειτουργίας ενός ξενοδοχείου, η έννομη σχέση που υπάρχει μεταξύ των ξενοδόχων και των πελατών τους καθώς και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που προκύπτουν από την σχέση αυτή, το εργασιακό νομοθετικό πλαίσιο που καλύπτει τους εργαζόμενους σε ξενοδοχεία, οι κυριότερες μορφές ξενοδοχειακής σύμβασης, οι οικονομικές υποχρεώσεις που έχει μια ξενοδοχειακή μονάδα, τα μέτρα πυρασφάλειας που πρέπει να διαθέτει βάσει νόμου και τέλος οι κανόνες υγιεινής που πρέπει να υπάρχουν στα επισιτιστικά της τμήματα.

Σημαντικοί όροι : Σύμβαση Ξενίας, Σύμβαση υπό προειδοποίηση (allotment), χρονομεριστική σύμβαση, βιβλίο κίνησης πελατών (πόρτας), σήμα λειτουργίας, ακυρώσεις, υπερκρατήσεις, εποχικότητα στην εργασία, σύστημα αστέρων

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελίδα
Ευχαριστίες	I
Κατάσταση πινάκων	II
Κατάσταση παραρτημάτων	II
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Ο τουρισμός σε παγκόσμιο και εθνικό επίπεδο Ο ξενοδοχειακός κλάδος στην Ελλάδα	
1.1 Ο ορισμός του τουρισμού και η σημασία του	1
1.2 Η Ιστορική εξέλιξη του τουρισμού	4
1.3 Ιστορική εξέλιξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην Ελλάδα	7
1.4 Βασικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού κλάδου	8
1.5 Τμηματοποίηση των ξενοδοχειακών μονάδων	9
1.6 Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδας σε αριθμούς	11
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Γενική θεώρηση του τουριστικού δικαίου	
2.1 Ορισμός του τουριστικού δικαίου και θεμελιώδεις έννοιες του	14
2.2 Πεδίο εφαρμογής του τουριστικού δικαίου	16
2.3 Πηγές του τουριστικού δικαίου	17
2.4 Τουριστική νομοθεσία σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο	18
2.5 Το οργανωτικό πλαίσιο του τουρισμού στην Ελλάδα	19
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Το νομοθετικό πλαίσιο για την απόκτηση σήματος λειτουργίας ξενοδοχείου	
3.1 Έγκριση καταλληλότητας οικοπέδου	25
3.2 Έγκριση αρχιτεκτονικής μελέτης	27
3.3 Κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων	32
3.4 Έγκριση χορήγησης, άρση, κυρώσεις έλλειψης σήματος	33

	Σελίδα
3.5 Διακριτικός Τίτλος ξενοδοχείου	36
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Το νομοθετικό πλαίσιο της λειτουργίας του ξενοδοχείου	
4.1 Προσόντα ξενοδόχων	38
4.2 Προστασία ξενοδόχων	39
4.3 Ευθύνη ξενοδόχων	40
4.4 Υποχρεώσεις ξενοδόχων με βάση την ξενοδοχειακή νομοθεσία	42
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η εργασία στον ξενοδοχειακό κλάδο	
5.1 Η νομική φύση της εργασιακής σύμβασης	46
5.2 Διαδικασία πρόσληψης ξενοδοχειακού προσωπικού	46
5.3 Κατηγορίες του προσωπικού των ξενοδοχείων	48
5.4 Μισθολογικές αποδοχές των εργαζομένων στα Ξενοδοχεία	49
5.5 Άδειες Ξενοδοχοϋπαλλήλων	51
5.6 Δικαιώματα και υποχρεώσεις ξενοδοχοϋπαλλήλων	52
5.7 Αλλοδαποί εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	53
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Ξενοδοχειακές συμβάσεις	
6.1 Ο ρόλος των τουριστικών πρακτορείων στον τουρισμό	56
6.2 Ξενοδοχειακή Σύμβαση και Σύμβαση Ξενίας	57
6.3 Σύμβαση κράτησης υπό προειδοποίηση (allotment)	59
6.4 Προβλήματα νομικής φύσης από ακυρώσεις και υπερκρατήσεις	61
6.5 Χρονομεριστική σύμβαση	63
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Οικονομικές υποχρεώσεις μιας ξενοδοχειακής μονάδας	
7.1 Η οικονομική οργάνωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης	68

7.2 Υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις του κώδικα βιβλίων και στοιχείων	68
7.3 Το βιβλίο κίνησης πελατών (πόρτας Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	71 73

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Πυρασφάλεια στα ξενοδοχεία και υγιεινή στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου

8.1 Γενικά και ειδικά μέτρα πυροπροστασίας	74
8.2 Προληπτικά και κατασταλτικά μέτρα	76
8.3 Εκπαίδευση προσωπικού και βεβαιώσεις πυρασφάλειας	77
8.4 Υγιεινή στους χώρους τροφίμων των ξενοδοχείων	78
8.5 Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP)	79
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου	81
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	82
Συνολική Βιβλιογραφία	83

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στην οικογένεια μου, που στήριξε την επιθυμία μου για συμμετοχή στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών «MBA- tourism management», καθώς επίσης και την καθηγήτρια μου Αριστέα Σινανιώτη που βοήθησε σημαντικά στην ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας. Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τους ανθρώπους εκείνους που πρόθυμα με εκπαίδευσαν, μου έδωσαν ευκαιρίες, με στήριξαν και εξακολουθούν να με στηρίζουν στα πρώτα επαγγελματικά μου βήματα.

Κατάσταση πινάκων

Σελίδα

Πίνακας 1 Ξενοδοχειακό Δυναμικό 2008	12
Πίνακας 2 Βάσεις ανα κατηγορία αστέρων	32
Πίνακας 3 Ροή τουριστικού προϊόντος	56
Πίνακας 4 Οι 7 αρχές του HACCP	79

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Άρθρο 16 του Ν. 3190/03 (ΦΕΚ 249/Α/30.10.03) για την κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων	85
--	----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Άρθρο 8 του ν. 1652/30-10-1986 (ΦΕΚ 167 Α')	
Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και πελατών αυτών	98

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Συλλογική Σύμβαση Εργασίας εργαζόμενων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	106
--	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ο τουρισμός σε παγκόσμιο και εθνικό επίπεδο-Ο ξενοδοχειακός κλάδος στην Ελλάδα

1.1 Ο ορισμός του τουρισμού και η σημασία του

Η λέξη τουρισμός που προέρχεται από την λατινική λέξη *torvus* και σημαίνει γύρος, περιήγηση κάνει την εμφάνιση της στις αρχές του 19^{ου} αιώνα, αλλά η δραστηριότητα που υποδηλώνει ξεκινά από τότε που δημιουργήθηκαν οι πρώτες οργανωμένες κοινωνίες ανθρώπων.

Η εξάπλωση του τουριστικού φαινομένου ήταν αποτέλεσμα ενός συνόλου παραγόντων όπως η ανάγκη του ανθρώπου να έρθει σε επαφή με νέους πολιτισμούς και να ανακαλύψει νέους τόπους, η άνοδος του βιοτικού επιπέδου, η αύξηση του ελεύθερου χρόνου, η βελτίωση των μεταφορικών μέσων και η βιομηχανοποίηση της τουριστικής παραγωγής.

Από την γέννηση του τουριστικού φαινομένου πολλές ήταν οι προσπάθειες που έγιναν τόσο από μεμονωμένους επιστήμονες όπως οι Glucksmann (1929), Schwink (1929), de Magistris (1933), Borman Mariotti (1950), Hunziker και Krapf (1942), όσο και από οργανωμένους διεθνείς οργανισμούς όπως η Διεθνής Ακαδημία Τουρισμού, η Κοινωνία των Εθνών και τα Ηνωμένα Έθνη να δοθεί ένας ορισμός για τον τουρισμό. Έναν από τους πιο εύστοχους ορισμούς έδωσαν το 1942 οι καθηγητές Hunziker και Krapf του Πανεπιστημίου της Βέρνης όπου σύμφωνα με αυτούς : «Ο τουρισμός είναι το σύνολο των σχέσεων και των γεγονότων που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της μετακίνησης και της παραμονής των ατόμων εκτός του τόπου της συνήθους κατοικίας τους, υπό τον περιορισμό ότι τόσο η μετακίνηση όσο και η παραμονή δεν έχουν ως κίνητρο την άσκηση οιασδήποτε κερδοσκοπικής δραστηριότητας»¹

Αναμφισβήτητα ο τουρισμός αποτελεί μια διεθνώς οικονομική δραστηριότητα με πολλαπλά οφέλη για τις χώρες που τον αναπτύσσουν. Τα οφέλη αυτά δεν είναι μόνο οικονομικά αλλά κοινωνικά, πολιτικά και πολιτιστικά. Στο σημείο αυτό αξίζει να γίνει μια αναφορά στα σημαντικότερα από αυτά:

¹ Βαρβαρέσος Στέλιος, “Τουρισμός, έννοιες, μεγέθη, δομές”, Μάιος 2000, εκδόσεις Προπομπός σελ 27

- Αποτελεί παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης
- Δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας
- Συμπαρασύρει εμμέσως ανοδικά και πολλούς άλλους παραγωγικούς τομείς με τους οποίους συνδέεται στενά όπως: η οικοδομική δραστηριότητα, τα τεχνικά έργα, το λιανικό εμπόριο
- Δημιουργεί υποδομές που συμβάλλουν στην τοπική ανάπτυξη
- Βοηθά στην διατήρηση και αναβάθμιση της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς
- Διευρύνει την αγορά διακίνησης εγχώριων αγαθών όπως είδη τροφίμων και ποτών.
- Ενισχύει τις διακρατικές σχέσεις
- Βοηθά στην ανάπτυξη απομονωμένων περιοχών της χώρας οι οποίες έχουν κάποια τουριστική σημασία.
- Είναι ένας σημαντικός παράγοντας κοινωνικής προσέγγισης ανθρώπων από διαφορετικές χώρες με διαφορετική γλώσσα και συνήθειες.

Όπως κάθε οικονομικό φαινόμενο έτσι και το φαινόμενο του τουρισμού καθορίζεται από τους νόμους της προσφοράς και της ζήτησης. Ως τουριστική ζήτηση μπορεί να χαρακτηριστεί το πλήθος των αγαθών και των τουριστικών υπηρεσιών που επιθυμούν να καταναλώσουν οι τουρίστες μια δεδομένη χρονικά περίοδο. Η ζήτηση καθορίζεται από ένα σύνολο παραγόντων όπως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των τουριστών (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση), το εισόδημα των τουριστών, τα κίνητρα τους (εκπαιδευτικά, πολιτιστικά, θρησκευτικά) αλλά και από τη διαφήμιση. Ως τουριστική προσφορά μπορεί να χαρακτηριστεί το πλήθος των αγαθών και υπηρεσιών που προσφέρονται στον καταναλωτή για να ικανοποιήσει μια σειρά αναγκών που χαρακτηρίζονται ως τουριστικές. Τα αγαθά αυτά μπορεί είτε να υπάρχουν στην φύση (θάλασσα, ήλιος) είτε να δημιουργούνται από τον άνθρωπο (εγκαταστάσεις αναψυχής, τουριστικά καταλύματα).

Η τουριστική δραστηριότητα κάθε χώρας μπορεί να λάβει τις ακόλουθες μορφές²:

- Εγχώριος τουρισμός, όταν οι κάτοικοι της χώρας ταξιδεύουν στο εσωτερικό της
- Προς τα έξω τουρισμός, όταν οι κάτοικοι άλλης χώρας επισκέπτονται τη χώρα αυτή

² Βαρβαρέσος Στέλιος, “Τουρισμός, έννοιες, μεγέθη, δομές”, Μαιος 2000, εκδόσεις Προπομπός σελ 35

- Προς τα έξω τουρισμός, όταν οι κάτοικοι της συγκεκριμένης χώρας επισκέπτονται μια άλλη χώρα

Η φύση του τουρισμού γίνεται καλύτερα κατανοητή με την παρατήρηση των διαχρονικών χαρακτηριστικών του³:

- Αδυναμία αποθήκευσης του τουριστικού προϊόντος
- Κατανάλωση του τουριστικού προϊόντος στον τόπο παραγωγής του
- Ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση του τουριστικού προϊόντος στον ίδιο χώρο
- Ανελαστικότητα του τουριστικού προϊόντος
- Το τουριστικό προϊόν δεν χαρακτηρίζεται από μεγάλο βαθμό αυτοματισμού
- Η κατανάλωση των τουριστικών υπηρεσιών επιφέρει την καταστροφή τους
- Τα τουριστικά υπο-προϊόντα μπορούν να υποκατασταθούν μεταξύ τους
- Τα τουριστικά υπο-προϊόντα χαρακτηρίζονται ως συμπληρωματικά
- Η ευαισθησία της τουριστικής δραστηριότητας στις οποιασδήποτε μορφής κρίσεις (οικονομικές, πολιτικές) καθώς και στις εποχικές διακυμάνσεις.
- Το μέγεθος των αρχικών επενδύσεων που σε μερικές περιπτώσεις δημιουργεί προβλήματα στη διαχείριση και την αποδοτικότητα τους.

Είναι πλέον κοινώς αποδεκτό ότι ο τουρισμός είναι ένας από τους σπουδαιότερους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας παγκοσμίως. Ο ευρύτερος τουριστικός τομέας συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στο σχηματισμό του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος στις περισσότερες χώρες της υφελίου. Τόσο από πλευράς δημιουργίας εισοδήματος, όσο και από της πλευράς αύξησης της απασχόλησης και των επενδύσεων, ο τομέας των ταξιδιών έρχεται μέσα στις πρώτες θέσεις μεταξύ όλων των υπολοίπων τομέων.

Σε μια χώρα όπως η Ελλάδα με πλούσια πολιτιστική κληρονομιά και ανεξάντλητο φυσικό πλούτο ο τουρισμός δεν θα μπορούσε παρά να αποτελεί βασικό πυλώνα της οικονομίας της. Ο τουριστικός κλάδος, είναι ένας από τους δυναμικότερους και ζωτικότερους κλάδους της ελληνικής οικονομίας, ο οποίος συνεισφέρει περίπου το 18% στο ΑΕΠ και απασχολεί περίπου 700.000 εργαζομένους σε πολύ μεγάλο αριθμό μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, ιδιαίτερα στην περιφέρεια.

³ Βαρβαρέσος Στέλιος, "Τουρισμός, έννοιες, μεγέθη, δομές", Μαιος 2000, εκδόσεις Προπομπός σελ 88-91

Δεδομένου ότι ο τουριστικός τομέας είναι ευπαθής σε δυσμενείς οικονομικές συγκυρίες και σε αναταράξεις λόγω πολιτικών γεγονότων, όπως οι πόλεμοι και οι τρομοκρατικές ενέργειες, δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστος από την διεθνή χρηματοπιστωτική οικονομική κρίση που ξεκίνησε στις Η.Π.Α τον Νοέμβριο του 2008 και πλήττει τις οικονομίες όλων των χωρών μέχρι και σήμερα. Θύματα της κρίσης για τον τουριστικό τομέα είναι κυρίως οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που θα δυσκολευτούν να επιβιώσουν καθώς και οι χιλιάδες απασχολούμενοι στην τουριστική βιομηχανία που θα βρεθούν στη δύσκολη θέση της ανεργίας.

1.2 Η Ιστορική εξέλιξη του τουρισμού

Είναι εντυπωσιακό το πόσο βαθιά χρονικά βρίσκονται οι ρίζες του τουρισμού. Ξεκινώντας από την αρχαιότητα και διανύοντας μια μακρά πορεία άλλοτε με περιόδους ακμής και άλλοτε με περιόδους ύφεσης η τουριστική δραστηριότητα διαμορφώνεται μέσα στον χρόνο για να αποκτήσει την μορφή και τα χαρακτηριστικά που είναι γνωστά σε όλους μας σήμερα.

Σύμφωνα με ειδικούς η ιστορία του τουρισμού χωρίζεται στις εξής 4 περιόδους:

- Η προϊστορία του τουρισμού (από την ελληνική αρχαιότητα μέχρι το 1830)
- Η εποχή του σιδηροδρόμου (1830 μέχρι τις αρχές του 20^{ου} αιώνα)
- Η περίοδος του Μεσοπολέμου (1918-1939)
- Η σύγχρονη περίοδος-μαζικός τουρισμός

Στην πρώτη περίοδο ανήκουν τα ταξίδια που έκανε η ανώτερη τάξη των αρχαίων Ελλήνων πολιτών. Οι εύποροι Έλληνες απαλλαγμένοι από κάθε είδους καταναγκαστική εργασία και έχοντας τα δυο απαραίτητα συστατικά για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού δηλαδή χρόνο και χρήμα δεν δίσταζαν να απομακρυνθούν από τον μόνιμο τόπο κατοικία τους για ποικίλους λόγους. Το βαθύτερο θρησκευτικό αίσθημα των αρχαίων Ελλήνων ήταν ένα κίνητρο για την πραγματοποίηση ταξιδιού με σκοπό το προσκύνημα σε τόπους όπου υπήρχαν αφιερώματα στους Θεούς (Δελφοί) . Οι Ολυμπιακοί αγώνες (770 π.χ.) που πραγματοποιούνταν κάθε τέσσερα χρόνια στην Αρχαία Ολυμπία ήταν επίσης ένα από τα σημαντικά κίνητρα μετακίνησης των αρχαίων Ελλήνων. Τέλος, η πρακτική της λουτροθεραπείας είχε αρκετούς οπαδούς στην αρχαία Ελλάδα με

αποτέλεσμα οι οπαδοί αυτοί να ταξιδεύουν σε λουτροπόλεις γνωστές για τις ιαματικές ιδιότητες τους όπως αυτή της Αιδηψού και αυτή της Κασταλίας. Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί πως ο Ηρόδοτος όντας πνεύμα ανήσυχο πραγματοποίησε πολλά ταξίδια κατά την διάρκεια της ζωής του με στόχο να ανακαλύψει νέους πολιτισμούς και τόπους. Για τον λόγο αυτό πολλοί μελετητές τον έχουν κατατάξει σήμερα ανάμεσα στους πρώτες ταξιδιώτες-τουρίστες.

Στην πρώτη περίοδο ανήκουν και τα ταξίδια που πραγματοποιήθηκαν κατά την διάρκεια της Αναγέννησης από τους αριστοκράτες-εισοδηματίες (rentiers) και είχαν ως κίνητρο τους την “διανοουμενίστικη” περιέργεια, όπως την περιγράφει ο Montaigne στα δοκίμια του : “Μεταξύ των χαρακτηριστικών της ανθρώπινης συμπεριφοράς ένα είναι αρκετά κοινό, ότι επιθυμούμε περισσότερο τα ξένα πράγματα απ’οτι τα δικά μας και ότι αγαπάμε την αλλαγή...Αυτή η άσβεστη διάθεση των νέων και άγνωστων πραγμάτων εμφυσά μέσα μου την επιθυμία των ταξιδιών και δεν γνωρίζω κανένα καλύτερο σχολείο διαπαιδαγώγησης από το να προτείνεις στον εαυτό σου αδιάλειπτα την πολυμορφία άλλων τρόπων ζωής και να τον κάνεις να την γευτεί”⁴

Η δεύτερη περίοδος που χαρακτηρίζεται ως η εποχή του σιδηροδρόμου ξεκινά το έτος 1830 όπου και δημιουργείται η πρώτη σιδηροδρομική γραμμή που ενώνει το Λίβερπουλ με το Μάντσεστερ. Στη συνέχεια το σιδηροδρομικό δίκτυο επεκτείνεται σε όλη την Ευρώπη με αποτέλεσμα οι ατμομηχανές να καταλάβουν την πρώτη θέση στα μέσα μαζικής μεταφοράς και να δοθεί μια νέα ώθηση στην τουριστική δραστηριότητα. Λίγο αργότερα κατασκευάζεται το πρώτο ατμόπλοιο που ενισχύει και αυτό με την σειρά του τις διηπειρωτικές σχέσεις και διευκολύνει τις μετακινήσεις. Η δημιουργία νέων ξενοδοχειακών μονάδων και η έκδοση “βιβλίων-οδηγών” με ακριβείς και σαφείς ταξιδιωτικές πληροφορίες αποδεικνύουν σε πόσο σημαντική δραστηριότητα έτεινε να αναδειχθεί ο τουρισμός το διάστημα εκείνο.

Ο Thomas Cook έχει σφραγίσει με το όνομα του και τις δραστηριότητες του την δεύτερη ιστορική περίοδο του τουρισμού. Είναι ο πρώτος που συνυπολογίζοντας ένα σύνολο παραμέτρων οργανώνει το “ομαδικό ταξίδι” που απευθυνόταν κυρίως σε μεσαίες εισοδηματικές τάξεις. Το 1845 ιδρύει το πρώτο του ταξιδιωτικό γραφείο και εκδίδει το μηνιαίο ταξιδιωτικό περιοδικό με τίτλο : “ο εκδρομέας” ενώ το 1865 πραγματοποιεί την

⁴ Sigaux G-“Histoire du tourisme”, Ed “Decouverte de la science” Geneve, 1965 σελ 31

πρώτη “οργανωμένη κρουαζιέρα”. Έξι χρόνια αργότερα πραγματοποιεί τον πρώτο γύρο του κόσμου στον οποίο και συμμετείχε. Το 1892 ο άνθρωπος που έχει συνδέσει το όνομα του με την λέξη τουρισμός πεθαίνει αφήνοντας πίσω του την εταιρεία Thomas Cook & Son που απασχολεί 1700 εργαζόμενους σε ογδόντα πέντε γραφεία ταξιδίων σ’ολόκληρο τον κόσμο καθώς και μια σπουδαία κληρονομία για την εξέλιξη του τουρισμού.

Η Τρίτη περίοδος που τοποθετείται χρονικά μεταξύ των δυο Παγκοσμίων Πολέμων χαρακτηρίζεται ως ήπια περίοδος για τον τουρισμό. Η πετρελαϊκή κρίση του 1929 και οι πόλεμοι που βρίσκονταν στο προσκήνιο δεν αφήναν πολλά περιθώρια για ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου. Στην περίοδο αυτή ξεχωρίζει μόνο η διαδεδομένη χρήση ιδιωτικών αυτοκινήτων και πούλμαν για τις μετακινήσεις των τουριστών καθώς επίσης και οι εναλλακτικές τάσεις τουρισμού με διαμονή σε κατασκηνώσεις, κάμπινγκ και ξενώνες νεότητας.

Η ιστορική αναδρομή της εξέλιξης του τουρισμού ολοκληρώνεται με την τελευταία περίοδο που ξεκινά με το τέλος του δευτέρου παγκοσμίου πολέμου και φτάνει μέχρι σήμερα. Στην περίοδο αυτή έχουμε τον εκδημοκρατισμό του τουριστικού φαινομένου και κατά συνέπεια την άνθισή του. Ο τουρισμός που ήταν κατά το παρελθόν προνόμιο των λίγων γίνεται δικαίωμα όλων των πολιτών και αναπόσπαστο τμήμα του ελεύθερου τους χρόνου. Στην μαζικοποίηση της τουριστικής δραστηριότητας συνδράμει και το κράτος ψηφίζοντας νόμο που υποχρέωνε τις επιχειρήσεις να παρέχουν στους εργαζόμενους “διακοπές μετ’αποδοχών”.

Στο σημείο αυτό αξίζει να παρατεθούν κάποιοι από τους παράγοντες που συνετέλεσαν στην απογείωση του τουριστικού φαινομένου και στη λήψη της σημερινής μορφής του ⁵:

- Η αύξηση του εισοδήματος των κατοίκων των βιομηχανικών χωρών
- Η αύξηση του ελεύθερου χρόνου
- Η ανάπτυξη της αυτοκινητοβιομηχανίας που συνέβαλε στην έξοδο των Δυτικοευρωπαίων προς τις ακτές τις Μεσογείου
- Οι πτήσεις charters που κατέστησαν προσιτό το κόστος των αερομεταφορών

⁵ Βαρβαρέσος Στέλιος, “Τουρισμός, οικονομικές προσεγγίσεις”, Αύγουστος 2000 εκδόσεις Προπομπός σελ 37

- Η βελτίωση της πληροφόρησης και των υπηρεσιών υποδοχής, η κρατική τουριστική πολιτική και οι διευκολύνσεις στα σύνορα
- Ο πολλαπλασιασμός των τουριστικών προϊόντων και των κινήτρων του ταξιδιού
- Η βαθμιαία προσαρμογή των τουριστικών καταλυμάτων στις νέες μεταβλητές της ζήτησης
- Η δημιουργία μεγάλων ταξιδιωτικών οργανισμών, των “tour-operators” που ύστερα από έρευνα προσφέρουν στον καταναλωτή ελκυστικά πακέτα διακοπών αναλαμβάνοντας μέχρι και την τελευταία λεπτομέρεια
- Η αύξηση του βιοτικού επιπέδου και η μείωση του χρόνου συνταξιοδότησης
- Η κατάσταση διαρκούς ειρήνης, την οποία η Διακήρυξη της Μανίλα για τον Τουρισμό (1980) τη θεώρησε ως απαραίτητο παράγοντα για την ανάπτυξη του.

1.3 Ιστορική εξέλιξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην Ελλάδα

Στην αρχαία Ελλάδα η έννοια της φιλοξενίας ήταν αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας των πολιτών. Ήταν τόσο σημαντική που είχε ισχύ νόμου και προστάτη της τον Ξένιο Δία. Οι κάτοικοι των πόλεων στις οποίες διεξάγονταν θρησκευτικές τελετές, αθλητικά γεγονότα ή άλλα πολιτιστικά δρώμενα δέχονταν αφιλοκερδώς στα σπίτια τους ταξιδιώτες που έρχονταν από άλλες περιοχές για να παραβρεθούν στις εκδηλώσεις αυτές.

Τα πρώτα “κοινωνικής φύσεως πανδοχεία” κάνουν την εμφάνισή τους κατά μήκος των οδικών αρτηριών έτσι ώστε να παρέχεται στους ταξιδιώτες στέγη και τροφή κατά την διάρκεια του ταξιδιού τους. Η λειτουργία του πρώτου πανδοχείου χρονολογείται στην Κρήτη το 1500 π.χ. Τα πανδοχεία κάνουν εν συνεχεία την εμφάνισή τους σε τόπους μεγάλης τουριστικής κίνησης όπως για παράδειγμα στον ιερό λόφο της Ακροπόλεως. Το κράτος σεβόμενο την ανάγκη των επισκεπτών να δουν από κοντά ένα τέτοιο μνημείο τεράστιας πολιτιστικής σημασίας δημιουργεί στους πρόποδες του λόφου δημόσιους κοιτώνες με στόχο την ανάπαυση τους, ξενώνες και πανδοχείο για την δωρεάν διαμονή τους εκεί.

Με την πάροδο του χρόνου, την βελτίωση των οδικών αρτηριών και την ανάπτυξη των μέσων μεταφοράς δημιουργούνται και τα πρώτα πανδοχεία κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

Στην Αθήνα, τον Πειραιά και την Κόρινθο υπήρχαν ξενοδοχεία που πληρούσαν τους στοιχειώδεις όρους και τα οποία εργάζονταν ικανοποιητικά κατά τις γιορτές των Διονυσίων. Μεγάλη ώθηση και τελειοποίηση στα ξενοδοχειακά κτίρια παρατηρήθηκε κατά τη Βυζαντινή εποχή. Κατά τους χρόνους αυτούς η χριστιανική θρησκεία επέκτεινε τη δράση της προς όλες τις φιλανθρωπικές κατευθύνσεις. Τα καταγώγια, στα οποία κρύβονταν οι Χριστιανοί κατά τους διωγμούς, μεταβλήθηκαν σε ξενώνες, οι οποίοι αργότερα εξελίχθηκαν σε φιλανθρωπικά ιδρύματα, με σκοπό την περίθαλψη των ξένων και των ντόπιων.

Μετά την Επανάσταση του 1821 και επί βασιλείας Όθωνα, κτίστηκε στο Ναύπλιο (1828) το πρώτο ξενοδοχείο για τη φιλοξενία των ξένων επισήμων με την επωνυμία «Ξενοδοχείον του Λονδίνου». Με τη μεταφορά της Ελληνικής Πρωτεύουσας στην Αθήνα, ιδρύθηκε από τον Ιταλό Καζάλι το πρώτο ξενοδοχείο στην Αθήνα. Το 1842 ιδρύθηκε το παλαιότερο από τα μέχρι σήμερα λειτουργούντα ξενοδοχεία, το ξενοδοχείο της «Μεγάλης Βρετανίας», το οποίο αρχικά χρησιμοποιήθηκε σαν κατοικία του ιδρυτή του και από το 1874 λειτούργησε σαν ξενοδοχείο. Μέχρι το Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο, η Αθήνα απέκτησε ξενοδοχεία διαφόρων τάξεων, από τα οποία όμως λίγα πληρούσαν τους όρους της ξενοδοχειακής επιχείρησης, όπως αυτή εννοείται στην υπόλοιπη Ευρώπη.⁶

Μετά το Β΄ παγκόσμιο πόλεμο, ο αριθμός των ξενοδοχειακών μονάδων της χώρας μας αυξήθηκε και η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών βελτιώθηκε σε τέτοιο βαθμό που να μπορεί η Ελλάδα να ανταγωνιστεί χώρες με ανεπτυγμένη ξενοδοχειακή βιομηχανία.

1.4 Βασικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού κλάδου

Οι δυο δυνάμεις της προσφοράς και της ζήτησης είναι αυτές που διαμορφώνουν τον ξενοδοχειακό κλάδο σε μια χώρα. Στην Ελλάδα ο τουρισμός που τροφοδοτεί τις ξενοδοχειακές μονάδες (ζήτηση) είναι κατά βάση εισερχόμενος και καταγράφει τις μεγαλύτερες του τιμές τους θερινούς μήνες. Εξάιρεση στην παρατήρηση αυτή αποτελεί η

⁶ ICAP-Κλαδική μελέτη ξενοδοχειακές επιχειρήσεις-Οκτώβριος 2007

Αθήνα όπου η επίσκεψη τουριστών γίνεται όλο τον χρόνο και όχι μόνο τους καλοκαιρινούς μήνες.

Με βάση τα στοιχεία της ΕΣΥΕ, το 2006 αφίχθησαν στην Ελλάδα 17,3 εκατ. αλλοδαποί τουρίστες, ενώ σε όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα της χώρας πραγματοποιήθηκαν 57,8 εκατ. διανυκτερεύσεις, εκ των οποίων το 74,5% αυτών πραγματοποιήθηκε από αλλοδαπούς. Όσον αφορά το ύψος των τουριστικών εισπράξεων για τη χώρα μας, το έτος 2006 διαμορφώθηκε σε €11.356,7 εκατ. (σύμφωνα με τα στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας) παρουσιάζοντας αύξηση κατά 4,8% σε σχέση με το 2005 (€10.835,5 εκατ.)⁷

Όσον αφορά τώρα το κομμάτι της προσφοράς σε ολόκληρη την Ελλάδα, το 2006 λειτούργησαν 9.111 ξενοδοχειακές μονάδες με 693.252 κλίνες. Από πλευράς γεωγραφικής κατανομής, στην περιφέρεια της Κρήτης συγκεντρώνεται ο μεγαλύτερος αριθμός ξενοδοχειακών κλινών (μερίδιο 21,1% επί των συνολικών κλινών για το 2006) και ακολουθούν τα Δωδεκάνησα (μερίδιο 17,3%) και στη Μακεδονία (μερίδιο 14%). Ανάλογα με την περιοχή και τη δραστηριότητά τους, τα ξενοδοχεία διακρίνονται στα αστικά, τα οποία είναι εγκατεστημένα σε αστικά κέντρα και λειτουργούν αδιάλειπτα ολόκληρο το χρόνο, σε αντίθεση με τα ξενοδοχεία εποχιακής λειτουργίας (resorts) τα οποία στην πλειοψηφία τους λειτουργούν σε παραθαλάσσιες και κυρίως νησιωτικές περιοχές. Όσον αφορά το ιδιοκτησιακό καθεστώς των ξενοδοχείων, στην Ελλάδα εκτός από τις αμιγώς ελληνικές ξενοδοχειακές αλυσίδες, έντονη είναι και η παρουσία ξένων αλυσίδων. Σημειώνεται ότι, σε αρκετές περιπτώσεις ο ιδιοκτήτης μιας ξενοδοχειακής μονάδας αναθέτει την εκμετάλλευση και διαχείρισή της σε τρίτους.⁸

1.5 Τμηματοποίηση των ξενοδοχειακών μονάδων

Στην Ελλάδα, μέχρι πρότινος, τα ξενοδοχεία κατατάσσονταν μεταξύ έξι διαφορετικών κατηγοριών, με κριτήρια που είχαν σχέση περισσότερο με την κατασκευή τους και λιγότερο με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Επρόκειτο για τις κατηγορίες Πολυτελείας (Lux), Α' τάξης, Β' τάξης, Γ' τάξης, Δ' τάξης και Ε' τάξης. Ωστόσο, πρόσφατα προωθήθηκε η διαδικασία αλλαγής της κατάταξης των ξενοδοχείων από

⁷ Εθνική Στατιστική Υπηρεσία

⁸ ICAP-Κλαδική μελέτη ξενοδοχειακές επιχειρήσεις-Οκτώβριος 2007

κατηγορίες σε Αστέρια, με σκοπό την καθιέρωση κλίμακας αστεριών από 1 έως 5, σε συνάρτηση όχι μόνο με παράγοντες που έχουν σχέση με την κατασκευή, αλλά και με το επίπεδο και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο ΕΟΤ στην προσπάθειά του να κατηγοριοποιήσει τα καταλύματα της Ελλάδας σύμφωνα με τις δυνατότητες που έχουν και το είδος των προσφερόμενων υπηρεσιών τους κατέληξε στους κάτωθι 9 τύπους καταλυμάτων:

1. Ξενοδοχείο κλασικού τύπου: Τα ξενοδοχεία αυτά περιλαμβάνουν κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής. Διαθέτουν τουλάχιστον 10 δωμάτια. Μπορεί να είναι ένα κτίριο ή ένα συγκρότημα κτιρίων και διακρίνονται όπως αναφέρθηκε σε πέντε κατηγορίες, 5, 4, 3, 2, ή 1 αστερών (πρώην τάξης Lux, A, B, Γ, ή Δ αντίστοιχα).

2. Ξενοδοχείο τύπου μοτέλ: Αυτά τα ξενοδοχεία βρίσκονται εκτός πόλεων και κατοικημένων περιοχών, κοντά σε οδικές αρτηρίες μεγάλης κυκλοφορίας που ενώνουν αστικά ή τουριστικά κέντρα με μεγάλη κίνηση αυτοκινήτων. Αποβλέπουν στην εξυπηρέτηση ατόμων που διακινούνται με αυτοκίνητο. Μπορεί να διαθέτουν πρατήριο βενζίνης και οπωσδήποτε χώρο στάθμευσης. Διακρίνονται σε Α και Β τάξης.

3. Ξενοδοχεία τύπου ξενώνα: Διαθέτουν το πολύ 100 κλίνες με χώρους υποδοχής, εστίασης, λουτρά και βοηθητικούς χώρους. Τα ξενοδοχεία αυτά διαφέρουν από τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου στο ότι έχουν μειωμένες απαιτήσεις εξυπηρέτησεων. Κατατάσσονται σε 4 τάξεις: πολυτελείας, Α, Β και ξενώνες νεότητας.

4. Ξενοδοχείο επιπλωμένων διαμερισμάτων: Διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και παραμονής πελατών, βοηθητικούς χώρους, δωμάτια με λουτρό και μικρό μαγειρείο. Διακρίνονται σε πολυτελείας Α, Β, Γ και Δ τάξης.

5. Μικτή εγκατάσταση: Ξενοδοχεία κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων. Αυτή η μορφή ξενοδοχείου διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής, καταστήματα για την εξυπηρέτηση πελατών, δωμάτια με λουτρό. Χαρακτηριστικό εδώ είναι το μέγεθος που πρέπει να είναι μεγαλύτερο των 300 κλινών. Κατατάσσονται στην Α τάξη.

6. Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις: Είναι τουριστικές εγκαταστάσεις με ρεσεψιόν και πρόκειται για υπαίθριους χώρους όπου παρέχεται δυνατότητα διαμονής, σίτισης και αναψυχής τουριστών που διαθέτουν ή όχι δικές τους σκηνές ή τροχόσπιτα. Διακρίνονται σε Α, Β και Γ τάξης.

7. Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα: Είναι τουριστικές εγκαταστάσεις που διαθέτουν μόνο ανεξάρτητους χώρους διανυκτέρευσης και παραμονής πελατών χωρίς υποχρεωτικές εξυπηρετήσεις. Διακρίνονται σε τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες.

8. Τουριστικές εγκαταστάσεις διημέρευσης: Περιλαμβάνουν μόνο χώρους εστίασης και αναψυχής. Διακρίνονται σε τουριστικά κέντρα εστίασης και αναψυχής και ολοκληρωμένα τουριστικά κέντρα παραδοσιακής βιοτεχνίας, ψυχαγωγίας και εστίασης.

9. Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια: Αποτελούν μέρος της μόνιμης κατοικίας του ιδιοκτήτη και παραχωρούνται με τα έπιπλα και τον υπόλοιπο εξοπλισμό καθώς και με δικαίωμα χρήσης των χώρων υγιεινής σε τουρίστες με μίσθωμα για προσωρινή διαμονή. Συνήθως ο ιδιοκτήτης αναλαμβάνει την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων. Μέγιστο όριο δυναμικότητας είναι τα 10 δωμάτια και διακρίνονται σε Α, Β και Γ τάξης.

1.6 Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδας σε αριθμούς

Η τουριστική υποδομή μιας χώρας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ξενοδοχειακή της υποδομή. Όσο περισσότερα και υψηλής ποιότητας υπηρεσιών ξενοδοχεία υπάρχουν σε μια χώρα τόσο μεγαλύτερη τουριστική εισροή επιτυγχάνεται. Στην Ελλάδα ορισμένες γεωγραφικές περιοχές εμφανίζουν έντονη συγκέντρωση ξενοδοχειακού δυναμικού, ενώ άλλες είναι τουριστικά υποανάπτυκτες.

Περιφερειακή Κατανομή του Ξενοδοχειακού Δυναμικού

Με βάση τα στοιχεία του Πίνακα 1 μπορούν να γίνουν οι παρακάτω διαπιστώσεις:

- Παρατηρείται υψηλή συγκέντρωση του ξενοδοχειακού δυναμικού της χώρας. Οι 4 μεγαλύτεροι προορισμοί (Κρήτη, Νησιά Νοτ. Αιγαίου, Ιόνια Νησιά και Αττική) βάσει του αριθμού των διαθέσιμων ξενοδοχειακών κλινών συγκεντρώνουν 456.797 κλίνες, αριθμός που αντιστοιχεί στο 65,2% του συνολικού ξενοδοχειακού δυναμισμού. Η Κρήτη και τα νησιά του Νοτ. Αιγαίου μόνα αποτελούν το 44,2 %.
- Το δεύτερο χαρακτηριστικό, το οποίο συνδέεται με το πρώτο, αποτελεί η υψηλού βαθμού νησιωτική συγκέντρωση, ανερχόμενη σε 415.876 κλίνες, αριθμός που ισοδυναμεί με το 59,3% του ξενοδοχειακού δυναμικού!

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ 2008

ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ	Δεδομένα	5****	4****	3***	2**	1*	Γενικό άθροισμα
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	ΜΟΝΑΔΕΣ	37	122	255	661	244	1.319
	ΔΩΜΑΤΙΑ	6.972	10.783	11.984	18.924	4.254	52.917
	ΚΛΙΝΕΣ	13.346	20.227	22.228	34.678	8.075	98.554
ΗΠΕΙΡΟΣ	ΜΟΝΑΔΕΣ	2	43	101	160	32	338
	ΔΩΜΑΤΙΑ	210	1.040	2.294	3.709	544	7.797
	ΚΛΙΝΕΣ	431	2.114	4.406	6.726	1.040	14.717
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	ΜΟΝΑΔΕΣ	32	114	342	657	507	1.652
	ΔΩΜΑΤΙΑ	4.778	13.153	15.463	18.654	9.782	61.830
	ΚΛΙΝΕΣ	9.565	23.580	29.235	34.334	18.658	115.372
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	ΜΟΝΑΔΕΣ	10	93	199	441	106	849
	ΔΩΜΑΤΙΑ	2.467	5.014	8.433	14.500	1.470	31.884
	ΚΛΙΝΕΣ	5.110	9.680	15.642	25.612	2.854	58.898
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	ΜΟΝΑΔΕΣ	18	99	114	280	90	601
	ΔΩΜΑΤΙΑ	740	2.713	3.681	6.660	1.572	15.366
	ΚΛΙΝΕΣ	1.485	5.355	7.091	12.366	3.079	29.376
ΘΡΑΚΗ	ΜΟΝΑΔΕΣ	2	11	37	42	18	110
	ΔΩΜΑΤΙΑ	124	983	1.308	1.109	526	4.050
	ΚΛΙΝΕΣ	244	1.774	2.531	2.044	904	7.497
ΝΗΣΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΜΟΝΑΔΕΣ	6	31	120	189	54	400
	ΔΩΜΑΤΙΑ	744	1.377	3.950	4.251	761	11.083
	ΚΛΙΝΕΣ	1.558	2.515	7.486	8.049	1.469	21.077
ΚΡΗΤΗ	ΜΟΝΑΔΕΣ	56	220	326	716	220	1.538
	ΔΩΜΑΤΙΑ	12.360	23.007	15.980	24.485	5.626	81.458
	ΚΛΙΝΕΣ	24.548	44.124	29.962	44.160	10.295	153.089
ΚΥΚΛΑΔΕΣ	ΜΟΝΑΔΕΣ	23	142	177	462	181	985
	ΔΩΜΑΤΙΑ	1.121	4.407	4.864	11.741	3.106	25.239
	ΚΛΙΝΕΣ	2.221	8.383	9.271	21.709	5.823	47.407
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΑ	ΜΟΝΑΔΕΣ	29	160	228	492	77	986
	ΔΩΜΑΤΙΑ	7.465	27.505	11.942	15.946	1.295	64.153
	ΚΛΙΝΕΣ	14.904	53.105	22.761	29.748	2.467	122.985
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	ΜΟΝΑΔΕΣ	15	97	198	529	88	927
	ΔΩΜΑΤΙΑ	2.633	11.119	13.501	18.124	1.813	47.190
	ΚΛΙΝΕΣ	5.052	21.109	25.782	33.960	3.488	89.391
ΣΥΝΟΛΟ	ΜΟΝΑΔΕΣ	230	1.132	2.097	4.629	1.617	9.705
	ΔΩΜΑΤΙΑ	39.614	101.101	93.400	138.103	30.749	402.967
	ΚΛΙΝΕΣ	78.464	191.966	176.395	253.386	58.152	758.363

ΠΗΓΗ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ/31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2008

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

1. Βαρβαρέσος Στέλιος, “Τουρισμός, έννοιες, μεγέθη, δομές”, Μαιος 2000, εκδόσεις Προπομπός
2. Βαρβαρέσος Στέλιος, “Τουρισμός, οικονομικές προσεγγίσεις” , Αύγουστος 2000, εκδόσεις Προπομπός
3. Ζαπουνίδης Κωνσταντίνος-Σίσκος Γιάννης, Τουριστικό Μάνατζμεντ, 2008, εκδόσεις κλειδάριθμος
4. Μάρας Αθανάσιος, «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», 2004, εκδόσεις Interbooks
5. Χατζηνικολάου Ελισάβετ, « Το δίκαιο των καταλυμάτων και των λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων», εκδόσεις Προπομπός
6. Denney G. Rutherford, «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες», 1999, εκδόσεις Ελλην
7. ICAP-Κλαδική μελέτη ξενοδοχειακές επιχειρήσεις-Οκτωβριος 2007
8. Sigaux G-“Histoire du tourisme”, Ed “Decouverte de la science” Geneve, 1965 σ

Διαδικτυακοί τόποι

1. www.traveldaily.gr
2. www.capital.gr
3. www.gnto.gr
4. www.go-online.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Γενική θεώρηση του τουριστικού δικαίου

2.1 Ορισμός του τουριστικού δικαίου και θεμελιώδεις έννοιες του

Ο ορισμός του τουριστικού δικαίου είναι μια διαδικασία εξαιρετικά δύσκολη γιατί στην πραγματικότητα δεν υπάρχει αυτόνομο δίκαιο που να χαρακτηρίζεται ως τουριστικό. Υπάρχουν βέβαια νομικοί κανόνες που ρυθμίζουν τη συναλλακτική συμπεριφορά όλων εκείνων που εμπλέκονται στο τουριστικό κύκλωμα και βάσει αυτών προκύπτει και ο ορισμός που δίνει ο Σπύρος Ψυχομάνης⁹: «η πληθώρα των νομοθετημάτων , που ως αντικείμενο έχουν, αφενός μεν τη σύσταση, λειτουργία και επόπτευση επιχειρήσεων, οι οποίες παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες σε πελάτες, που μεταβαίνουν προσωρινά σε τόπο διαφορετικό εκείνου της διαμονής και εργασίας τους, χωρίς αποσκοπούν στην άσκηση αμειβόμενης δραστηριότητας στο τόπο αυτό, αφετέρου δε τις σχέσεις που δημιουργούν οι επιχειρήσεις αυτές μεταξύ τους και με τους πελάτες τους , δημιουργεί προφανώς ένα ειδικό σύνολο κανόνων δικαίου, το οποίο-αν και δεν μπορεί να αναχθεί σε αυτοτελές σύστημα-μπορεί ευχερώς να ονομασθεί «τουριστικό» ,από τον όρο που κυριαρχεί στις ρυθμίσεις του.»

Το πρόβλημα μη ύπαρξης αυτόνομου τουριστικού δικαίου δεν είναι μόνο χαρακτηριστικό της Ελλάδας αλλά και άλλων προηγμένων τουριστικά χωρών όπως της Γαλλίας και της Ιταλίας. Στις χώρες αυτές λοιπόν παρά το γεγονός πως γίνεται λόγος για «τουριστικό δίκαιο» («droit du tourisme», “dritto turistico”) στην ουσία πρόκειται για τουριστική νομοθεσία (“legislation touristique”, “ legislazione turistica”), με τη μορφή συλλογής νομικών διοικητικών κανόνων, που κατά κανόνα καλύπτουν κάποιο συγκεκριμένο τομέα του τουρισμού, όπως τα ξενοδοχεία και τα πρακτορεία.

Στην Ελλάδα το τουριστικό δίκαιο δεν έχει τύχει επισταμένης μελέτης και νομικής επεξεργασίας. Οι διατάξεις του παραμένουν αποσπασματικές και επίσημη προσπάθεια από τον αρμόδιο κρατικό φορέα για εκσυγχρονισμό και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο νόμου της διάσπαρτης τουριστικής νομοθεσίας δεν έχει γίνει.

⁹ Σπύρος Δ.Ψυχομάνης, «Τουριστικό Δίκαιο Ερμηνευτικά και νομοθετικά ζητήματα και προτάσεις», 2003 εκδόσεις Σάκκουλας σελ 6

Οι μοναδικές προσπάθειες συγκέντρωσης της τουριστικής νομοθεσίας έγιναν από δικηγόρους και καθηγητές της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και συγκεκριμένα είναι οι εξής¹⁰

:

- Η προσπάθεια του δικηγόρου Φιλίππου Τσετσέκου το 1976 με τη μελέτη του «Το δίκαιο του τουρισμού» που είναι μια ανάλυση των κυριότερων τομέων του τουρισμού με κάποιες ερμηνευτικές προεκτάσεις εκεί που υπάρχει σχετικό νομικό υπόβαθρο
- Η συγγραφή του βιβλίου «Τουριστικό Δίκαιο» από την δικηγόρο και καθηγήτρια του ΤΕΙ Αθηνών Αντωνίας Ευθυμιάτου-Πουλάκη η οποία διατυπώνει πως υπάρχουν σοβαρότατες δυσκολίες για τον μελετητή από το γεγονός ότι δεν υπάρχει τουριστικός κώδικας
- Η έκδοση του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδος «Ξενοδοχειακή Νομοθεσία» (1958), την οποία επιμελήθηκαν δικηγόροι, συνεργάτες του Επιμελητηρίου
- Ο διαρκής «Κώδικας Ξενοδοχειακής Νομοθεσίας και Νομολογίας» (1979) του Ευάγγελου Μούντανου, στελέχους της Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών, που αποτελεί συμπληρωμένη και βελτιωμένη έκδοση προηγούμενου βιβλίου του «Ξενοδοχειακή Νομοθεσία και Νομολογία» (1976)
- Ο 18^{ος} τόμος του Διαρκούς Κώδικα Νομοθεσίας του Ραπτάκη που καλύπτει τον «Τύπο και τον Τουρισμό»
- Η σχετικά πρόσφατη έκδοση (1997) με τίτλο « Ξενοδοχειακή και Τουριστική Νομοθεσία», την οποία επιμελήθηκε η δικηγόρος Μαριλένα Αθανασιάδη και περιλαμβάνει κυρίως τη νομοθεσία που διέπει τα τουριστικά καταλύματα
- Η τελευταία έκδοση (2000) του καθηγητή Αχ.Κουτσουράδη και των συνεργατών του Ισίδ.Σαρίδη και Αλκιβ.Χατζαντώνη με τίτλο «Βασική Τουριστική Νομοθεσία»
- Η πρόσφατη έκδοση του Καθηγητή Λ.Γεωργακοπούλου και Γ.Σωτηρόπουλου με τίτλο «Τουριστική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία»
- Το ιδιωτικό δίκαιο του τουρισμού που διδάσκεται από το ακαδημαϊκό έτος 1997 ως μάθημα γενικής επιλογής στους Τελειόφοιτους φοιτητές του τμήματος Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης από τον καθηγητή Αχ.Κουτσουριάδη

¹⁰ Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα σελ 46-47

Παρά το γεγονός πως το τουριστικό δίκαιο είναι ένας υπό διαμόρφωση κλάδος θα μπορούσε να διακριθεί σε ιδιωτικό τουριστικό δίκαιο, σύνολο κανόνων που ρυθμίζουν τις τουριστικές σχέσεις μεταξύ των ατόμων που προσφέρουν και καταναλώνουν τις τουριστικές υπηρεσίες και σε δημόσιο τουριστικό δίκαιο, σύνολο κανόνων που ρυθμίζουν την οργάνωση και την λειτουργία της δημόσιας τουριστικής διοίκησης καθώς και τις σχέσεις της με τους ιδιώτες και τις άλλες κρατικές λειτουργίες.

2.2 Πεδίο εφαρμογής του τουριστικού δικαίου

Για να γίνει κατανοητό ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής του τουριστικού δικαίου θα πρέπει να γίνει εστίαση στον ορισμό του τουρισμού. Υπενθυμίζοντας πως " Ο τουρισμός είναι το σύνολο των σχέσεων και των γεγονότων που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της μετακίνησης και της παραμονής των ατόμων εκτός του τόπου της συνήθους κατοικίας τους, υπό τον περιορισμό ότι τόσο η μετακίνηση όσο και η παραμονή δεν έχουν ως κίνητρο την άσκηση οιασδήποτε κερδοσκοπικής δραστηριότητας" και αναλύοντας τον ορισμό αυτό εντοπίζονται τα πεδία δικαιοδοσίας του τουριστικού δικαίου ως εξής:¹¹

1) Η μετακίνηση σ'έναν άλλο τόπο διαφορετικό από εκείνο της μόνιμης διαμονής, αποτελεί τον τουριστικό προορισμό. Ο προορισμός αυτός είναι ένας γεωγραφικός τόπος με συγκεκριμένα εδαφολογικά, κλιματολογικά και πολιτιστικά στοιχεία. Η προστασία αυτών των ιδιαίτερων στοιχείων αποτελεί μέρος της δικαιοδοσίας του τουριστικού δικαίου.

2) Η μετακίνηση του τουρίστα από τον μόνιμο τόπο διαμονής του στον τόπο όπου θα παραθερίσει προϋποθέτει την χρήση μεταφορικού μέσου. Αυτομάτως τα μεταφορικά μέσα που διακινούν τουριστικά πλήθη και η ασφαλής μετακίνηση που πρέπει να παρέχουν σε αυτά αποτελούν κομμάτι της δικαιοδοσίας του τουριστικού δικαίου.

3) Η διαμονή του τουρίστα στον προορισμό που έχει επιλέξει, προϋποθέτει την διανυκτέρευσή του σε κάποιο από τα καταλύματα που είναι διαθέσιμα είτε αυτά έχουν την μορφή ξενοδοχείου είτε άλλου συμπληρωματικού μέσου φιλοξενίας. Οι έννομες σχέσεις μεταξύ τουρίστα και ιδιοκτήτη καταλύματος ανήκουν στην δικαιοδοσία του τουριστικού δικαίου.

¹¹ Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα σελ 48-50

- 4) Οι εργαζόμενοι στις τουριστικές επιχειρήσεις έχουν νομικά κατοχυρωμένα δικαιώματα που ανήκουν στη δικαιοδοσία του υπό διαμόρφωση εργατοτουριστικού δικαίου
- 5) Οι καταναλωτές του τουριστικού προϊόντος έχουν και αυτοί κάποια αναμφισβήτητα δικαιώματα που προστατεύονται από τις διατάξεις του ενοχικού δικαίου και από κανόνες που τείνουν να διαμορφώσουν ένα νέο δίκαιο προστασίας του καταναλωτή.
- 6) Το φαινόμενο του τουρισμού μη έχοντας γεωγραφικά σύνορα και όντας παγκόσμιο υπόκειται σε μια σειρά κανόνων που έχουν θεσπιστεί με διακρατικές ή διεθνείς συμφωνίες, με διακηρύξεις ή με διατομεακές διεθνείς τουριστικές συμφωνίες, οι οποίες δεσμεύουν τα κράτη σε ορισμένες εκφάνσεις του διεθνούς τουρισμού και ρυθμίζουν τις σχέσεις αυτών που εμπλέκονται ως «παραγωγοί» και «καταναλωτές» στο τουριστικό κύκλωμα.

2.3 Πηγές του τουριστικού δικαίου

Το τουριστικό δίκαιο έχει δυο μορφές πηγών τις πρωτογενείς και τις δευτερογενείς. Στις πρωτογενείς πηγές ανήκουν οι νόμοι (γραπτό δίκαιο) που θεσπίζονται από την πολιτεία και το έθιμο (άγραφο δίκαιο) που διαμορφώνεται από το λαό με μακρά και ομοιόμορφη άσκηση και με την συνείδηση ότι εφαρμόζει κανόνα δικαίου. Στις δευτερογενείς πηγές ανήκουν τα συναλλακτικά ήθη, οι συνήθειες δηλαδή με τις οποίες συναλλάσσονται και ενεργούν οι τουριστικοί επαγγελματίες στο σύνολό τους ή κάποιας περιοχής (τοπική συνήθεια), εφόσον παραπέμπει σε αυτές τις συνήθειες ο νόμος (άρθρο 288 ΑΚ), γιατί τότε μόνο αποκτούν νομικό χαρακτήρα. Ως βοηθητική πηγή δικαίου μπορεί να θεωρηθεί η νομολογία των δικαστηρίων, οι αποφάσεις δηλαδή των δικαστηρίων πάνω σε συγκεκριμένες υποθέσεις τουριστικού περιεχομένου.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί για ακόμα μια φορά πως η κυριότερη πηγή για το τουριστικό δίκαιο που είναι το γραπτό δίκαιο στην Ελλάδα δεν υπάρχει ως ενιαίο κείμενο αλλά ως διάσπαρτες διατάξεις. Αυτό καθιστά εξαιρετικά δύσκολο το έργο τόσο των μελετητών όσο και των νομικών και δικαστικών υπαλλήλων. Είναι επιτακτική η ανάγκη ψήφισης στη Βουλή ενός Κώδικα Τουριστικής Νομοθεσίας.

2.4 Τουριστική νομοθεσία σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο

Ο τουρισμός όντας φαινόμενο που δεν περιορίζεται στα σύνορα μιας μόνο χώρας, ώθησε τις χώρες τόσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και της υπόλοιπης υφηλίου να συνάψουν διακρατικές συμφωνίες για την προστασία του και τη σωστή λειτουργία του. Η Ευρώπη των 27 συγκεκριμένα έχοντας υπόψιν της το ζωτικής σημασίας περιεχόμενο του τουρισμού τόσο για την οικονομία των χωρών όσο και για την πολιτιστική τους εξέλιξη θέλησε από νωρίς να χαράξει μια κατεύθυνση κοινής πολιτικής για τον τουρισμό. Το τρίτο Κοινοτικό Πλαίσιο στήριξης που εγκρίθηκε από τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ελλάδα και είχε σαν στόχους να δώσει ώθηση στην ελληνική τουριστική βιομηχανία και να αναδείξει το τουριστικό προϊόν της Ελλάδας ήταν μια από τις δράσεις της Ε.Ε που αποδείχτηκε εξαιρετικά ευεργετική για την χώρα.

Σε διεθνές τώρα επίπεδο υπάρχουν κανόνες που εμφανίζονται με την μορφή διεθνών διακηρύξεων ή συμφωνιών. Οι χώρες που συνέπραξαν στην ψήφιση τους ή προσχώρησαν σ'αυτές υποχρεούνται να τις εφαρμόσουν, εφόσον τις έχουν κυρώσει και ενσωματώσει στο εθνικό τους δίκαιο, ή να μην παραβιάζουν τις αρχές τους, στις περιπτώσεις που δεν τις έχουν νομοθετικά κυρώσει κατά την κρατούσα διεθνή πρακτική. Μια από τις πιο γνωστές συμβάσεις τουρισμού που έχει υπογραφεί σε διεθνές επίπεδο είναι η διεθνής ξενοδοχειακή σύμβαση. Τα συμβαλλόμενα μέρη, η Διεθνής Ένωση Ξενοδόχων και η Παγκόσμια Ένωση Ταξιδιωτικών Πρακτόρων υπέγραψαν το 1979 την σύμβαση αυτή που είχε σαν στόχο να ρυθμίζει τις μεταξύ τους σχέσεις. Κύριο αντικείμενο της Σύμβασης είναι τα ξενοδοχειακά συμβόλαια διεθνούς χαρακτήρα, που υπογράφονται μεταξύ ενός ξενοδόχου και ενός τουριστικού πράκτορα, που βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες. Η Ελλάδα ενσωμάτωσε ορισμένους από τους όρους της Σύμβασης που αναφέρονται στα ξενοδοχειακά συμβόλαια στο εσωτερικό της δίκαιο με την απόφαση 5503007/29.1.76 του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ η οποία κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν.1652/1986 (άρθρα 11-13)¹².

¹² Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα σελ 300

2.5 Το οργανωτικό πλαίσιο του τουρισμού στην Ελλάδα

Από τότε που ο τουρισμός έγινε ζωτικό κομμάτι για την ελληνική οικονομία, τέθηκε το ζήτημα δημιουργίας αρμόδιων φορέων για την χάραξη σωστής τουριστικής πολιτικής. Από το 1929 λοιπόν όπου συστήνεται με νόμο (Ν.4377/1929) ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ) με σκοπό την οργάνωση και προαγωγή του τουρισμού στην Ελλάδα μέχρι και σήμερα πολλές ήταν οι κινήσεις των εκάστοτε κυβερνήσεων για να δημιουργηθούν φορείς ικανοί να οργανώσουν το προσοδοφόρο κομμάτι του τουρισμού. Σήμερα πάνω από δέκα είναι οι φορείς που έχουν συσταθεί για την άρτια τουριστική ανάπτυξη της χώρας και την ομαλή διεξαγωγή της τουριστικής κίνησης. Μεταξύ αυτών το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης, ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ), οι Νομαρχιακές Επιτροπές Τουρισμού και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε), φορείς που αξίζει να αναφερθούν οι δράσεις και οι δραστηριότητες τους.

Το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης που άλλοτε δεν ήταν αυτούσιο αλλά κομμάτι του Υπουργείου Ανάπτυξης είναι ο κρατικός φορέας που ασκεί την τουριστική πολιτική της χώρας και αρμοδιότητες του είναι οι εξής¹³.

- 1) Η χάραξη της τουριστικής πολιτικής και ο σχεδιασμός της τουριστικής ανάπτυξης μέσα στα πλαίσια της γενικότερης πολιτικής με την προώθηση των αναγκαίων θεσμικών μέτρων και άλλων ρυθμίσεων με την κατάρτιση βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων προγραμμάτων τουριστικής ανάπτυξης και την παροχή γενικών κατευθύνσεων προς τους αρμόδιους φορείς για την υλοποίησή τους.
- 2) Η εισήγηση προς τα αρμόδια κυβερνητικά όργανα των αναγκαίων μέτρων και ενεργειών για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία του τουριστικού τομέα
- 3) Η παρέμβαση προς τα αρμόδια Υπουργεία και τους κρατικούς και άλλους φορείς με στόχο την υποβοήθηση της τουριστικής ανάπτυξης και την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουρισμού της χώρας.
- 4) Η εποπτεία, η υποστήριξη και ο συντονισμός των εποπτευόμενων νομικών προσώπων και η εναρμόνιση των ενεργειών τους προς ενιαία κατεύθυνση για την αποτελεσματική υλοποίηση των επιδιώξεων της τουριστικής πολιτικής
- 5) Η έρευνα και μελέτη των επιπτώσεων του τουρισμού στην εθνική οικονομία και στην κοινωνική και πολιτιστική ζωή της χώρας, καθώς και των όρων ανταγωνισμού στη

¹³ Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα σελ 55-56

διεθνή τουριστική αγορά με σκοπό τον τεκμηριωμένο προσδιορισμό της τουριστικής πολιτικής.

6) Η εκπροσώπηση της χώρας στις διακρατικές σχέσεις που αφορούν τον τουρισμό

7) Η προώθηση των ελληνικών θέσεων στον τομέα του τουρισμού προς τα αρμόδια όργανα των Ευρωπαϊκών κοινοτήτων και τους άλλους διεθνείς οργανισμούς (Comecon, GATT, Συμβούλιο της Ευρώπης)

8) Η σύναψη διμερών συμφωνιών τουριστικής συνεργασίας

9) Η μέριμνα για την εξασφάλιση κοινοτικών πόρων και η παρακολούθηση της απορρόφησής τους.

10) Η σύναψη διεθνών συμβάσεων που αφορούν τον τουριστικό τομέα

11) Ο καθορισμός της πολιτικής για την τουριστική εκπαίδευση με σκοπό την υποβοήθηση της αναβάθμισης της τουριστικής προσφοράς της Χώρας

12) Η εναρμόνιση της πολιτικής των αερομεταφορών με την πολιτική τουριστικής ανάπτυξης ασκείται από κοινού από τους Υπουργούς Τουρισμού Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ) είναι ΝΠΔΔ (Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου) ,υπάγεται στο Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης και έχει σαν στόχο την οργάνωση και προώθηση του τουρισμού στην Ελλάδα μέσα από τις εξής δράσεις¹⁴:

1) Υποβάλλει προτάσεις στην Κυβέρνηση για την χάραξη της τουριστικής πολιτικής

2) Υλοποιεί την τουριστική πολιτική που χαράσσει η Κυβέρνηση

3) Συντονίζει τις ενέργειες των συναρμόδιων φορέων για τη εξυπηρέτηση των τουριστικών σκοπών

4) Μελετά, εκτελεί, και εποπτεύει έργα τουριστικής υποδομής και ανάπτυξης και καταρτίζει σχετικά προγράμματα, περιλαμβανομένης της τουριστικής αξιοποίησης λουτροπόλεων και ιαματικών πηγών

5) Καταρτίζει και εκτελεί το πρόγραμμα τουριστικής προβολής της Χώρας στο εσωτερικό και το εξωτερικό και μεριμνά για την ανάπτυξη της τουριστικής συνείδησης

6) Κατασκευάζει και εκμεταλλεύεται κάθε κατηγορίας τουριστικές εγκαταστάσεις

7) Έχει την ευθύνη της τουριστικής επιμόρφωσης

¹⁴ Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001,εκδόσεις Σάκκουλα σελ 57

- 8) Εποπτεύει και ελέγχει τις τουριστικές εγκαταστάσεις και δραστηριότητες οποιασδήποτε κατηγορίας
- 9) Ενισχύει δημόσιες υπηρεσίες, οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) , φυσικά η νομικά πρόσωπα, των οποίων οι ενέργειες αποβλέπουν στην προώθηση στόχων του ΕΟΤ
- 10) Διοργανώνει περιηγήσεις, εορτές και παραστάσεις για την τόνωση του τουρισμού
- 11) Συμμετέχει με «περίπτερα» σε ετήσιες ευρωπαϊκές εκθέσεις που διοργανώνονται για τον τουρισμό

Οι Νομαρχιακές Επιτροπές Τουρισμού συστάθηκαν όταν η ο τουρισμός επεκτεινόταν προς την περιφέρεια και είχε ανάγκη δημιουργίας φορέων για την αντιμετώπιση σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο των τουριστικών προβλημάτων της περιοχής. Σύμφωνα με την συστατική απόφαση-εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών (Αριθμ 54800/6.9.84 Εγκ 93) ο σκοπός και οι αρμοδιότητες των Νομαρχιακών Επιτροπών Τουρισμού είναι¹⁵:

- 1) Η αναβάθμιση του έργου των αρμόδιων φορέων για την τουριστική ανάπτυξη της Χώρας.
- 2) Η εξειδίκευση του προγράμματος τουριστικής ανάπτυξης σε επίπεδο νόμου του εθνικού και περιφερειακού προγράμματος τουριστικής ανάπτυξης και η υποβολή προτάσεων προς το Νομαρχιακό Συμβούλιο, με σκοπό την βελτίωση και την αξιοποίηση των τουριστικών πόρων και της εν γένει τουριστικής υποδομής, τη βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών και την κατάρτιση προγράμματος υποβολής και τουριστικών εκδηλώσεων του νόμου.
- 3) Η ουσιαστική επικουρία του Νομαρχιακού Συμβουλίου στα τουριστικά θέματα του νομού με δική της πρωτοβουλία ή μετά από σχετική πρόταση του Νομάρχη ή του Νομαρχιακού Συμβουλίου ή του ΕΟΤ.

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας ιδρύθηκε το 1935 ως ΝΠΔΔ και έχει σαν μέλη του τα κάθε μορφής και κατηγορίας κύρια και μη κύρια τουριστικά καταλύματα τα οποία λειτουργούν νόμιμα με το ειδικό σήμα λειτουργίας που χορηγείται από τον Ε.ΟΤ (άρθρο 3,παρ 3 Ν2160/1993). Οι πόροι του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος

¹⁵ Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001,εκδόσεις Σάκκουλα σελ 63

προέρχονται από τις μηνιαίες εισφορές των μελών-τουριστικών καταλυμάτων, που κλιμακώνονται ανάλογα με την κατηγορία τους και τον αριθμό των κλινών τους, από τις εφάπαξ εισφορές των προτοεγγραφόμενων μελών και τέλος από την διαχείριση των δελτίων και καρτελών των ξενοδοχειακών καταλυμάτων που τηρούνται υποχρεωτικά.

Σκοπός του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, σύμφωνα με το Ν.Δ 688/1948 είναι¹⁶:

1) Η μελέτη, η υπόδειξη και η εφαρμογή παντός μέτρου που συντελεί στην πρόοδο, τη βελτίωση, την αναδιοργάνωση των ξενοδοχείων της χώρας και στην εξύψωση γενικά του ξενοδοχειακού επαγγέλματος.

2) Η προστασία και περίθαλψη των ξενοδόχων και γενικά του προσωπικού του Επιμελητηρίου και των οικογενειών τους με οικονομικές παροχές και βοηθήματα.

Ο σκοπός αυτός του ΞΕΕ διευρύνθηκε με πρόσθετες αρμοδιότητες που δόθηκαν σ' αυτό με την τελευταία αναμόρφωση του θεσμού των Επιμελητηρίων (άρθρο 22, Ν.2081/1992), που είναι¹⁷:

1) Η σύσταση εταιρειών μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που δεν υπάγονται στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, είτε αυτοτελώς, είτε σε σύμπραξη με άλλους φορείς, με αυτοτελή διαχείριση των πόρων τους, ιδίως των κοινοτικών κονδυλίων ή των εσόδων από άλλους διεθνείς οργανισμούς, με σκοπό την ανάπτυξη της πληροφορικής, την εκπαίδευση και την μόρφωση των μελών του ή τρίτων και την εφαρμογή κάθε μορφής κοινοτικών προγραμμάτων

2) Η οργάνωση συνεδρίων, σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων με ανάθεση της εκτέλεσής τους σε ειδικά πρόσωπα και η παροχή επιχορηγήσεων σε στελέχη του για ειδίκευση ή επαγγελματική εμπειρία στην ημεδαπή και στην αλλοδαπή.

3) Η σύσταση επιτροπών και ομάδων εργασίας από τα μέλη του ή υπαλλήλους του ή τρίτους, όπως και η ανάθεση απευθείας σε ειδικά πρόσωπα εκπόνησης μελετών και η έκδοση περιοδικών και βιβλίων, ή η επιχορήγηση τέτοιων εκδόσεων οικονομικού κυρίως περιεχομένου.

¹⁶ Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα σελ 67

¹⁷ Δρ.Μιλτιάδης Λογοθέτης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα σελ 68

- 4) Η επιχορήγηση πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη καθώς και εκδηλώσεων με πολιτιστικό, κοινωνικό και ηθικό περιεχόμενο, η απονομή βραβείων σε διακεκριμένες επιχειρηματικές δραστηριότητες και η οικονομική ενίσχυση συλλόγων
- 5) Η άσκηση κάθε άλλης αρμοδιότητας που αποδεδειγμένα συμβάλλει στην εξυπηρέτηση των σκοπών του και στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

- 1 Βαρβαρέσος Στέλιος, “Τουρισμός, έννοιες, μεγέθη, δομές”, Μαιος 2000, εκδόσεις Προπομπός
- 2 Βαρβαρέσος Στέλιος, “Τουρισμός, οικονομικές προσεγγίσεις” ,Αύγουστος 2000, εκδόσεις Προπομπός
- 3 Ζαπουνίδης Κωνσταντίνος-Σίσκος Γιάννης, Τουριστικό Μάνατζμεντ, 2008, εκδόσεις κλειδάριθμος
- 4 Λογοθέτης Μιλτιάδης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα
- 5 Σαχπεκίδου Ευγενία Ρ «Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και η πορεία προς την Ευρωπαϊκή Ένωση-κενά στην έννομη προστασία και προτάσεις βελτίωσης της, Θεσσαλονίκη 1995, εκδόσεις Σάκκουλα

Διαδικτυακοί τόποι

1. www.traveldaily.gr
2. www.capital.gr
3. www.gnto.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Το νομοθετικό πλαίσιο για την απόκτηση σήματος λειτουργίας ξενοδοχείου

3.1. Έγκριση καταλληλότητας οικοπέδου

Ένα ξενοδοχείο για να μπορέσει να λειτουργήσει νόμιμα θα πρέπει να αποκτήσει το σήμα λειτουργίας από τον Ε.Ο.Τ. Έχοντας θέσει συγκεκριμένες προδιαγραφές ο Ε.Ο.Τ καλείται να δώσει σήμα λειτουργίας σε ένα ξενοδοχείο αφού εγκρίνει την καταλληλότητα του οικοπέδου και αφού σε δεύτερο επίπεδο εγκρίνει την αρχιτεκτονική μελέτη που έχει γίνει για την ανέγερση του.

Ο Ε.Ο.Τ δίνει την δυνατότητα ανέγερσης ενός ξενοδοχείου όχι μόνο σε οικόπεδο εντός σχεδίου αλλά και σε οικόπεδο εκτός σχεδίου εντός της ζώνης οικιστικού ελέγχου. Στη δεύτερη βέβαια περίπτωση είναι αυτονόητο πως οι προϋποθέσεις είναι περισσότερες.

Σύμφωνα με την απόφαση 530992/87 του γενικού γραμματέα του Ε.Ο.Τ η θέση του οικοπέδου όπου θα ανεγερθεί το ξενοδοχείο πρέπει¹⁸:

- Να παρουσιάζει ενδιαφέρον από άποψη φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος
- Να είναι εύκολα προσπελάσιμο από τα μέσα μαζικής μεταφοράς
- Να μην επιβαρύνεται από οχλούσες εγκαταστάσεις και πηγές ηχητικής και περιβαλλοντικής ρύπανσης
- Να μην βρίσκεται σε περιοχές υποβαθμισμένες από ασυμβίβαστες χρήσεις πχ σφαγεία και σκουπιδότοποι (η προϋπόθεση αυτή ισχύει μόνο για τα ξενοδοχεία τεσσάρων και πέντε αστέρων)

Σύμφωνα με την ίδια απόφαση του Ε.Ο.Τ η έκταση του οικοπέδου πρέπει να είναι ενιαία και να ανήκει σε έναν ή περισσότερους ιδιοκτήτες εξ αδιαιρέτου (που το σύνολο των ποσοστών ιδιοκτησίας να καλύπτει το 100% του οικοπέδου) ή σε νομικό πρόσωπο ή σε δήμο ή σε κοινότητα. Το οικόπεδο πρέπει επίσης να είναι φυσικό, άρτιο και οικοδομήσιμο. Να έχει τέτοιο μέγεθος που να μπορεί να δημιουργηθεί ξενοδοχειακή μονάδα με ελάχιστο αριθμό κλινών το δέκα και εξασφαλισμένη απόσταση ελεύθερης

¹⁸ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλιάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ 34

θέας τουλάχιστον 6 μέτρων για τους χώρους κύριας χρήσης και τα υπνοδωμάτια πελατών.

Για τα ξενοδοχεία 5 έως 2 αστέρων δυναμικότητας 200 κλινών και άνω θα πρέπει να προβλέπεται στο οικόπεδο, χώρος όπου μπορούν να σταθμεύσουν τουριστικά λεωφορεία και άλλα αυτοκίνητα χωρίς να παρενοχλείται η κυκλοφορία του δρόμου καθώς και εσωτερικός ή εξωτερικός χώρος στάθμευσης των αυτοκινήτων των πελατών.

Τέλος η απόφαση 530992/87 του γενικού γραμματέα του Ε.Ο.Τ ρυθμίζει κάποια στοιχεία για την υποδομή της μονάδας¹⁹:

- Η προσπέλαση στα ξενοδοχεία πρέπει να γίνεται από κοινόχρηστο αναγνωρισμένο δρόμο, καλής βατότητας σ'όλες τις καιρικές συνθήκες . Δεν γίνονται δηλαδή δεκτοί για προσπέλαση τουριστικών εγκαταστάσεων οι ιδιωτικοί δρόμοι. Το ίδιο ισχύει και για τις δουλειές διέλευσης ακόμα και αν κατοχυρώνονται με συμβολαιογραφική πράξη
- Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα παροχής νερού όλο το 24ωρο.
- Να υπάρχει δυνατότητα άμεσης σύνδεσης με τα υφιστάμενα ηλεκτρικά και τηλεφωνικά δίκτυα της περιοχής
- Το οικόπεδο πρέπει να έχει δυνατότητα σύνδεσης με το αποχετευτικό δίκτυο της περιοχής, εφόσον υπάρχει. Σε αντίθετη περίπτωση η διάθεση των λυμάτων να γίνεται σε σηπτικούς ή απορροφητικούς βόθρους.

Για να λάβει την έγκριση καταλληλότητας οικοπέδου (εντός σχεδίου) ο ενδιαφερόμενος πρέπει να συγκεντρώσει και να καταθέσει στον Ε.Ο.Τ τα ακόλουθα δικαιολογητικά²⁰:

- Γενικό τοπογραφικό της ευρύτερης περιοχής στο οποίο να φαίνεται με κόκκινο μελάνι η θέση του οικοπέδου, ο δρόμος προσπέλασης και το πλάτος του, καθώς και η ακτή αν πρόκειται για παραθαλάσσιο οικόπεδο.
- Τοπικό διάγραμμα με τις διαστάσεις του οικοπέδου, τον προσανατολισμό του, το εμβαδό του και τον καθορισμό των ορίων με αναγραφή στις γωνίες των κεφαλαίων γραμμάτων.
- 3 Φωτογραφίες του οικοπέδου στις οποίες να φαίνεται ο δρόμος προσπέλασης και η ακτή στην περίπτωση που αυτό είναι παραθαλάσσιο

¹⁹ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας, σελ 35

²⁰ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005, εκδόσεις Σάκκουλας, σελ 36-39

- Υπεύθυνη δήλωση του ιδιοκτήτη του ξενοδοχειακού καταλύματος
- Τεχνική έκθεση σε 2 αντίτυπα που να περιλαμβάνει την έκταση του οικοπέδου σε τμ, την έκθεση υπάρχουσας υποδομής (δρόμος προσπέλασης, δυνατότητα ηλεκτροδότησης, δυνατότητα ύδρευσης, υπάρχουσες δυνατότητες, περιγραφή παραλίας, περιγραφή του ευρύτερου περιβάλλοντος , περιγραφή της μονάδας και της σκοπιμότητας ίδρυσης της)
- Λοιπές βεβαιώσεις και έγγραφα από συναρμόδιους φορείς που πρέπει να υποβληθούν σε συγκεκριμένες περιπτώσεις
- Γραμμάτιο κατάθεσης στο ταμείο του ΕΟΤ ή στην Τράπεζα της Ελλάδας σε περίπτωση

Η έγκριση καταλληλότητας ισχύει για δυο χρόνια και δεν μεταβιβάζεται. Μετά την πάροδο των δυο χρόνων ο ενδιαφερόμενος πρέπει να ανανεώσει την έγκριση καταλληλότητας του οικοπέδου καταθέτοντας στον ΕΟΤ σειρά από δικαιολογητικά.

3.2 Έγκριση αρχιτεκτονικής μελέτης

Αφού έχει εγκριθεί το οικόπεδο ως κατάλληλο για την ανέγερση ξενοδοχειακής μονάδας, ακολουθεί η διαδικασία υποβολής στον ΕΟΤ δικαιολογητικών για την έγκριση της αρχιτεκτονικής μελέτης. Ο ΕΟΤ μέσα σε τρεις μήνες από την υποβολή των δικαιολογητικών (τοπογραφικά διαγράμματα, αρχιτεκτονικά σχέδια κ.α), εξετάζει εάν αυτά πληρούν τις βασικές προδιαγραφές που ο ίδιος έχει γνωστοποιήσει πως κάνει δεκτές και αποφασίζει για την χορήγηση η μη της αρχιτεκτονικής έγκρισης. Στην περίπτωση που η απάντηση είναι απορριπτική πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένη και οι παρατηρήσεις να σημειώνονται επάνω στα υποβληθέντα σχέδια.

Σε γενικές γραμμές η αρχιτεκτονική μελέτη των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων οφείλει εν αρχή να είναι ορθολογική και να έχει σαν στόχο την αποτελεσματικότητα και πρακτικότητα στη λειτουργία της μονάδας. Να λαμβάνει υπόψη το ευρύτερο φυσικό και δομημένο περιβάλλον, την μορφολογία του εδάφους του οικοπέδου, τις τοπικές κλιματολογικές συνθήκες και τον αρχιτεκτονικό χαρακτήρα της περιοχής. Έχοντας καλύψει όλα τα απαραίτητα κριτήρια που θα την κάνουν δεκτή από τον ΕΟΤ μια

αρχιτεκτονική μελέτη μπορεί να είναι πρωτότυπη και να επιδιώξει ένα υψηλά αισθητικό αποτέλεσμα.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί πως οι προδιαγραφές για την έγκριση της αρχιτεκτονικής μελέτης είναι διαφορετικές για τους 4 τύπους των κύριων καταλυμάτων δηλαδή των ξενοδοχείων κλασικού τύπου, των μοτέλ και των ξενοδοχείων τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων, καθώς επίσης και των μικτών επιχειρήσεων δηλαδή του συνδυασμού ξενοδοχείου κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων. Για το λόγο αυτό θα εξετασθούν και χωριστά.

Ξενοδοχεία κλασικού τύπου

Τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου αποτελούν την πιο συνηθισμένη μορφή ξενοδοχειακής εγκατάστασης. Διαθέτουν δυναμικότητα άνω των 10 δωματίων και χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης, και αναψυχής των πελατών. Οι προδιαγραφές αφορούν όλους αυτούς τους χώρους. Πιο συγκεκριμένα, στον χώρο προσέλευσης των πελατών πρέπει να βρίσκεται η reception και κοντά σε αυτήν χώροι αποθήκευσης των αποσκευών, θυρίδες φύλαξης τιμαλών με άμεση εποπτεία από την reception (για το 50% των δωματίων), χρηματοκιβώτιο φύλαξης τιμαλών πελατών, τηλεφωνικό κέντρο, τηλεφωνικός θάλαμος, γραφεία διοικήσεως, W.C πελατών με πρόβλεψη για άτομα με ειδικές ανάγκες και βεστιάριο.

Στους χώρους κυκλοφορίας εντός του συγκροτήματος και γύρω απ' αυτό απαιτείται κεντρική κλίμακα προς τους ορόφους τουλάχιστον 60 εκ. από το χώρο εισόδου – υποδοχής, κλίμακες κινδύνου σε κάθε όροφο ανάλογα με την απόσταση των δωματίων από την κεντρική, οι οποίες να διαθέτουν φυσικό φωτισμό και αερισμό, ανελκυστήρα και διαδρόμους κυκλοφορίας στους κύριους χώρους, ράμπες ανόδου από τη στάθμη του δρόμου ως την πρώτη στάση του ανελκυστήρα, ως τους χώρους αναψυχής, εστίασης και γενικά συνάθροισης κοινού.

Σε ξενοδοχεία δυναμικότητας μέχρι εκατό κλίνες οι χώροι υποδοχής μπορεί να είναι σαλόνι-bar και χώρος τηλεόρασης, ενώ σε αυτά που διαθέτουν πάνω από 100 κλίνες προστίθεται και χώρος παιχνιδιών. Όσο μεγαλύτερο σε τετραγωνικά είναι ένα ξενοδοχείο, τόσο μεγαλύτεροι σε διαστάσεις πρέπει να είναι και οι χώροι υποδοχής του.

Στα ξενοδοχεία πολυτελείας απαιτείται η ύπαρξη μιας τουλάχιστον αίθουσας πολλαπλών χρήσεων που να έχει ανεξάρτητη είσοδο ή είσοδο που να βρίσκεται σε άμεση σχέση με το lobby του ξενοδοχείου. Η αίθουσα αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί από διαμένοντες στο ξενοδοχείο αλλά και εξωτερικούς πελάτες για την πραγματοποίηση συνεδρίων, σεμιναρίων, δεξιώσεων και κοινωνικών εκδηλώσεων. Απαραίτητη κρίνεται η ύπαρξη βοηθητικού χώρου πλησίον της αιθούσης για αποθήκευση του εξοπλισμού που απαιτεί η εκάστοτε εκδήλωση.

Όσον αφορά τους χώρους εστίασης για τα ξενοδοχεία 2 έως 5 αστέρων απαιτείται αίθουσα πρωινού καθώς επίσης και αίθουσα εστιατορίου κλασικού τύπου, αυτοεξυπηρέτησης ή μπουφέ. Απαραίτητο σε κάθε περίπτωση είναι το παρασκευαστήριο πρωινού, μαγειρείο και αποθηκευτικός χώρος αυτού. Επιπρόσθετα τα ξενοδοχεία 4^{ωv} και 5 αστέρων παρέχουν στους πελάτες τους 24ωρο room service καθώς επίσης και αίθουσα απλών γευμάτων (καφετέρια, σνακ μπαρ, γκριλ ρουμ).

Στους χώρους των υπνοδωματίων απαιτείται η τήρηση ελάχιστων ορίων διαστάσεων των δωματίων ανά κατηγορία και η πρόβλεψη για άτομα με ειδικές ανάγκες. Υποχρεωτική για όλες τις κατηγορίες είναι η ηχομόνωση των δωματίων και για τις τρεις πρώτες κατηγορίες ο κλιματισμός τους.

Κρίνεται αναγκαία η ύπαρξη βοηθητικών χώρων στους ορόφους όπως είναι οι χώροι εξοπλισμού σερβιρίσματος πρωινού, καρτσιών και λοιπού εξοπλισμού, καθαρισμού, λινοθήκης, χώροι κατακόρυφης επικοινωνίας των βοηθητικών χώρων των ορόφων με αυτούς του ξενοδοχείου, τον ανελκυστήρα και τη σκάλα υπηρεσίας καθώς επίσης και η ύπαρξη συγκροτήματος βοηθητικών χώρων όπως είναι οι χώροι προσωπικού (χώροι υγιεινής, κοιτώνες, εστιατόριο, οικία διευθυντή ή ιδιοκτήτη) και η είσοδος υπηρεσίας για τους βοηθητικούς χώρους.

Τέλος όσον αφορά τους λοιπούς χώρους ενός ξενοδοχείου κλασικού τύπου παρατηρείται πως υποχρεωτικοί για τις ανώτερες κατηγορίες (4ων και 5 αστέρων) είναι οι χώροι γυμναστηρίου, κινηματογράφου, υπαίθριου θεάτρου, πισίνας (ανοικτής ή κλειστής και ξεχωριστά παιδικής), club ή discotheque, γήπεδο ιππασίας, χώρος wind-surfing και ιστιοπλοΐας, δάσκαλος παιδικής κολύμβησης, παιδική χαρά, αθλοπαιδιές, χώρος επιπλέον ταβέρνας και χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων. Υποχρεωτικοί για τις

τρεις πρώτες κατηγορίες είναι οι χώροι κομμωτηρίου, καταστημάτων τουριστικών ειδών και άλλων που δεν συμπεριλαμβάνονται στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, γραφείων ταξιδίων, εφημερίδων και περιοδικών, υπηρεσίας καθαρισμού ρούχων των πελατών και υπηρεσίας ανταλλαγής συναλλάγματος. Οι ανωτέρω παροχές είναι προαιρετικές για τις λοιπές κατηγορίες. Προαιρετική για τις κατηγορίες 4ων και 5 αστέρων είναι η πρόβλεψη χώρων mini market με ορισμένες προδιαγραφές.

Ξενοδοχεία τύπου Μοτέλ

Τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ είναι ξενοδοχεία είτε εκτός σχεδίου αλλά εντός ΖΟΕ, είτε εκτός σχεδίου αλλά και εκτός κατοικημένων περιοχών. Βρίσκονται κατά μήκος οδικής αρτηρίας που ενώνει μεγάλα αστικά κέντρα και έχουν σαν στόχο την εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών που θέλουν να διανυκτερεύσουν και να συνεχίσουν το ταξίδι τους την επόμενη μέρα. Διαθέτουν όλους τους χώρους που έχουν και τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου και τηρούν τις ελάχιστες διαστάσεις μεταξύ των χώρων αυτών. Χωρίζονται σε αυτά που διαθέτουν μέχρι εκατό κλίνες και σε αυτά που διαθέτουν από εκατό κλίνες και άνω. Απαραίτητη προϋπόθεση για τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ είναι η ύπαρξη χώρου στάθμευσης με αριθμό θέσεων τόσων όσες και οι κλίνες που διαθέτει καθώς και η εξασφάλιση ενός ποσοστού της τάξης των 2% για ειδικές θέσεις στάθμευσης των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Ανάμεσα στις θέσεις στάθμευσης θα πρέπει να υπάρχουν και θέσεις για δυο τουλάχιστον πούλμαν. Για τα μοτέλ άνω των 100 κλινών προβλέπεται πρατήριο βενζίνης και σταθμός εξυπηρέτησης αυτοκινήτων σε απόσταση τουλάχιστον 20 μέτρων από τους κύριους χώρους και τα υπνοδωμάτια. Σαφές είναι από τον νόμο πως τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ πρέπει να έχουν κατασκευή μόνιμη και να μην έχουν την μορφή λυόμενων κτισμάτων.

Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων

Τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων βρίσκονται εντός ή εκτός σχεδίου πόλεως, εκτός οικισμών κατοικημένων περιοχών ή στα όριά τους. Τα απαιτούμενα τεχνικά χαρακτηριστικά είναι όμοια με των δύο ανωτέρω τύπων. Όμοιες ρυθμίσεις ισχύουν και όσον αφορά την αρχιτεκτονική κτιρίου όσο και σχετικά με τη μορφολογία και τον περιβάλλοντα χώρο. Υποχρεωτικά τα κτίρια πρέπει να έχουν μόνιμη και σταθερή κατασκευή (αποκλείονται τα λυόμενα).

Τα διαμερίσματα μπορεί να είναι από studio μέχρι και τριών ή ακόμη και περισσότερων χώρων. Ως studio χαρακτηρίζεται το διαμέρισμα ενός κύριου χώρου, για ένα έως δύο άτομα και περιλαμβάνει α) χώρο με χρήση υπνοδωματίου καθιστικού-φαγητού και κουζίνας β) λουτρό και γ) ντουλάπα. Το διαμέρισμα δύο κυρίων χώρων (τριών ατόμων) περιλαμβάνει : α) υπνοδωμάτιο δυο κλινών, β) καθιστικό με μικτή χρήση σαλονιού-χώρου φαγητού και κουζίνας, γ) λουτρό και δ) ντουλάπα. Τέλος τα διαμερίσματα τριών ή περισσότερων κυρίων χώρων περιλαμβάνουν : δύο ή τρία υπνοδωμάτια δίκλινα, β) δυο λουτρά και γ) δυο ή τρία ντουλάπια (ένα για κάθε υπνοδωμάτιο).

Και στους 3 τύπους διαμερισμάτων η κουζίνα μπορεί να είναι σε ιδιαίτερο χώρο με φυσικό φωτισμό και αερισμό και ελάχιστο εμβαδό 5 τετραγωνικά μέτρα. Όταν η κουζίνα ενοποιείται με το καθιστικό και δεν έχει φυσικό φωτισμό και αερισμό, πρέπει να διαθέτει οπωσδήποτε απορροφητήρα. Και σε αυτά τα ξενοδοχεία υπάρχουν ειδικές διατάξεις για την φιλοξενία ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Ξενοδοχεία μικτού τύπου

Τα ξενοδοχεία μικτού τύπου συνδυάζουν τους τύπους των ξενοδοχείων κλασικού τύπου και του τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων υπό την προϋπόθεση της διάθεσης 300 κλινών. Διατάσσονται πάντα σε πολλά κτίρια, τα οποία αποτελούν πάντα ένα ενιαίο σύνολο μέσα σε ενιαίο οικόπεδο, σε περιοχές εκτός σχεδίου εντός ΖΟΕ ή περιοχές εκτός σχεδίου. Κατατάσσονται σε κατηγορίες τεσσάρων και πέντε αστέρων μόνο.

Οι τεχνικές προδιαγραφές που έχουν είναι συνδυασμός των προδιαγραφών του κλασικού τύπου ξενοδοχείου και του τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων. Πρόσθετες προδιαγραφές είναι η επίπλωσή τους που πρέπει να είναι από ξυλεία άριστης ποιότητας(π.χ. μαόνι, καρυδιά) ή άλλο υλικό πολυτελούς κατασκευής και εμφάνισης. Αξίζει να σημειωθεί πως προβλέπεται από το νόμο ποσοστό της τάξης μέχρι 5% των κλινών να παραχωρείται σε άτομα από το προσωπικό για την διανυκτέρευσή τους. Το ποσοστό αυτό δύναται να αυξηθεί στην περίπτωση που οι εγκαταστάσεις βρίσκονται μακριά από τα αστικά κέντρα. Τέλος επιτρέπεται η δημιουργία μικρής πλήρους κατοικίας μέσα στο χώρο της επιχείρησης για τον διευθυντή ή τον ιδιοκτήτη, αν αυτός εκτελεί χρέη διευθυντή, κυρίως για την περίπτωση που πρόκειται για τουριστικό χωριό.

3.3 Κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστερών

Η κατάταξη των ξενοδοχείων με το σύστημα των αστερών που τέθηκε σε εφαρμογή με τον νόμο 3190/03 ήρθε να αντικαταστήσει ένα προηγούμενο σύστημα κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων, το σύστημα των τάξεων. Η αντιστοιχία έγινε ως εξής σε σχέση με το παλαιότερο καθεστώς των τάξεων: 5* = ξενοδοχεία Πολυτελείας, 4*= ξενοδοχεία Α' τάξης, 3*= ξενοδοχεία Β' τάξης, 2*= ξενοδοχεία Γ' τάξης, 1*= ξενοδοχεία Δ' και Ε' τάξης. Κάθε κατηγορία αστερών συγκεντρώνει κάποιες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές καθώς επίσης και κάποιο σύνολο μορίων από βαθμολογούμενα κριτήρια. Τα μόρια αυτά είναι διαφορετικά για κάθε τύπο ξενοδοχείου και κάθε κατηγορία αστερά. Στον πίνακα 2 που ακολουθεί φαίνεται ποια πρέπει να είναι τα ελάχιστα μόρια για κάθε τύπο ξενοδοχείου για την κατάταξη του σύμφωνα με αυτόν στην αντίστοιχη κατηγορία αστερών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

ΒΑΣΕΙΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΣΤΕΡΩΝ

Λειτουργική μορφή ξενοδοχείου	Κατηγορίες αστερών			
	5*	4*	3*	2*
Κλασικού τύπου/πόλης	6000	4800	3600	2400
Κλασικού τύπου/ παραθερισμού	7100	5700	4200	2800
Μοτέλ		5500	4100	
Επιπλωμένων Διαμερισμάτων/πόλης	6000	4800	3600	2400
Επιπλωμένων Διαμερισμάτων/παραθερισμού	7100	5700	4200	2800
Μικτή εγκατάσταση κλασικού τύπου & Επιπλωμένων διαμερισμάτων	7300	5800		

Πηγή: ΕΟΤ

Ειδικό κλιμάκιο του ΕΟΤ μετά από επιθεώρηση και αξιολόγηση των χώρων καθώς και καταμέτρηση των μορίων από τα βαθμολογούμενα κριτήρια κατατάσσει το ξενοδοχείο που έχει κάνει αίτηση για συγκεκριμένη κατηγορία αστερών ως εξής:

1. Εάν πληρούνται τόσο οι τεχνικές προϋποθέσεις όσο και η απαιτούμενη βάση, το ξενοδοχείο κατατάσσεται στην αιτούμενη κατηγορία.

2. Εάν πληρούνται τα απαιτούμενα τεχνικά χαρακτηριστικά αλλά όχι η βάση έγκρισης, τότε το ξενοδοχείο κατατάσσεται στην κατηγορία στην οποία αντιστοιχεί το σύνολο των μορίων που προέκυψε από τα βαθμολογούμενα κριτήρια. Δυνατή είναι και η προαγωγή του ξενοδοχείου σε ανώτερη κατηγορία κατόπιν αιτήσεως του ιδιοκτήτη και εφόσον καλύπτονται οι σχετικές τεχνικές και νομικές προϋποθέσεις.

3. Εάν οι ελεγχόμενες εγκαταστάσεις δεν διαθέτουν τα απαιτούμενα τεχνικά χαρακτηριστικά, η κατάταξη στην αιτούμενη κατηγορία μπορεί να γίνει εάν συντρέχουν σωρευτικά οι παρακάτω προϋποθέσεις:

A) πλήρωση τεχνικών προϋποθέσεων στους κοινόχρηστους χώρους

B) πλήρωση τεχνικών προϋποθέσεων τουλάχιστον στο 50% των υπνοδωματίων ή διαμερισμάτων της κατηγορίας

Γ) πλήρωση λειτουργικών προϋποθέσεων της κατηγορίας

Δ) συγκέντρωση της βάσεως της αμέσως ανώτερης κατηγορίας. Εάν ζητείται κατάταξη στην ανώτερη κατηγορία του λειτουργικού είδους, τότε απαιτείται συγκέντρωση της βάσης αυτής προσαυξημένης κατά 20%.

Ο ιδιοκτήτης έχει πάντα δικαίωμα προσφυγής για την επανεξέταση των τεχνικών και νομικών προϋποθέσεων, η οποία κρίνεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης.

Στο παράρτημα 2 παρατίθεται εγκύκλιος που εγκρίθηκε από την Γενική Γραμματεία Τουρισμού με στόχο να δοθούν οι απαραίτητες οδηγίες-διευκρινίσεις για την εφαρμογή του άρθρου 16 του Ν.3190/03 (ΦΕΚ 249/Α/30.10.03) για την κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων.

3.4 Έγκριση χορήγησης, άρση, κυρώσεις έλλειψης σήματος

Η έγκριση της χορήγησης του σήματος, που θεωρείται το τελευταίο στάδιο αλλά εξίσου σημαντικό στάδιο με τα προηγούμενα, για να ξεκινήσει να λειτουργεί ένα ξενοδοχείο γίνεται εφόσον²¹:

1. έχει γίνει αίτηση αυτού που κάνει υπεύθυνη δήλωση για χορήγηση του σήματος και έγκριση του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης

²¹ Σημειώσεις καθηγήτριας Εμπορικού Δικαίου Αριστέας Σινανιώτη

2. έχουν κατατεθεί νόμιμα όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και

3. ισχύει για την επιχείρηση μία από τις εξής περιπτώσεις:

- λειτουργεί για πρώτη φορά
- βρίσκεται σε λειτουργία χωρίς να διαθέτει το ειδικό σήμα λειτουργίας
- υπάρχει μεταβολή στο πρόσωπο του ιδιοκτήτη
- έγινε μεταφορά σε άλλο κτίριο
- εισήλθε ή αποχώρησε συνέταιρος ή υπήρξε οποιαδήποτε μεταβολή στην νομική φύση της επιχείρησης
- λειτουργεί ως παράρτημα άλλης επιχείρησης σε διαφορετικό κτίριο
- γίνεται επέκταση του ξενοδοχείου (που δεν αφορά μόνο τους κοινόχρηστους χώρους) έχοντας ήδη το ειδικό σήμα.

Το σήμα καταχωρείται σε ειδικό βιβλίο της αρμόδιας υπηρεσίας του ΕΟΤ, όπου αναφέρεται ο αύξων αριθμός καταχώρησης, ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) της επιχείρησης, η μορφή της τουριστικής επιχείρησης, η δυναμικότητα, η κατηγορία, η διεύθυνση της τοποθεσίας της επιχείρησης, ο διακριτικός τίτλος και τα στοιχεία του επιχειρηματία – ξενοδόχου. Η ισχύς του έχει αόριστη διάρκεια, αλλά κάθε 5 χρόνια πρέπει να επανυποβάλλονται ορισμένα δικαιολογητικά όπως πιστοποιητικό πυρασφάλειας, βεβαίωση για την καλή λειτουργία του αποχετευτικού συστήματος, αντίγραφο ποινικού μητρώου του ιδιοκτήτη ή διευθυντή, πιστοποιητικό υγείας, αποδεικτικό ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή και νόμιμη λειτουργία της επιχείρησης.

Σε άρση του σήματος λειτουργίας καταλήγουν, μετά από κλίση σε συμμόρφωση, μη συμμόρφωση και κρίση αρμόδιας επιτροπής του ΕΟΤ, οι εξής περιπτώσεις²²:

A) μη κατάθεση των απαιτούμενων δικαιολογητικών στον ΕΟΤ με την πάροδο 5 ετών από την απόκτηση του σήματος λειτουργίας

B) μη εκπλήρωση από την επιχείρηση των όρων και κανονισμών που καθορίζουν νόμοι, διατάγματα και εγκύκλιοι

Γ) κατ' επανάληψη παράβαση των διατάξεων περί υγιεινής, καθαριότητας και του εσωτερικού κανονισμού.

²² Σημειώσεις καθηγήτριας Εμπορικού Δικαίου Αριστέας Σινανιώτη

Δ) μη επίβλεψη της λειτουργίας της επιχείρησης από το άτομο στου οποίου το όνομα εκδόθηκε το σήμα λειτουργίας ή επίβλεψη από αντικαταστάτη που δε διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα

Ε) συστηματική φιλοξενία πελατών που πάσχουν από μεταδοτικά νοσήματα

ΣΤ) παροχή συστηματικά και κατ' επάγγελμα τόπου προς ασέλγεια ή διατήρηση γυναικών ελευθερίων ηθών που δέχονται πελάτες εντός ή ενοχλούν τους περιοίκους

Ζ) καταδίκη του διευθυντή της επιχείρησης για κλοπή, υπεξαίρεση, εμπορία και χρήση ναρκωτικών, απάτη, παραβάσεις των διατάξεων περί σωματεμπορίας ή προαγωγής σε πορνεία ή για αδικήματα κατά των ηθών

Η) μη απομάκρυνση προσώπου που υπηρετεί στην επιχείρηση και καταδικάστηκε για τις υπό (Ζ) παραβάσεις μέσα στην προθεσμία που έθεσε ο γ.γ. του ΕΟΤ.

Στις υπό Ζ και Η περιπτώσεις το σήμα αίρεται αμετάκλητα από την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Όταν υπάρχει παράβαση των διατάξεων που αφορούν τις προϋποθέσεις χορήγησης του σήματος απειλούνται κυρώσεις που συνίστανται σε ποινές επιβαλλόμενες από το αρμόδιο πλημμελειοδικείο, ακόμη και ως επ' αυτοφώρω εκδικαζόμενα αδικήματα. Ο γ.γ. του ΕΟΤ μπορεί να επιβάλλει κυρώσεις μετά από σύμφωνη γνώμη αρμόδιας επιτροπής. Άλλες κυρώσεις, κυρίως διοικητικού χαρακτήρα, επιβάλλονται από τον ΕΟΤ όχι μόνο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αλλά και σε άλλες τουριστικές επιχειρήσεις. Τέτοιες είναι οι εξής²³:

Α) πρόστιμο 150 € ανά κλίνη (περίπου) σε ξενοδοχείο (ή άλλη τουριστική επιχείρηση) που λειτουργεί παρέχοντας υπηρεσίες με αντάλλαγμα χωρίς να έχει καταχωρηθεί στο ειδικό μητρώο του ΕΟΤ

Β) σφράγιση του ξενοδοχείου (ή της τουριστικής επιχείρησης) εάν λειτουργεί χωρίς το ειδικό σήμα λόγω λήξης της ισχύος του ή ανάκλησης ή αφαίρεσής του (178 ΠΚ για παραβίαση σφραγίδων)

Γ) πρόστιμο (κυμαινόμενου ύψους) στον επιχειρηματία που εκμεταλλεύεται ή στον υπεύθυνο που επιβλέπει τη λειτουργία σε ξενοδοχείο (ή άλλη τουριστική επιχείρηση) χωρίς ανάρτηση του ειδικού σήματος λειτουργίας σε εμφανές και προσιτό σημείο του χώρου υποδοχής ή της κυρίας εισόδου.

Δ) πρόστιμο σύμφωνα με τη διάταξη 458 ΠΚ εάν το ξενοδοχείο (ή άλλη τουριστική επιχείρηση) λειτουργεί χωρίς δήλωση στον ΕΟΤ (κύρωση ποινικού χαρακτήρα).

²³ Σημειώσεις καθηγήτριας Εμπορικού Δικαίου Αριστέας Σιναιώτη

Οι ανωτέρω κυρώσεις επιβάλλονται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου του ΕΟΤ. Πρώτη υποτροπή οδηγεί σε διπλασιασμό του ανώτατου ορίου του προστίμου και δεύτερη σε τριπλασιασμό αυτού, ενώ οι κυρώσεις αυτές ισχύουν παράλληλα και ανεξάρτητα με κυρώσεις άλλων διατάξεων. Απαραίτητη προϋπόθεση επιβολής κάποιας από τις ανωτέρω κυρώσεις είναι η προηγούμενη κλήση του υπόχρεου της παράβασης να δώσει εξηγήσεις μέσα σε 15 ημέρες από την παραλαβή της κλήσης. Αστικές κυρώσεις δεν υπάρχουν ούτε επέρχεται ακυρότητα της σύμβασης μεταξύ ξενοδόχου (επιχειρηματία) και πελάτη, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματική προστασία του πελάτη. Υπάρχει πάντα η δυνατότητα προσφυγής στην αρμόδια επιτροπή σε περίπτωση που ο καταδικασθείς έχει αντιρρήσεις επί της συγκεκριμένης κρίσεως.

3.5 Διακριτικός Τίτλος ξενοδοχείου

Μεταξύ των απαραίτητων δικαιολογητικών για τη χορήγηση του σήματος λειτουργίας, απαιτείται και η έγκριση του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης. Με την έγκριση αυτή αποκτώνται τα δικαιώματα κυριότητας και χρήσης του τίτλου από τον ιδιοκτήτη για όλο το χρόνο άσκησης του επαγγέλματος από τον ίδιο και για δύο χρόνια επιπλέον. Η έγκριση αυτή γίνεται από αρμόδια επιτροπή του ΕΟΤ, η οποία κρίνει την καταλληλότητα και τη συμφωνία του τίτλου προς τη συγκρότηση και την εμφάνιση της επιχείρησης. Οι εγκεκριμένοι τίτλοι καταχωρούνται στο ειδικό βιβλίο του ΞΕΕ κατόπιν ανακοινώσεώς τους. Εκ του νόμου περιορισμοί σχετικά με το διακριτικό τίτλο του ξενοδοχείου είναι οι εξής:

- Α) μη χρήση του ίδιου τίτλου από δύο ή περισσότερα ξενοδοχεία μέσα στην ίδια πόλη, λουτρόπολη, θερινή διαμονή, αρχαιολογικό τόπο κ.ά.
- Β) απαγόρευση παραποίησης, απομίμησης ή χρήσης τίτλων που ομοιάζουν με άλλους εγκεκριμένους, καθώς και της προσθήκης λέξεων πριν ή μετά από αυτούς για την αποφυγή σύγχυσης των επιχειρήσεων σύμφωνα με την εκάστοτε κρίση της αρμόδιας επιτροπής του ΕΟΤ.
- Γ) μη χρήση των λέξεων «Πάλας» ή «Παλάς» από ξενοδοχεία κατηγορίας άλλης εκτός από 5 αστέρων και δυναμικότητας μικρότερης των 50 δωματίων.
- Δ) μη αναγραφή τίτλων σε ξένη γλώσσα εάν η μετάφραση δεν έχει εγκριθεί από την Επιτροπή Χορήγησης Αδειών Λειτουργίας Ξενοδοχείων

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

1. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας
2. Σημειώσεις καθηγήτριας Εμπορικού Δικαίου Αριστέας Σινανιώτη
3. Γεωρακόπουλος Λ.- Σωτηρόπουλος Γ «Τουριστική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 2000, σειρά:κώδικες Νομικής Βιβλιοθήκης
4. Μάρας Αθανάσιος, «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», 2004, εκδόσεις Interbooks
5. Χατζηνικολάου Ελισάβετ «Νομοθεσία Τουριστικών Επιχειρήσεων», 2008, εκδόσεις Προπομπός
6. Sigaux G-“Histoire du tourisme”, Ed “Decouverte de la science” Geneve, 1965 σ
7. Denney G.Rutherford, «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες», 1999, εκδόσεις Ελλην

Διαδικτυακοί τόποι

1. www.traveldaily.gr
2. www.capital.gr
3. www.gnto.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Το νομοθετικό πλαίσιο της λειτουργίας του ξενοδοχείου

4.1 Προσόντα ξενοδόχων

Το πρόσωπο στο όνομα του οποίου εκδίδεται η άδεια λειτουργίας του ξενοδοχείου ονομάζεται ξενοδόχος. Για να θεωρηθεί κάποιος ξενοδόχος θα πρέπει να συγκεντρώνει σύμφωνα με το γενικό β.δ του 1938 τα εξής προσόντα²⁴:

- Να γράφει και να διαβάζει με ευχέρεια στην ελληνική γλώσσα
- Να είναι πτυχιούχος της Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών ή άλλης ξενοδοχειακής Σχολής του εσωτερικού ή του εξωτερικού ή να έχει εργασθεί ως ανώτερος υπάλληλος σε ξενοδοχείο επί τρία τουλάχιστον χρόνια.
- Να μην καταδικάστηκε σε εγκληματική ποινή ή σε επανορθωτική για αδικήματα που καθορίζονται από το άρθρο 22 του π.κ, και άλλες ειδικές διατάξεις.
- Να μην πάσχει από μεταδοτικό νόσημα ή από άλλη πάθηση, η οποία τον καθιστά ανίκανο ή ακατάλληλο για την εξάσκηση του επαγγέλματος του ξενοδόχου, σύμφωνα με τη γνώμη της Επιτροπής που είναι αρμόδια για τη χορήγηση σήματος λειτουργίας των ξενοδοχείων
- Σε περίπτωση ξενοδοχείου τεσσάρων και πέντε αστέρων ή τριών αστέρων που βρίσκεται σε αρχαιολογικό χώρο, ο ξενοδόχος πρέπει να είναι γνώστης της αγγλικής ή της γαλλικής ή της γερμανικής ή της ιταλικής γλώσσας και να συνεννοείται με ευχέρεια σε μια από τις τέσσερις αυτές γλώσσες. Σε περίπτωση που δεν κατέχει αυτό το προσόν ο ίδιος πρέπει να διατηρεί στην υπηρεσία του άτομο με το συγκεκριμένο προσόν.

Με το άρθρο 7 του ν.δ. 3594/1956 προστέθηκε στα απαιτούμενα προσόντα των νέων ξενοδόχων η κατοχή άδειας από τον ΕΟΤ, η κτήση της οποίας γίνεται στους πτυχιούχους της Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών ή σε όσους παρακολούθησαν κανονικά ειδική σειρά μορφωτικών διαλέξεων της Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών

Οι ξενοδόχοι οι οποίοι έχουν προσλάβει διευθυντή για να ασκεί τα καθήκοντα τους, απαλλάσσονται από την υποχρέωση να διαθέτουν τα παραπάνω προσόντα, εκτός από

²⁴ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ 73

αυτά της τρίτης περίπτωσης. Πρέπει δηλαδή και αυτοί να μην έχουν καταδικασθεί σε εγκληματική πράξη ή αλλά αδικήματα που καθορίζονται από το άρθρο 22. Οι διευθυντές όμως που έχουν προσληφθεί από τους ξενοδόχους πρέπει να πληρούν όλα τα παραπάνω προσόντα.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί πως σε ένα ολοένα και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον όπως είναι αυτό του τουριστικού κλάδου είναι αυτονόητο πως οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν αρκούνται να προσλαμβάνουν στην θέση του Γενικού Διευθυντή πρόσωπα που κατέχουν απλά και μόνο τα παραπάνω προσόντα, αλλά πρόσωπα καταρτισμένα (μεταπτυχιακοί τίτλοι, κατοχή διπλωμάτων ξένων γλωσσών, κατοχή διπλώματος χρήσης των βασικών προγραμμάτων των υπολογιστών) , με εμπειρία και γνώση στο αντικείμενο. Ένας ξενοδόχος τέλος πρέπει να συγκεντρώνει εκείνα τα χαρακτηριστικά στην προσωπικότητα του που θα κάνουν πιο εύκολο το ρόλο του ως συντονιστή των λειτουργιών του ξενοδοχείου.

4.2 Προστασία των ξενοδόχων

Κάθε ξενοδόχος που αναλαμβάνει την διοίκηση της ξενοδοχειακής του μονάδας αναλαμβάνει παράλληλα και επιχειρηματικό κίνδυνο. Ο νόμος κρίνει σκόπιμο να προστατέψει τον ξενοδόχο σε περιπτώσεις που θίγονται τα οικονομικά του συμφέροντα. Συγκεκριμένα ο ξενοδόχος προστατεύεται με νόμο στην περίπτωση που ο πελάτης αποχωρήσει χωρίς να έχει εξοφλήσει το ποσό που αντιστοιχεί στις διανυκτερεύσεις που έχει πραγματοποιήσει και στις παροχές που έχει λάβει από το ξενοδοχείο και στην περίπτωση που ο πελάτης έχει ασθενήσει και με κάποιον τρόπο η ασθένεια του αυτή έχει προκαλέσει ζημιά στο ξενοδοχείο.

Σύμφωνα με το άρθρο 838 ΑΚ στην περίπτωση που ο πελάτης αποχωρήσει από το ξενοδοχείο χωρίς να έχει διευθετήσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις, ο ξενοδόχος δικαιούται να παρακρατήσει όλα ανεξαιρέτως τα πράγματα τα οποία έχει φέρει ο πελάτης στο ξενοδοχείο και εκείνα που έχει παραδώσει στον ίδιο τον ξενοδόχο για φύλαξη τους. Η παρακράτηση αυτή ονομάζεται δικαίωμα νόμιμου ενέχυρου και στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται οι ίδιες διατάξεις με το νόμιμο ενέχυρο του εκμισθωτή ακινήτου. Συγκεκριμένα ο ξενοδόχος οφείλει να ειδοποιήσει μέσα σε 24 ώρες την πληρέστερη αστυνομική αρχή με έγγραφο, στο οποίο θα περιγράφονται συνοπτικά τα

αντικείμενα που παρακρατήθηκαν. Στην περίπτωση που ο πελάτης κάνει την εμφάνιση του μέσα σε 5 μέρες από την μέρα που έχει ειδοποιηθεί η αστυνομική αρχή έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον ειρηνοδίκη την επιστροφή των παρακρατηθέντων εφόσον του φέρει εγγράφως την εξόφληση του λογαριασμού. Εάν ο πελάτης δεν προσφύγει στον ειρηνοδίκη μέσα σε δέκα πέντε μέρες από την παρακράτηση, ο ξενοδόχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει τα πράγματα αυτά στην αστυνομική αρχή, προς την οποία είχε γίνει η ειδοποίηση, και αυτή στη συνέχεια προβαίνει στην εκποίηση τους με όποιον τρόπο κρίνει ως προσφορότερο και γενικά ωφελιμότερο. Από το προϊόν της εκποίησης πρώτα εξοφλείται ο ξενοδόχος για την απαίτηση του και τα έξοδα που έγιναν και στη συνέχεια αν υπάρχει ποσό που περισσεύει είτε αποδίδεται στον πελάτη είτε κατατίθεται στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων στο όνομα του πελάτη. Στην περίπτωση που το ποσό που προκύπτει από την εκποίηση είναι μικρότερο από αυτό που δικαιούται ο ξενοδόχος, ο ξενοδόχος διατηρεί ακέραια τα δικαιώματά του κατά του πελάτη του.

Στην περίπτωση που πελάτης του ξενοδοχείου νοσεί από κάποια μολυσματική ή μεταδοτική ασθένεια, ή είναι παράφρων, ή αυτοκτονήσει ή πεθάνει και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργηθεί οποιουδήποτε τύπου ζημιά στο ξενοδοχείο, τότε ο ξενοδόχος διατηρεί το δικαίωμα αποζημίωσης από τον πελάτη τον ίδιο ή τους δικαιούχους του.

4.3 Ευθύνη ξενοδόχων

Ο ξενοδόχος ευθύνεται σύμφωνα με το άρθρο 20 του Κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών (απόφαση 503007/1976) για κάθε βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση των πραγμάτων που έφεραν οι πελάτες στο ξενοδοχείο (εισκομισθέντων) εκτός αν η ζημιά οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή σε επισκέπτη, συνοδό ή υπηρέτη του ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος ή σε ανώτερη βία.

Πριν εξετασθεί ξεχωριστά κάθε μια από τις παραπάνω περιπτώσεις για ύπαρξη ή μη ευθύνης του ξενοδόχου και έκταση αυτής πρέπει να προσδιορίσουμε τους όρους πελάτης και εισκομιζόμενα πράγματα. Πελάτης είναι το πρόσωπο που προσέρχεται στο ξενοδοχείο και ζητά κατάλυμα χωρίς να μας ενδιαφέρει το αν θα διανυκτερεύσει η όχι σε αυτό και πόσες μέρες προτίθεται να το χρησιμοποιήσει. Η ρητή ή σιωπηρή αποδοχή από τον ξενοδόχο παροχής στο πρόσωπο αυτό καταλύματος τον καθιστά αυτόματα και

πελάτη του ξενοδοχείου. Ως «εισκομιζόμενα πράγματα» θεωρούνται εκείνα τα οποία φέρνει στο ξενοδοχείο ο πελάτης και είτε τα παραδίδει στον ξενοδόχο ή σε εξουσιοδοτημένο για το σκοπό αυτό πρόσωπο, είτε τα τοποθετεί ή αφήνει σε μέρος που άμεσα ή έμμεσα του υποδεικνύεται.

Η ευθύνη του ξενοδόχου είναι περιορισμένη όταν πρόκειται για χρήματα, χρεόγραφα και τιμαλή που φέρνει μαζί του στο ξενοδοχείο ο πελάτης και αντιστοιχεί στα 100 Ευρώ κατά πελάτη. Ως τιμαλή θεωρούνται όλα τα αντικείμενα που έχουν ιδιαίτερα μεγάλη αντικειμενική αξία είτε πρόκειται για κοσμήματα, είτε για έργα τέχνης είτε για άλλα πολύτιμα αντικείμενα. Ο προσδιορισμός 100 Ευρώ κατά πελάτη γίνεται γιατί ένα αντικείμενο π.χ ένα οικογενειακό κειμήλιο μπορεί να ανήκει σε όχι μόνο ένα άτομο αλλά σε περισσότερα. Η αποζημίωση πολλαπλασιάζεται τόσες φορές όσοι είναι και οι κάτοχοι του αντικειμένου που έχει χαθεί ή υποστεί βλάβη.

Απεριόριστη ευθύνη που αντιστοιχεί στην αποζημίωση της πραγματικής αξίας των χρημάτων, χρεογράφων, τιμαλών που έχουν χαθεί ή υποστεί βλάβη έχει ο ξενοδόχος όταν²⁵:

- Δέχεται να φυλάξει τα εισκομιζόμενα πράγματα, γνωρίζοντας την ιδιότητά τους. Δεν είναι απαραίτητο να ήξερε την πραγματική τους αξία αρκεί να γνώριζε ότι πρόκειται για τιμαλή. Για να είναι εύκολο να αποδειχθεί αυτό σκόπιμο είναι, να γίνεται η αποδοχή αυτή γραπτά με απόδειξη παραβολής του συγκεκριμένου αντικειμένου.
- Δεν δέχεται να φυλάξει τα πράγματα παρόλο που του το ζήτησε ο πελάτης. Ο ξενοδόχος υποχρεούται να διατηρεί κατάλληλο χώρο φύλαξης για τα πράγματα υψηλής αξίας των πελατών του και να τους παρέχει αυτήν την υπηρεσία όταν του ζητηθεί.
- Η ζημιά προξενήθηκε από πταίσμα του ξενοδόχου ή μέλους της οικογένειας του ή του προσωπικού του. Στην έννοια του πταίσματος, δεδομένου ότι ο νόμος δεν κάνει διάκριση, συμπεριλαμβάνεται τόσο ο δόλος όσο και η αμέλεια είτε βαρειά είτε ελαφρά. Η απεριόριστη ευθύνη του ξενοδόχου δηλαδή είναι ίδια είτε η ζημιά προήλθε από απροσεξία ή ανικανότητα του ανθρώπου που την προξένησε είτε από πρόθεση

²⁵ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλιάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ 35-36

Ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη όταν συμβαίνει μία από τις παρακάτω περιπτώσεις²⁶:

- Όταν η ζημιά οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή επισκέπτη του, συνοδό ή υπηρέτη του. Αυτό το οποίο εξετάζεται δεν είναι εάν τα πρόσωπα αυτά έφταιγαν για τη ζημιά, αλλά απλά εάν αυτή ήταν αποτέλεσμα πράξης ή παράλειψης τους.
- Όταν η ζημιά οφείλεται στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η αλλοίωση τροφίμων που μπορεί να έχει επηρεαστεί από την κακή συντήρησή τους στο δωμάτιο του πελάτη.
- Όταν η ζημιά οφείλεται σε ανώτερη βία όπως οι θεομηνίες (σεισμοί, πυρκαγιές, πλημμύρες), η ένοπλη ληστεία και γενικότερα κάποιο γεγονός απρόβλεπτο και ακαταμάχητο.

4.4 Υποχρεώσεις του ξενοδόχου

Ο ξενοδόχος όντας ο άνθρωπος που είναι υπεύθυνος για την αρμονική και σωστή λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας αναλαμβάνει πλήθος υποχρεώσεων που πρέπει να φέρει εις πέρας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Ξεκινώντας από το πιο ζωτικό κομμάτι που είναι αυτό της καθαριότητας, ο ξενοδόχος πρέπει να δίνει εντολή για συνεχή και λεπτομερή καθαριότητα τόσο των δωματίων όσο και των κοινόχρηστων χώρων. Στα εστιατόρια και παρασκευαστήρια πρέπει να τηρούνται όλοι οι κανόνες υγιεινής. Σήμερα πολλά από τα εστιατόρια των ξενοδοχείων τυποποιούν τις πρακτικές τους σύμφωνα με κάποια iso (συστήματα τυποποίησης) και αυτό τους εξασφαλίζει τόσο την αποτελεσματικότητα σε θέματα υγιεινής όσο και την γνωστοποίηση προς τον πελάτη για τις υψηλές προδιαγραφές που αυτό πληρεί.

Στο κομμάτι της συντήρησης, ο ξενοδόχος υποχρεούται να δίνει εντολή για τακτική συντήρηση του μηχανολογικού εξοπλισμού, του κτιρίου, της επίπλωσης, του ρουχισμού και γενικότερα την επισκευή τυχόν μικροζημιών. Ιδιαίτερη φροντίδα πρέπει να δίδεται

²⁶ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλιάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ 84-85

στην συντήρηση της πισίνας (διαρκής καθαρισμός και ανανέωση του νερού) και στην τέλεια λειτουργία του αποχετευτικού συστήματος.

Ο ξενοδόχος υποχρεούται σε κάθε δωμάτιο να βρίσκεται πίσω από την πόρτα εισόδου ανηρτημένη πινακίδα θεωρημένη από την Αστυνομία στην οποία να αναγράφονται στις αντίστοιχες στήλες αναλυτικά, η τιμή δωματίου, οι σχετικές προσαυξήσεις καθώς και η συνολική τιμή, η οποία θα προκύψει από την άθροισή τους καθώς επίσης και το αντίτιμο πρωινού και γεύματος σύμφωνα με τις αγορανομικές διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά. Κάθε χρόνο ο ξενοδόχος καθορίζοντας την τιμολογιακή πολιτική που θέλει να ακολουθήσει πρέπει να δηλώνει στον ΕΟΤ τις ανώτερες και κατώτερες τιμές (ανά μήνα) που δύναται να πουλήσει τα δωμάτια του. Σε περίπτωση που ο ΕΟΤ αντιληφθεί παράβαση, επιβάλλονται διοικητικές κυρώσεις στους παραβάτες που φτάνουν μέχρι και την ανάκληση του διευθυντή του ξενοδοχείου καθώς και σε υποβιβασμό της ξενοδοχειακής μονάδας.

Ο ξενοδόχος για την σωστή οργάνωση του ξενοδοχείου πρέπει να τηρεί και να ενημερώνει συνεχώς έναν αριθμό βιβλίων-δελτίων που προβλέπονται από την τουριστική νομοθεσία. Τα βιβλία αυτά είναι τα εξής:

- Βιβλίο κίνησης πελατών (πόρτας). Στο βιβλίο αυτό που βρίσκεται στο χώρο υποδοχής πελατών πρέπει να καταχωρείται το ονοματεπώνυμο του πελάτη, η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης του και ο αριθμός δωματίου του. Στην περίπτωση που κάνει την εμφάνισή του στο ξενοδοχείο ένα γκρουπ για το οποίο πληρώνει το τουριστικό πρακτορείο που έχει προηγουμένως κάνει την συμφωνία με το ξενοδοχείο είναι θεμιτό στο βιβλίο πόρτας να καταχωρείται το όνομα και η επωνυμία του τουριστικού πρακτορείου, ο συνολικός αριθμός των ατόμων της ομάδας και αριθμοί δωματίων, στα οποία θα μείνουν τα άτομα της ομάδας, με παράλληλη διατήρηση της ονομαστικής κατάστασης πελατών του τουριστικού γραφείου(Rooming list). Κατά την αναχώρηση του πελάτη πρέπει να εκδίδεται θεωρημένη διπλότυπη απόδειξη παροχής υπηρεσιών, στην οποία να αναγράφεται, εκτός από τα άλλα στοιχεία, το ονοματεπώνυμο και η διεύθυνση του πελάτη, το ποσό της αμοιβής και το ποσό των δαπανών που έγιναν στο λογαριασμό του.
- Βιβλίο τήρησης λογαριασμού πελατών (Main Courante). Είναι ένα καθαρά λογιστικό βιβλίο στο οποίο καταγράφονται τα έξοδα που έχει κάνει ο κάθε

πελάτης από χρήση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου. Με την ευρεία χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών το βιβλίο Main Courante έχει αντικατασταθεί από ένα πρόγραμμα στον υπολογιστή που εξοικονομεί χρόνο στο προσωπικό του λογιστηρίου και κάνει την δουλειά πιο αποτελεσματική.

- Δελτία πελατών. Υπάρχει ξεχωριστή πολιτική για τους ημεδαπούς πελάτες και για τους αλλοδαπούς. Στα δελτία αυτά συμπληρώνονται βασικά στοιχεία της ταυτότητας ή άλλου επίσημου εγγράφου που δίδει ο πελάτης στον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο. Το δελτίο αυτό συντάσσεται σε 3 αντίτυπα και κατατίθεται τόσο κατά την άφιξη του πελάτη, όσο κατά την αναχώρησή του στην αρμόδια αστυνομική αρχή.
- Βιβλίο καταχώρησης στοιχείων πελατών. Είναι το βιβλίο που συμπληρώνεται μετά την συμπλήρωση του δελτίου άφιξης, με όλα τα στοιχεία των πελατών συγκεντρωτικά και είναι θεωρημένο από την αρμόδια αστυνομική αρχή.
- Βιβλίο εντυπώσεων. Το βιβλίο αυτό αντικατέστησε το παλαιότερο βιβλίο παραπόνων. Δίνει την ευκαιρία σε κάθε πελάτη να καταγράψει τις εμπειρίες του από την παραμονή του στο ξενοδοχείο είτε αυτές ήταν ευχάριστες είτε ήταν δυσάρεστες. Ο ξενοδόχος όντας σωστός επαγγελματίας θα πρέπει πάντα να δίνει βάση στα σχόλια των πελατών και να φροντίζει να διευθετεί τα ζητήματα από τα οποία πηγάζει ενδεχόμενη δυσαρέσκεια του πελάτη.
- Μηνιαίο δελτίο κίνησης ξενοδόχων. Αφορά την κίνηση των πελατών στη διάρκεια ενός μήνα και συντάσσεται σε τρία αντίτυπα. Το ένα αποστέλλεται στον ΕΟΤ, το δεύτερο στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο για την συγκέντρωση από αυτό στατιστικών στοιχείων και το τρίτο παραμένει στην επιχείρηση για το αρχείο της.

Όσον αφορά τις υποχρεώσεις του ξενοδόχου ως προς τους πελάτες αλλά και τις υποχρεώσεις των πελατών ως προς τον ξενοδόχο αυτές παρατίθενται αναλυτικά στο παράρτημα 2. (Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών). Ο κανονισμός αυτός αποτελεί το νομοθετικό κείμενο, που περιλαμβάνει τη ρύθμιση των βασικότερων όρων της ξενοδοχειακής μίσθωσης και θεσπίστηκε με απόφαση του Γ.Γ ΕΟΤ του 1976 (με ορισμένες τροποποιήσεις που πραγματοποιήθηκαν το 1979) και κυρώθηκε με το άρθρο 8 του Ν 1652/1986 (ΦΕΚ 167 Α).

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

1. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας
2. Σημειώσεις καθηγήτριας Εμπορικού Δικαίου Αριστέας Σινανιώτη
3. Γεωργακόπουλος Λ.- Σωτηρόπουλος Γ «Τουριστική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 2000, σειρά:κώδικες Νομικής Βιβλιοθήκης
4. Θεοχάρης Νίκος, “Front Office Management, οργάνωση-λειτουργία,διεύθυνση,2007, εκδόσεις Προπομπός
5. Κατσουράδης Α. «Βασική Τουριστική Νομοθεσία», 2000 εκδόσεις Σάκκουλας
6. Μάρας Αθανάσιος, «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», 2004, εκδόσεις Interbooks
7. Χατζηνικολάου Ελισάβετ «Νομοθεσία Τουριστικών Επιχειρήσεων», 2008, εκδόσεις Προπομπός
8. Sigaux G-“Histoire du tourisme”, Ed “Decouverte de la science” Geneve, 1965
9. Denney G.Rutherford, «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες», 1999, εκδόσεις Ελλήν

Διαδικτυακοί τόποι

3. www.traveldaily.gr
4. www.capital.gr
3. www.gnto.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η εργασία στον ξενοδοχειακό κλάδο

5.1 Η νομική φύση της εργασιακής σύμβασης

Η φύση της σύμβασης εργασίας για τους υπαλλήλους εποχιακής επιχείρησης είναι εξαιρετικά πολύπλοκη και αποτελεί ακόμα και σήμερα αντικείμενο αντικρουόμενων απόψεων. Η ουσία του προβλήματος είναι αν η σύμβαση αποτελεί ορισμένου ή αορίστου χρόνου. Οι υποστηρικτές της άποψης ότι η σύμβαση αποτελεί αορίστου χρόνου ισχυρίζονται πως η σύμβαση αυτή δε λύεται κάθε φορά που τελειώνει η εποχιακή λειτουργία της επιχείρησης, αλλά συνεχίζεται και κατά την διάρκεια της λεγόμενης νεκρής περιόδου, οπότε τελεί απλώς σε αναστολή ως προς ορισμένες αποφάσεις. Με την έναρξη λοιπόν της νέας περιόδου δε καταρτίζεται νέα σύμβαση, αλλά εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του νόμου, επαναδραστηριοποιείται η ήδη υπάρχουσα σύμβαση της οποίας η λειτουργία είχε ανασταλεί. Οι υποστηρικτές της άλλης άποψης, ότι η σύμβαση αποτελεί ορισμένου χρόνου ισχυρίζονται πως η εργασιακή σχέση λύεται με την πάροδο της περιόδου εργασίας στην ξενοδοχειακή μονάδα.

Οι συνθήκες και οι όροι της απασχόλησης των εργαζομένων στα ξενοδοχεία διέπονται από τις διατάξεις της ελληνικής εργατικής νομοθεσίας και πρόκειται για σχέσεις εξαρτημένης εργασίας ιδιωτικού δικαίου. Το φαινόμενο της εποχικότητας που εμφανίζεται σε πολλές από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της χώρας μας, αναγκάζει την εργατική νομοθεσία και νομολογία σε ειδική αντιμετώπιση του εργασιακού καθεστώτος των εργαζόμενων αυτών.

5.2 Διαδικασία πρόσληψης ξενοδοχειακού προσωπικού

Ο ξενοδόχος που θέλει να προσλάβει προσωπικό υποχρεούται να απευθυνθεί στο πλησιέστερο Γραφείο Εύρεσης Εργασίας. Αυτό με την σειρά του έχει την υποχρέωση να τοποθετεί στον εργοδότη, κατ'άρχην τους ανέργους που υποδεικνύει ο ίδιος με σεβασμό της σειράς προτεραιότητας. Ο εργοδότης έχει δικαίωμα να προσλάβει προσωπικό χωρίς να τηρήσει την παραπάνω διαδικασία κάτι που συμβαίνει στις περισσότερες των

περιπτώσεων. Για να το πραγματοποιήσει όμως αυτό χωρίς να υποστεί κυρώσεις πρέπει μέσα σε οκτώ μέρες από την πρόσληψη να την αναγγείλει στο αρμόδιο Γραφείο Εύρεσης Εργασίας. Εάν η προθεσμία αυτή περάσει άπρακτη, ο εργοδότης υπόκειται σε πρόστιμο ίσο με δέκα ημερομίσθια ανειδίκευτου εργάτη.

Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει ανάλογα με την κατηγορία της και τον αριθμό των κλινών της να πληρεί τις κενές θέσεις προσωπικού με απόφοιτους των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων και των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων σε ποσοστό που καθορίζεται από τον γ.γ του ΕΟΤ. Προϋποθέσεις για την πρόσληψη εργαζόμενου σε ξενοδοχειακή μονάδα είναι να μην πάσχει από μεταδοτική ή μολυσματική ασθένεια και να μην έχει καταδικασθεί αμετάκλητα σε απάτη, κλοπή, υπεξαίρεση, υφαίρεση, πλαστογραφία, εμπορία, κατοχή ή χρήση ναρκωτικών, σωματεμπορία, λαθρεμπορία ή έγκλημα κατά των ηθών.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που λειτουργούν μέχρι εννέα μήνες το χρόνο (εποχιακές) έχουν την υποχρέωση να επαναπροσλάβουν το προσωπικό που απασχόλησαν κατά την προηγούμενη περίοδο εργασίας. Προϋπόθεση του δικαιώματος του εργαζόμενου για επαναπρόσληψη είναι να ειδοποιήσει τον εργοδότη του μέχρι το τέλος του Ιανουαρίου, μέσω της επαγγελματικής οργάνωσης στην οποία ανήκει και σε δική της έντυπη δήλωση, ότι επιθυμεί να εργασθεί. Η επιχείρηση έχει την υποχρέωση να τον χρησιμοποιήσει από την πρώτη Ιουλίου. Ειδικά όμως αν αυτή βρίσκεται στα νησιά Κρήτη, Ρόδο και Κέρκυρα, οφείλει να τον χρησιμοποιήσει από την 25^η Μαΐου, ενώ αν είναι λουτροπόλεις από 15 Ιουνίου. Σε περίπτωση που ο υπάλληλος κληθεί και δεν αναλάβει αδικαιολόγητα υπηρεσία μέσα σε 5 μέρες, χάνει κάθε δικαίωμα επαναπρόσληψης και αποζημίωσης.

Σύμφωνα με το νόμο 1346/1983 η ξενοδοχειακή επιχείρηση εποχιακής λειτουργίας υποχρεούται να επαναπροσλάβει συνολικό αριθμό εργαζομένων, ίδιο με τον μέσο όρο εργαζομένων που απασχολούσε στις 2 προηγούμενες περιόδους. Η επαναπρόσληψη γίνεται σταδιακά σύμφωνα με τα παρακάτω²⁷:

- Με την συμπλήρωση 20% της πληρότητας, πρέπει να προσλαμβάνεται το 1/3 των εργαζομένων

²⁷ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλιάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ. 494

- Με την συμπλήρωση 50% της πληρότητας, πρέπει να προσλαμβάνονται τα 2/3 τουλάχιστον των εργαζομένων
- Με την συμπλήρωση 80% της πληρότητας, το σύνολο του προσωπικού

5.3 Κατηγορίες του προσωπικού των ξενοδοχείων

Σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία υπάρχουν δυο κατηγορίες εργαζόμενων, αυτή των εργατοτεχνιτών που η εργασία που προσφέρουν είναι κατά κύριο λόγο σωματική και αυτή των υπαλλήλων που η εργασία που προσφέρουν είναι κυρίως πνευματική.

Η ειδική Ξενοδοχειακή Νομοθεσία διακρίνει το προσωπικό που εργάζεται στα τουριστικά καταλύματα:

- Στο προσωπικό διεύθυνσης, γραφείων και διαχείρισης. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι διευθυντές, υποδιευθυντές, γραμματείς, λογιστές, ταμίες, τηλεφωνητές, και διαχειριστές
- Στο κυρίως ξενοδοχειακό προσωπικό. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι αρχιθυρωροί, οι αρχιθαλαμηπόλοι, οι θυρωροί, οι νυκτοθυρωροί, οι σαλιονέρηδες, οι ιμιατιοφύλακες, γκρούμ, οι εξωτερικοί υπάλληλοι, οι επόπτες ταχυδρομείου, οι φροντιστές, οι αποθηκάριοι, οι αρχιτραπεζιέρηδες, οι τραπεζιέρηδες, οι μπάρμεν, οι μπουφετζήδες, οι μάγειρες και οι ζαχαροπλάστες.
- Στο τεχνικό και βοηθητικό προσωπικό. Στο τεχνικό προσωπικό ανήκουν οι ηλεκτρολόγοι, οι υδραυλικοί, οι χρωματιστές και στο βοηθητικό προσωπικό ανήκουν οι φύλακες, οι καθαριστές, οι πλύστριες και οι σιδερώτριες.

Οι δυο πρώτες κατηγορίες προσωπικού χαρακτηρίζονται από το νόμο ως υπάλληλοι ενώ η τρίτη κατηγορία ως εργάτες. Η δεύτερη κατηγορία που αποτελεί το καθαρά ξενοδοχειακό προσωπικό χωρίζεται περεταίρω σε 4 κατηγορίες σύμφωνα με την συλλογική σύμβαση εργασίας 15.3.85 με μηνιαίους μισθούς που διαφέρουν ανά κατηγορία²⁸:

²⁸ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ. 499

- Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν οι υπάλληλοι υποδοχής, μαιτρ, υπομαιτρ, θυρωρός Α΄, νυκτοθυρωρός Α΄, μπουφειτζής Α΄, και προϊστάμενοι υπνοδωματίων και κοινόχρηστων χώρων.
- Στην δεύτερη κατηγορία ανήκουν οι προϊστάμενοι πλυντηρίων και λινόθηκης, βοηθοί υποδοχής, θυρωρός Β΄, σερβιτόροι τραπεζαρίας-σαλονιού ή ορόφων, θαλαμηπόλοι, μπάρμαν, ασημοτιέρηδες και τηλεφωνητές
- Στην Τρίτη κατηγορία ανήκουν βοηθοί σερβιτόροι, οροφοκόμοι, θυρωροί υπηρεσίας, βοηθοί θυρωρίου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή ορόφων ή λινόθηκης, γκρουμ, λινόθηκάριοι, βουτυριέρηδες, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση
- Στην τέταρτη κατηγορία ανήκουν οι καμαριέρες, οι πλύντριες, οι σιδερώτριες, οι καθαρίστρες κοινόχρηστων χώρων, οι λαντζιέρηδες και οι μοδίστρες.

5.4 Μισθολογικές αποδοχές των εργαζομένων στα Ξενοδοχεία

Για τους ξενοδοχοϋπάλληλους έχει οριστεί από την 1^η Ιουνίου 1985 η εφαρμογή της πενήθημερης εργασίας με 40 ώρες την εβδομάδα. Οι μέρες ανάπαυσης των εργαζομένων επί πενήθημερο πρέπει να είναι συνεχόμενες. Πρέπει να σημειωθεί ότι στο σύστημα της πενήθημερης εργασίας, εάν ο μισθωτός απασχοληθεί και την έκτη ημέρα της εβδομάδας δικαιούται, εφόσον αμείβεται με μηνιαίο μισθό να λάβει πέρα από το μισθό του και 1/25 επιπλέον. Αυτό παρέχεται σύμφωνα με τις διατάξεις περί αδικαιολόγητου πλουτισμού και συνίσταται στην ωφέλεια που αποκόμισε ο εργοδότης από το γεγονός ότι δεν απασχόλησε άλλον εργαζόμενο κατά την ημέρα αυτή. Οι μισθωτοί που απασχολούνται νόμιμα πέρα από τα ανώτατα χρονικά όρια ημερήσιας εργασίας που επιτρέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούνται αμοιβής για κάθε τέτοια ώρα, ίση με το ωρομίσθιο τους αυξημένο με τα ποσοστά που καθορίζονται από την εργατική νομοθεσία.

Η ιδιαιτερότητα με το επάγγελμα των ξενοδοχοϋπαλλήλων είναι το κυλιόμενο ωράριο και η ύπαρξη πολλών επιδομάτων που χορηγούνται σε αυτούς εκτός από τον βασικό τους μισθό. Συγκεκριμένα λοιπόν δίδονται τα εξής επιδόματα:

- Επίδομα προϋπηρεσίας. Το επίδομα αυτό το λαμβάνουν τα πρόσωπα που έχουν ξαναεργασθεί σε αντίστοιχο πόστο και κατέχουν την νόμιμη προϋπηρεσία. Στο σημείο αυτό αξίζει να τονισθεί πως για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους που

εργάζονται σε εποχιακά ξενοδοχεία ως χρόνος υπηρεσίας θεωρείται και εκείνος της νεκράς περιόδου και μέχρι τέσσερις μήνες για κάθε χρόνο, με την προϋπόθεση πως ο υπάλληλος αυτός θα αναλάβει πάλι τα καθήκοντα του στο ίδιο ξενοδοχείο και μετά το πέρας της νεκράς περιόδου.

- Επίδομα οικογενειακών βαρών. Σε όλους τους έγγαμους μισθωτούς που υπάγονται στην συλλογική σύμβαση εργασίας χορηγείται επίδομα οικογενειακών βαρών 10% ανεξάρτητα από το φύλο.
- Επίδομα τουριστικής εκπαίδευσης. Για τους πτυχιούχους των ανώτερων τουριστικών σχολών το επίδομα φθάνει το 15% του βασικού μισθού, για τους πτυχιούχους των μέσων τουριστικών σχολών και για τους αποφοίτους σχολών μετεκπαίδευσης φθάνει το 10% και τέλος για τους αποφοίτους ταχύρρυθμης εκπαίδευσης φθάνει το 6%.
- Επίδομα εποχιακής απασχόλησης. Το επίδομα αυτό της τάξης του 10% του βασικού μισθού δίδεται στους εργαζόμενους που εργάζονται εποχιακά για κάθε μήνα απασχόλησης τους.
- Επίδομα στολής. Το επίδομα αυτό της τάξης του 10% δίδεται στους εργαζόμενους που είναι υποχρεωμένοι από την ξενοδοχειακή επιχείρηση να φορούν στολή.
- Επίδομα τροφής. Τα ξενοδοχεία που διαθέτουν εστιατόριο είναι υποχρεωμένα να παρέχουν τροφή στους εργαζόμενους που το επιθυμούν, οπότε οι βασικές τους αποδοχές μειώνονται κατά 2%. Στην περίπτωση που το ξενοδοχείο διαθέτει εστιατόριο, δεν παρέχει όμως τροφή σε εργαζόμενους του, που έχουν δηλώσει εγγράφως πως το επιθυμούν είναι υποχρεωμένο να καταβάλλει ποσοστό 10% στο βασικό μισθό.
- Επίδομα ύπνου. Στην περίπτωση που το ξενοδοχείο βρίσκεται εκτός πόλεως ορίζεται συγκεκριμένο ποσοστό υπαλλήλων που έχουν δικαίωμα να διαμείνουν στο ξενοδοχείο και δικαίωμα του εργοδότη να κρατήσει το 7% του βασικού μηνιαίου μισθού για την παροχή αυτής της διευκόλυνσης.
- Επίδομα ανθυγιεινής εργασίας. Το επίδομα αυτό της τάξης του 5% του βασικού μισθού δίδεται σε καθαριστές, λουτρονόμους και εργαζόμενους στα πλυντήρια.

Προσαυξήσεις υπάρχουν στον μισθό των ξενοδοχοϋπαλλήλων αν εργάζονται Κυριακές, μέρες που έχουν καθοριστεί από την ελληνική νομοθεσία ως αργίες και νυκτερινές ώρες. Στη συλλογική σύμβαση εργασίας καθορίζονται και οι αποδοχές

του έκτακτου προσωπικού που προσλαμβάνεται από ένα ξενοδοχείο για να καλύψει τις ανάγκες του σε περιπτώσεις δεξιώσεων και άλλων εκδηλώσεων.

5.5 Άδειες Ξενοδοχοϋπαλλήλων

Ο νόμος χωρίζοντας τους ξενοδοχοϋπάλληλους σε αυτούς που δουλεύουν 12 μήνες το χρόνο και σε αυτούς που δουλεύουν εποχιακά προσεγγίζει με διαφορετικό τρόπο το δικαίωμα και επίδομα αδείας.

Στην περίπτωση που ο μισθωτός εργάζεται επί δωδεκάμηνη βάση και έχει συμπληρώσει το πρώτο έτος εργασίας του στο ξενοδοχείο, δικαιούται είκοσι τέσσερις ημέρες άδειας. Η άδεια αυτή προσαυξάνεται κατά μία εργάσιμη ημέρα για κάθε επιπλέον έτος απασχόλησης και μέχρι είκοσι έξη εργάσιμες ημέρες. Στην ετήσια άδεια μετ'αποδοχών δεν συμπεριλαμβάνονται οι επίσημες αργίες και οι διακοπές εργασίας που οφείλονται σε ασθένεια.

Ο μισθωτός που εργάζεται δώδεκα μήνες το χρόνο δικαιούται εκτός από τις μέρες άδειας που κατεγράφησαν παραπάνω επίδομα ίσο με το μισό μηνιαίο μισθό για εκείνους που αμείβονται με μηνιαίο μισθό και ίσο με δέκα τρία ημερομίσθια για όσους αμείβονται με ημερομίσθιο. Σε περίπτωση που υπάρξει λύση της εργασίας του μισθωτού με οποιονδήποτε τρόπο πριν λάβει την κανονική άδεια που του οφείλεται τότε ο μισθωτός δικαιούται τις αποδοχές που θα έπαιρνε αν του είχε χορηγηθεί η άδεια. Σε περίπτωση που ο εργοδότης δεν παραχωρήσει στον εργαζόμενο τις ημέρες αδείας που δικαιούται (είτε αυτός τις έχει αιτηθεί είτε όχι) και αυτό διαπιστωθεί από όργανο του Υπουργείου Εργασίας τότε ο εργοδότης υποχρεούται να καταβάλει στον μισθωτό τις αντίστοιχες αποδοχές των ημερών αδείας αυξημένες κατά 100%.

Οι μισθωτοί που εργάζονται σε εποχιακές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δικαιούνται άδεια μαζί με το σχετικό επίδομα με τις παρακάτω όμως προϋποθέσεις:

- Εάν συμπλήρωσαν στην ίδια επιχείρηση που λειτουργεί εποχικά απασχόληση τουλάχιστον δώδεκα μηνών σε δυο συνεχόμενα ημερολογιακά έτη. Η απασχόληση όμως αυτή θα πρέπει να είναι συνεχής και όχι βραχύτερη από έξι μήνες το χρόνο.

- Εάν συμπλήρωσαν στην ίδια επιχείρηση τουλάχιστον δώδεκα μηνών σε τρία συνεχόμενα ημερολογιακά έτη. Στην περίπτωση αυτή η απασχόληση, που και πάλι θα πρέπει να είναι συνεχής, δεν θα πρέπει να είναι βραχύτερη από τέσσερις μήνες το χρόνο.

Για τον καθορισμό των ημερών αδειάς αλλά και του επιδόματος αδειάς των εποχιακών μισθωτών δημιουργήθηκε σειρά από νομοθετικά κείμενα που το κάθε ένα καταργούσε το προηγούμενο του. Η ασάφεια των κειμένων αυτών οδήγησε σε αμφιβολίες και αμφισβητήσεις σχετικά με το ποιά είναι τελικά τα δικαιώματα των εποχιακών εργαζομένων. Το πρόβλημα που είχε προκύψει από το 1972 ξεκαθαρίστηκε τελικά το 1995 και αυτό αποτελεί ακόμα ένα δείγμα της άποψης πως στην Ελλάδα η ύπαρξη μη οργανωμένης τουριστικής νομοθεσίας δημιουργεί προβλήματα ορατά σε όλους.

5.6 Δικαιώματα και υποχρεώσεις ξενοδοχοϋπαλλήλων

Με την υπογραφή της ατομικής σύμβασης εργασίας προσδιορίζεται το είδος της εργασίας που θα παρέχει ο εργαζόμενος στον εργοδότη καθώς και τα καθήκοντα του. Στην περίπτωση που ζητηθεί από τον εργαζόμενο να προσφέρει εργασία άλλη από την συμφωνηθείσα, λόγω αυξημένων αναγκών της επιχείρησης, ο εργαζόμενος θα πρέπει να δεχθεί μόνο εάν βεβαιωθεί πως η εργασία αυτή είναι παρεμφερής προς αυτή που είναι το κατ'έξοχόν αντικείμενό του. Σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να δεχθεί να αναλάβει εργασία κατώτερη από αυτήν που κατέχει.

Εκτός από τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει κάθε μισθωτός σύμφωνα με την εργατική νομοθεσία, υπάρχουν κάποιες πρόσθετες υποχρεώσεις για τους ξενοδοχοϋπάλληλους δεδομένου ότι ο τριτογενής τομέας εργασίας είναι πιο απαιτητικός σε τέτοια ζητήματα. Συγκεκριμένα όλοι οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία πρέπει να συμπεριφέρονται με ιδιαίτερη ευγένεια, προθυμία και λεπτότητα τόσο ως προς τους προϊστάμενους και συνάδελφους τους όσο και ως προς τους πελάτες. Το στοιχείο της ευγένειας του προσωπικού είναι κάτι απαραίτητο για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Η έλλειψη αυτού μπορεί να δημιουργήσει πολλά προβλήματα αλλά η ύπαρξη του σε υψηλό βαθμό μπορεί να κερδίσει την λεγόμενη «επαναλαμβανόμενη πελατεία» για ένα ξενοδοχείο. Το προσωπικό οφείλει ακόμα να διατηρεί ιδιαίτερη καθαρότητα τόσο στα ρούχα του, την εμφάνιση του και τη δουλειά του, όσο και στους χώρους τους οποίους κινείται, είτε διότι

εκεί μένει είτε διότι εκεί εργάζεται. Οι ώρες προσέλευσης και αναχώρησης πρέπει να τηρούνται αυστηρά και ο εργαζόμενος σε περίπτωση ασθένειας να ενημερώνει έγκαιρα τον προϊστάμενο του για μη προσέλευση του στο χώρο εργασίας.

Μια σειρά από απαγορεύσεις για τους υπαλλήλους διασφαλίζουν την ομαλή διαμονή των πελατών στο ξενοδοχείο. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποιες από αυτές όπως ότι το προσωπικό δεν επιτρέπεται να καπνίζει μπροστά στον πελάτη, να έχει με τον πελάτη οικειότητα, να δέχεται επισκέψεις κατά τις ώρες εργασίας, να χρησιμοποιεί το τηλέφωνο για προσωπικές του υποθέσεις, να κοιμάται χωρίς άδεια στο ξενοδοχείο.

Κάθε ξενοδοχείο έχει τον δικό του Εσωτερικό Κανονισμό και κάθε υπάλληλος πρέπει να τον γνωρίζει και να συμμορφώνεται σύμφωνα με αυτόν. Σε περίπτωση που εργαζόμενος πέσει σε κάποιο από τα παραπάνω παραπτώματα του επιβάλλονται κυρώσεις που είναι ανάλογες με το παράπτωμα στο οποίο έχει υποπέσει. Η κύρωση μπορεί να είναι είτε μια απλή επίπληξη, είτε πρόστιμο μέχρι τις αποδοχές ενός μήνα, είτε προσωρινή απαγόρευση άσκησης του επαγγέλματος είτε τέλος οριστική απαγόρευση άσκησης του επαγγέλματος.

Τα δικαιώματα των ξενοδοχοϋπαλλήλων καθορίζονται όπως και των υπολοίπων εργαζόμενων από την εργατική νομοθεσία. Επιπρόσθετα στον Εσωτερικό Κανονισμό των Ξενοδοχείων εξασφαλίζεται από τον εργοδότη το δικαίωμα των μισθωτών να τρώνε σε υγιεινούς και καθαρούς χώρους καθώς και αναπαύονται σε υγιεινούς και καθαρούς χώρους.

5.7 Αλλοδαποί εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Στη χώρα μας αυξάνεται ολοένα και περισσότερο ο αριθμός των αλλοδαπών ξενοδοχοϋπαλλήλων. Πολλοί είναι οι επιχειρηματίες που σε πολλές περιπτώσεις τους προτιμούν γιατί τους παρέχουν την ίδια εργασία με λιγότερο κόστος. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί πως το νομοθετικό πλαίσιο που καλύπτει τους αλλοδαπούς ξενοδοχοϋπαλλήλους είναι ίδιο με το γενικότερο νομοθετικό πλαίσιο που υπάρχει στην Ελλάδα για τους αλλοδαπούς μισθωτούς.

Στην Ελλάδα οι αλλοδαποί εργαζόμενοι χωρίζονται σε κατηγορίες όπου για την κάθε κατηγορία ισχύει διαφορετικό νομοθετικό καθεστώς και διαφορετικές διατάξεις. Η Καθηγήτρια Νομικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης Ζωή Παπασιώπη-Πάσιά χωρίζει τις κατηγορίες αυτές στις εξής πέντε²⁹:

- Τους κοινοτικούς υπηκόους, δηλαδή τους υπηκόους που έχουν την ιθαγένεια ενός κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τους οποίους υφίστανται Οδηγίες και Κανονισμοί που δίνουν σε αυτούς το δικαίωμα –όπως άλλωστε και στους Έλληνες εργαζόμενους- να εγκαθίστανται και να ασκούν μισθωτή εργασία ή ελεύθερο επάγγελμα σε άλλη χώρα μέλος της Ε.Ε εκτός από αυτήν της ιθαγενείας την οποία έχουν
- Τους υπηκόους τρίτων χωρών, δηλαδή αλλοδαπών που δεν έχουν την «ευρωπαϊκή ιθαγένεια», στους οποίους κυρίως αναφέρεται ο νόμος 1975/1991 περί αλλοδαπών, όπως επίσης και οι ειδικές Υπουργικές Αποφάσεις και τα Προεδρικά Διατάγματα που έχουν εκδοθεί σε εκτέλεση του νόμου αυτού.
- Τους ομογενείς, δηλαδή της ελληνικής καταγωγής αλλοδαπούς υπηκόους, των οποίων η νομική κατάσταση διαφέρει αρκετά από από εκείνη των υπόλοιπων αλλοδαπών εργαζόμενων που προέρχονται από τρίτες χώρες.
- Τους πολιτικούς πρόσφυγες και τους ανιθαγενείς, οι οποίοι προστατεύονται από ειδικές Διεθνείς Συμβάσεις που κύρωσε η χώρα μας και από ειδικούς νόμους, που δίνουν σε αυτούς τα δικαιώματα και δυνατότητες στην αγορά εργασίας
- Τους αλλοδαπούς εκείνους οι οποίοι εμπίπτουν σε ειδικό καθεστώς, επειδή ακριβώς είτε υφίστανται Διμερείς Συμβάσεις της χώρας προέλευσης τους με την Ελλάδα, είτε υφίστανται ειδικές συμφωνίες της Ε.Ε με τα κράτη της ιθαγενείας την οποία κατέχουν είτε υφίστανται ειδικοί ελληνικοί νόμοι που διέπουν το νομικό καθεστώς τους.

Αξίζει να σημειωθεί πως τόσο για τους κοινοτικούς υπηκόους όσο και για τους ομογενείς οι υπάρχουσες διατάξεις βοηθούν στην ανεμπόδιστη εύρεση εργασίας και άσκησης αυτής. Αντίθετα η διαδικασία χορήγησης άδειας εργασίας σε αλλοδαπούς που έρχονται από Τρίτη χώρα είναι εξαιρετικά επίπονη και χρονοβόρα.

²⁹ Α.Κουτσογράδης, Τουρισμός και δίκαιο: προβλήματα και προοπτικές. Πρακτικά Συνεδρίου Μάλια Ηρακλείου Κρήτης σελ 151-152

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

1. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας
2. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου, «Εργατική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 1993 εκδόσεις Σάκκουλας
3. Γεωργακόπουλος Λ.- Σωτηρόπουλος Γ «Τουριστική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 2000, σειρά:κώδικες Νομικής Βιβλιοθήκης
4. Θεοχάρης Νίκος, "Front Office Management, οργάνωση-λειτουργία,διεύθυνση,2007, εκδόσεις Προπομπός
5. Καρακατσάνης Αλέξανδρος-Γαρδίκας Σταύρος, Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, Άθινα-Κομοτηνή 1995, εκδόσεις Σάκκουλας
6. Κουτσοιράδης., Τουρισμός και δίκαιο: προβλήματα και προοπτικές. Πρακτικά Συνεδρίου Μάλια Ηρακλείου Κρήτης
7. Μάρας Αθανάσιος, «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», 2004, εκδόσεις Interbooks
8. Γρ.Πιντέλογλου, «Στοιχεία τουριστικής,ξενοδοχειακής εργατικής νομοθεσίας», 2001 εκδόσεις Ελλήν
9. Sigaux G-"Histoire du tourisme", Ed "Decouverte de la science" Geneve, 1965 σ
10. Denney G.Rutherford, «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες», 1999, εκδόσεις Ελλήν

Διαδικτυακοί τόποι

5. www.traveldaily.gr
6. www.capital.gr
3. www.gnto.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

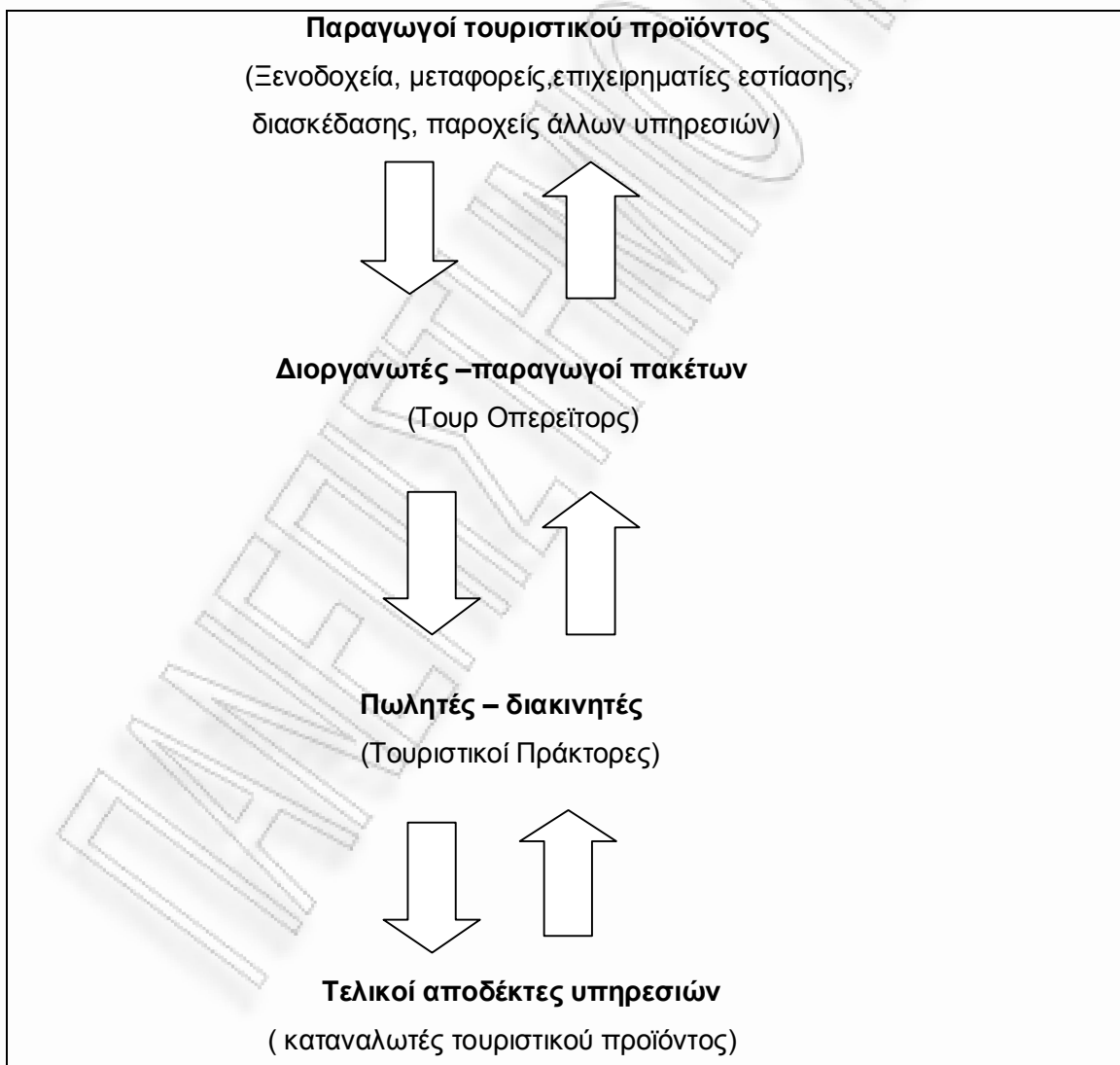
Ξενοδοχειακές συμβάσεις

6.1 Ο ρόλος των τουριστικών πρακτορείων στον τουρισμό

Για να γίνει κατανοητή η έννοια της Ξενοδοχειακής Σύμβασης θα πρέπει πρώτα να γίνει αντιληπτός ο ρόλος που κατέχουν τα τουριστικά πρακτορεία στην τουριστική «βιομηχανία». Ολόκληρο το τουριστικό κύκλωμα διεθνώς κινείται σύμφωνα με το παρακάτω πίνακα:

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

ΡΟΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ



Πηγή: Μάριος Σωτηριάδης, «Ταξιδιωτικά Πρακτορεία, incoming & outgoing» 2006, εκδόσεις Προπομπός

Όπως είναι φανερό η ύπαρξη των διοργανωτών ταξιδίων (τουρ οπερέϊτορς) και των ταξιδιωτικών γραφείων είναι ζωτική σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία της τουριστικής ροής. Αποτελούν τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στις επιχειρήσεις παροχής τουριστικών υπηρεσιών και στους τουρίστες-καταναλωτές. Στις μέρες μας οι μεσολαβητές του τουριστικού κυκλώματος άλλοτε δέχονται απειλή από την τεχνολογική πρόοδο και άλλοτε γίνονται τα ίδια απειλή για τους παραγωγούς. Η πρώτη περίπτωση ξεκίνησε με την ευρεία χρήση του διαδικτύου. Οι χρήστες του διαδικτύου μπορούν να διαμορφώσουν τις διακοπές τους όπως αυτοί επιθυμούν κάνοντας την περιήγησή τους στο διαδίκτυο, επιλέγοντας μεταφορικά μέσα και καταλύματα, συγκρίνοντας τιμές και πραγματοποιώντας τις κρατήσεις μέσω αυτού. Η απειλή αυτή που κορυφώθηκε στις αρχές του αιώνα μας ενώ φάνηκε να είναι σοβαρή μέχρι και για αφανισμό των μεσολαβητών, δεν φαίνεται τώρα πια να θέτει σε αμφισβήτηση τη θέση τους στην αγορά. Αυτό συμβαίνει κυρίως γιατί ο καταναλωτής δεν έχει χρόνο να οργανώσει μόνος του τις διακοπές του και γιατί σε πολλές περιπτώσεις αναζητά τη καθοδήγηση από κάποιον που έχει εμπειρία στο κομμάτι αυτό.

Από την άλλη τώρα πλευρά κάποιοι ξένοι μεγάλοι ταξιδιωτικοί οργανισμοί ιδίως της Αγγλίας και της Γερμανίας θέλοντας να γίνουν οι κυρίαρχοι στην αγορά προσπάθησαν να υλοποιήσουν οριζόντια και κάθετη ανάπτυξη τους. Την οριζόντια ανάπτυξη τους την πέτυχαν μέσω συγχωνεύσεων και εξαγορών και την κάθετη, καλύπτοντας την παραγωγή του τουριστικού προϊόντος και τη διακίνηση του μέχρι τον τελικό καταναλωτή, νοθεύοντας με αυτόν τον τρόπο τον ελεύθερο ανταγωνισμό. Το φαινόμενο αυτό έγινε ευτυχώς αντιληπτό από τα κράτη μέλη της Ε.Ε όπου και πήραν μέτρα για την εμπόδιση του. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το πάγωμα της συμφωνίας ανάμεσα στις βρετανικές εταιρίες First Choice και Airtours από την επιτροπή ανταγωνισμού της Ε.Ε³⁰.

6.2 Ξενοδοχειακή Σύμβαση και Σύμβαση Ξενίας

Η σύμβαση ξενίας είναι η απλή μεμονωμένη σύμβαση μίσθωσης κλίνης μεταξύ του ίδιου του πελάτη ή του τουριστικού γραφείου που ενεργεί εν προκειμένω ως μεσίτης (με η χωρίς προμήθεια) και του ξενοδόχου.

³⁰ Οικονομική ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ, Φύλλο της 10.10.1999 σελ 78

Ξενοδοχειακή Σύμβαση είναι η συμφωνία εκείνη με την οποία ο ξενοδόχος αναλαμβάνει την υποχρέωση έναντι του αντισυμβαλλόμενου του-διοργανωτή ταξιδιών, να παράσχει ξενοδοχειακές υπηρεσίες είτε σε συγκεκριμένο αριθμό είτε σε αριθμό εναλλασσόμενων (μη κατονομαζόμενων-αγνώστων ακόμη και για τα δυο μέρη, κατά την σύναψη της σύμβασης) πελατών του τελευταίου, εντός μιας ή περισσότερων τουριστικών περιόδων. Ο ορισμός αυτός συναντάται στο άρθρο 1του «Κώδικα Συμπεριφοράς που διέπει τις σχέσεις μεταξύ διοργανωτών-ταξιδιωτικών πρακτόρων και ξενοδόχων στην Ε.Ε» που υπογράφηκε μεταξύ HORTEC (Συνδέσμου Εθνικών Ενώσεων Ξενοδοχείων, Εστιατορίων, Καφέ και Συναφών επιχειρήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό χώρο) και ECTAA (Συνδέσμου των Εθνικών Ενώσεων Ταξιδιωτικών Πρακτόρων και Διοργανωτών Ταξιδιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση) στις Βρυξέλλες την 10.1.1996.

Στην ελληνική νομοθεσία συναντάται μια αποσπασματική και συγκεκριμένη ρύθμιση θεμάτων της ξενοδοχειακής σύμβασης στα άρθρα 11, 12 και 13 (βλ Παράρτημα) του Κανονισμού των σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών (άρθρο 8, ν.1652/1986)

Όσον αφορά τη νομική φύση της σύμβασης, πρόκειται για μια ενοχική, αμφοτεροβαρή και διαρκή σύμβαση που καταρτίζεται συνήθως γραπτά. Η αμφοτεροβαρή σύμβαση ως ανταλλακτική σχέση, δε αποτελεί αυτοσκοπό, αλλά απλώς μέσο για την επίτευξη κάποιων σκοπών που βρίσκονται πέρα από αυτήν. Η σύμβαση έτσι εμφανίζεται για τους αντισυμβαλλόμενους ως το κοινό μέσο για την επίτευξη των διαφορετικών στόχων τους. Με την ξενοδοχειακή σύμβαση αναγνωρίζεται σύμφωνα με την νομολογία μας στον διοργανωτή ο οποίος είναι και ο μισθωτής, το δικαίωμα να παραχωρεί τις κλίνες που μίσθωσε σε τρίτους, δηλαδή τους πελάτες του, με βάση το άρθρο 593 ΑΚ, οπότε ταυτόχρονα εκχωρεί σ'αυτούς την αξίωση του για χρήση των δωματίων και των λοιπών συναφών υπηρεσιών. Ο διοργανωτής και όχι οι πελάτες του έχει ευθύνη όσον αφορά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων εκ μέρους του ξενοδόχου.

Στο σημείο αυτό πρέπει να γίνει σαφές πως η ξενοδοχειακή σύμβαση μπορεί να πάρει δυο διαφορετικές μορφές: την εγγυημένη κράτηση (commitment guarantee) και την κράτηση υπό προειδοποίηση ή κατά μερίδιο (allotment). Στην περίπτωση της εγγυημένης κράτησης συνάπτεται σύμβαση μεταξύ ξενοδόχου και τουριστικού γραφείου κατά την οποία συμφωνείται η παραχώρηση κλινών και παροχή συναφών υπηρεσιών

από τον ξενοδόχο στους πελάτες του αντισυμβαλλόμενου, έναντι συγκεκριμένου αντιτίμου, ανεξάρτητα από το εάν θα γίνει πλήρης η χρήση τους ή όχι. Πρόκειται για μια οριστική σύμβαση, που γεννά άμεσα δικαιώματα και υποχρεώσεις και για τα δυο μέρη. Στην περίπτωση μη κάλυψης των συμφωνηθέντων δωματίων η ευθύνη βαραίνει αποκλειστικά και μόνο τον διοργανωτή. Η περίπτωση της κράτησης υπό προειδοποίηση παρουσιάζει κάποιες ιδιαιτερότητες και αξίζει να εξετασθεί εκτενέστερα.

6.3 Σύμβαση κράτησης υπό προειδοποίηση (allotment)

Στη σύμβαση allotment που είναι από τις πιο γνωστές συμφωνίες που συνάπτεται ανάμεσα σε ξενοδόχο και τουριστικό πρακτορείο, ο ξενοδόχος αναλαμβάνει την υποχρέωση έναντι του αντισυμβαλλόμενου του-διοργανωτή ταξιδίων, να παράσχει ξενοδοχειακές υπηρεσίες σε αριθμό εναλλασσόμενων πελατών του. Στην περίπτωση αυτή προσδιορίζονται δυο ποσοστά εναλλασσόμενων για την μισθωτική περίοδο κλινών, ένα ανώτατο που δεσμεύει τον ξενοδόχο και ένα κατώτατο που δεσμεύει το ταξιδιωτικό γραφείο.

Οι όροι που πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνονται και να προσδιορίζονται στην σύμβαση είναι οι εξής:

- Ο ανώτερος και κατώτερος αριθμός κλινών ανά συμφωνηθείσα περίοδο. Η πρακτική έχει δείξει πως στις περιόδους υψηλής πληρότητας των ξενοδοχείων, οι ξενοδόχοι προτιμούν να δεσμεύουν λίγα δωμάτια με την μορφή allotment γιατί είναι πιο επικερδής για αυτούς η διάθεση των δωματίων μέσω εγγυημένης κράτησης ή σε μεμονωμένους πελάτες. Αντίθετα τα ταξιδιωτικά γραφεία προσπαθούν να μεγιστοποιήσουν τον αριθμό των συμφωνηθέντων κλινών την περίοδο υψηλής τουριστικής κίνησης.
- Ο τύπος των δωματίων. Προσδιορίζεται δηλαδή αν τα δωμάτια θα είναι μονόκλινα, δίκλινα ή τρίκλινα, αν θα έχουν λουτρό ή ντουζιέρα, αν θα έχουν θέα η όχι.
- Η ακριβής χρονική διάρκεια της μίσθωσης
- Ο αριθμός των διανυκτερεύσεων που έχει συμφωνηθεί κατά μήνα και ανώτατο και κατώτατο όριο. Ο αριθμός αυτός προσδιορίζεται είτε αριθμητικά για κάθε μήνα, είτε ως ποσοστό των κλινών κατά μήνα ή και για το σύνολο της περιόδου μίσθωσης.

- Η τιμή που έχει συμφωνηθεί για διανυκτέρευση, είτε απλή, είτε με πρωινό, είτε με ημιδιατροφή, είτε με πλήρη διατροφή.
- Η «ημερομηνία απελευθέρωσης» (release period). Μετά την πάροδο της ημερομηνίας αυτής και αφού ο πράκτορας δε έχει καταφέρει να κάνει τις κρατήσεις που συμφωνήθηκαν ο ξενοδόχος επανακτά το δικαίωμα να νοικιάσει τα δωμάτια απευθείας σε πελάτες.

Συμπληρωματικά μπορεί να διατυπώνονται στην σύμβαση και άλλοι όροι όπως πρόσθετες παροχές που δίδει ο ξενοδόχος στους πελάτες του. Η προσφορά ποτού κατά την άφιξη τους, η δωρεάν χρήση της πισίνας και του γυμναστηρίου είναι ενδεικτικά κάποιες από αυτές.

Ο ξενοδόχος δικαιούται να απαιτήσει προκαταβολή που επέχει θέση αρραβώνα, μέχρι το ποσοστό 25% του συνολικού ποσού που προκύπτει από την συμφωνία allotment. Εάν ο ξενοδόχος αθετήσει τις υποχρεώσεις του από υπαιτιότητα, και δεν διαθέσει στον πράκτορα τον αριθμό των κλινών που συμφώνησαν, χωρίς βέβαια έγκαιρη προειδοποίηση, έχει υποχρέωση να επιστέψει άμεσα το ποσό της προκαταβολής που ήδη εισέπραξε με τους τόκους του από του χρόνου καταβολής του μέχρι την επιστροφή του, πέραν από την ικανοποίηση τυχόν άλλων δικαιωμάτων που τυχόν προκύψουν. Στην περίπτωση που οι πελάτες αναγκάστηκαν να μείνουν σε ακριβότερο ξενοδοχείο από αυτό που είχε συμφωνηθεί ο ξενοδόχος πρέπει να καλύψει την όποια χρηματική διαφορά. Στην περίπτωση που η αθέτηση των υποχρεώσεων του ξενοδόχου οδήγησε σε σημαντική αλλαγή του προγράμματος των πελατών ο ίδιος οφείλει αποζημίωση σε αυτούς.

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας υποχρεούται να καλύψει τον κατώτερο αριθμό συμφωνηθέντων κλινών ανά περίοδο. Στην περίπτωση που αδυνατεί να το πραγματοποιήσει αυτό και εφόσον έχει παρέλθει η «ημερομηνία απελευθέρωσης» υποχρεούται να αποζημιώσει τον ξενοδόχο με αποζημίωση που υπολογίζεται στην τιμή διανυκτέρευσης που συμφωνήθηκε και ανέρχεται στο μισό του υπόλοιπου του κατώτατου ορίου του allotment που παραμένει ακάλυπτο.

Είναι κοινώς αποδεκτό πως στην περίπτωση allotment ο ταξιδιωτικός πράκτορας είναι σαφώς πιο ευνοημένος από τον ξενοδόχο και αναλαμβάνει μικρότερο επιχειρηματικό

κίνδυνο σε σχέση με αυτόν. Η μοναδική υποχρέωση του πράκτορα είναι να καλύψει τον ελάχιστο αριθμό δωματίων, πράγμα σχετικά εύκολο για αυτόν αφού έχει συγκεκριμένο και σταθερό πολλές φορές πελατολόγιο. Αντίθετα ο ξενοδόχος δεσμεύοντας τον μέγιστο αριθμό των δωματίων που έχει συμφωνηθεί και ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν, απορρίπτει άλλες κρατήσεις με αποτέλεσμα πολλές φορές να μένει με άδεια δωμάτια ενώ του είχε δοθεί η ευκαιρία να τα διαθέσει.

6.4 Προβλήματα νομικής φύσης από ακυρώσεις και υπερκρατήσεις

Δύο από τα μεγαλύτερα προβλήματα που απασχολούν την ξενοδοχειακή κοινότητα είναι αυτά των ακυρώσεων και των υπερκρατήσεων. Δυο εκ διαμέτρου αντίθετα προβλήματα που έχουν όμως άμεση σχέση μεταξύ τους.

Το θέμα των ακυρώσεων μπορεί να προξενήσει φοβερή ζημία στον ξενοδόχο και για το λόγο αυτό ο ξενοδόχος προστατεύεται από το νόμο στο θέμα αυτό. Διαφορετική είναι η αντιμετώπιση από το νόμο ακυρώσεων που προέρχονται από μεμονωμένους πελάτες που έχουν υπογράψει την απλή σύμβαση Ξενίας, ακυρώσεων που προέρχονται από σύμβαση εγγυημένης κράτησης και ακυρώσεων που προέρχονται από σύμβαση allotment. Στις δυο πρώτες περιπτώσεις αν η ακύρωση γίνει 21 μέρες πριν την άφιξη των πελατών (release period) τότε δεν τίθεται θέμα αποζημίωσης.

Στην πρώτη περίπτωση, του μεμονωμένου δηλαδή πελάτη εάν η ακύρωση γίνει μετά την πάροδο της «ημερομηνίας απελευθέρωσης», τότε ο πελάτης πρέπει να καταβάλλει στον ξενοδόχο ως αποζημίωση το μισό της τιμής που συμφωνήθηκε για την περίοδο που δεν έκανε χρήση.

Στην δεύτερη περίπτωση, της εγγυημένης κράτησης εάν η ακύρωση γίνει μετά την πάροδο της «ημερομηνίας απελευθέρωσης», ο ταξιδιωτικός πράκτορας οφείλει να αποζημιώσει τον ξενοδόχο με χρηματικό ποσό ίσο με τον συνολικό αριθμό των κλινών και των διανυκτερεύσεων που είχαν συμφωνηθεί.

Στην Τρίτη και πιο περίπλοκη περίπτωση, αυτή της σύμβασης allotment το τουριστικό γραφείο οφείλει το ήμισυ τις τιμές του κατωτάτου ορίου, ανεξάρτητα από το εάν ειδοποίησε ή όχι πριν από 21 μέρες τον ξενοδόχο.

Όπως είναι φανερό ο νόμος προστατεύει με ευνοϊκότερο τρόπο τον μεμονωμένο πελάτη από το ταξιδιωτικό πρακτορείο. Αυτό φαίνεται λογικό αν σκεφτεί κανείς πως η ζημιά από ακύρωση κράτησης μεμονωμένου πελάτη είναι μηδαμινή μπροστά σε αυτήν που μπορεί να πραγματοποιηθεί από ακύρωση κράτησης ξενοδοχειακής σύμβασης. Τέλος αξίζει να σημειωθεί πως ο ρόλος της προκαταβολής που ζητά ο ξενοδόχος και στις 3 περιπτώσεις κρατήσεων λειτουργεί προστατευτικά για τον ίδιο στο θέμα των ακυρώσεων.

Στο σημείο αυτό θα μελετηθεί το πρόβλημα των υπερκρατήσεων που αντιμετωπίζουν πολλά ξενοδοχεία κατά την διάρκεια της υψηλής κυρίως τουριστικής κίνησης. Το φαινόμενο των υπερκρατήσεων ή αλλιώς overbooking εμφανίζεται όταν ο ξενοδόχος πουλά περισσότερα δωμάτια από εκείνα που διαθέτει. Για παράδειγμα το ξενοδοχείο που έχει 100 δωμάτια και προβαίνει σε κρατήσεις 105 δωματίων, δημιουργεί 5% overbooking.

Το overbooking είναι αποτέλεσμα:

- Της προσπάθειας αντιμετώπισης της μείωσης της πληρότητας από αναμενόμενες αφίξεις που δεν θα πραγματοποιηθούν και ξαφνικές αναχωρήσεις, οπότε υπολογίζεται η πιθανή μείωση της πληρότητας και ορίζεται το επίπεδο overbooking.
- Της πολιτικής κρατήσεων για αύξηση της πληρότητας της low season.
- Σφαλμάτων του τμήματος κρατήσεων

Το overbooking πάντα εμπεριέχει την έννοια του ρίσκου και την πιθανότητα να αφιχθούν όλοι οι αναμενόμενοι πελάτες και τα δωμάτια του ξενοδοχείου να μην επαρκούν. Στην περίπτωση αυτή, το ξενοδοχείο υποχρεούται να βρει για τους πελάτες του κατάλυμα σε ξενοδοχείο ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας, στην ίδια περιοχή. Επίσης, ορισμένες φορές δεν είναι δυνατόν να βρεθεί κατάλληλο ξενοδοχείο για την μεταφορά των πελατών σε αυτό, οπότε οι πελάτες μπορεί να καταλήξουν σε ξενοδοχείο χαμηλότερης κατηγορίας, ή σε ξενοδοχείο μακριά από την επιθυμητή περιοχή, ή ακόμη να κοιμηθούν σε διάδρομο, στο σαλόνι ή σε άλλο βοηθητικό χώρο του ξενοδοχείου για ένα βράδυ, με σκοπό να καταλύσουν σε ένα δωμάτιο την επομένη.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η δυσαρέσκεια των πελατών είναι αναπόφευκτη και μεταφέρεται στον κύκλο τους με αποτέλεσμα το ξενοδοχείο να χάνει την αξιοπιστία του και την ενδεχομένως επαναλαμβανόμενη πελατεία του και να βλάπτεται η γενικότερη του

εικόνα. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις τουριστών που θέλησαν να δημοσιεύσουν σε εφημερίδες και διαδίκτυο την περιπέτεια τους έχοντας πέσει θύματα του φαινομένου των υπερκρατήσεων και προσδοκώντας να πλήξουν επωνύμως τα ξενοδοχεία που ευθύνονται για αυτή τους την ταλαιπωρία.

Τα ξενοδοχεία για να αντιμετωπίσουν τέτοια προβλήματα δυσαρέσκειας προσπαθούν να μειώσουν τις αντιδράσεις των πελατών στην περίπτωση που δεν μπορούν να τους παρέχουν το δωμάτιο που έχουν κρατήσει, προσφέροντας τους πέρα από την κράτηση σε ένα άλλο ξενοδοχείο, επιπλέον την μεταφορά τους σε αυτό, γεύματα και ποτά, λουλούδια, αντιμετώπιση στην επόμενη επίσκεψη στο ξενοδοχείο σαν V.I.Ps και άλλες επιπλέον παροχές.

Γίνεται αντιληπτό λοιπόν πως το πρόβλημα των ακυρώσεων σχετίζεται με το πρόβλημα των υπερκρατήσεων., αφού ο βασικός λόγος που ωθεί τον ξενοδόχο σε υπερκρατήσεις είναι η προσπάθεια του να εξουδετερώσει τη ζημιά την οποία θα έχει αν τελικά ο διοργανωτής ή ο πράκτορας είναι ασυνεπείς ή αν απλά καλύψουν τον ελάχιστο ποσοστό του allotment που συμφώνησαν, χωρίς δηλαδή να έχουν αθετήσει την υπόσχεσή τους.

6.5 Χρονομεριστική σύμβαση

Σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης είναι κάθε σύμβαση ή ομάδα συμβάσεων, που αφορά άμεσα ή έμμεσα την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ενός ή περισσότερων ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης, και συνάπτεται τουλάχιστον για τρία έτη, με την οποία έναντι συνολικού τιμήματος άμεσα ή έμμεσα γεννάται ή μεταβιβάζεται ή αναλαμβάνεται η υποχρέωση να μεταβιβαστεί δικαίωμα χρησιμοποίησης ενός ή περισσότερων ακινήτων, για καθορισμένη ή δυνάμενη να καθοριστεί περίοδο του έτους, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από μια εβδομάδα.

Σύμφωνα με το άρθρο 3, παράγραφος 1 του Π.Δ. 182/1999 ο πωλητής υποχρεούται να παραδίδει σε κάθε πρόσωπο που ζητά πληροφορίες για το ακίνητο ή τα ακίνητα ένα έγγραφο, το οποίο, εκτός της γενικής περιγραφής του οικείου ακινήτου ή των ακινήτων, πρέπει να περιέχει σύντομες και ακριβείς πληροφορίες τουλάχιστον για τα στοιχεία που αναφέρονται στο παράρτημα του Π.Δ. υπό α) έως ζ), θ) και ιβ) καθώς και υποδείξεις για τον τρόπο με τον οποίο είναι δυνατόν να ληφθούν συμπληρωματικές πληροφορίες.

Η σύμβαση συντάσσεται υποχρεωτικά συμβολαιογραφικά και πρέπει να περιέχει τουλάχιστον τα στοιχεία που αναφέρονται στο παράρτημα του Π.Δ. και υποβάλλεται σε μεταγραφή. Η σύμβαση, το δεσμευτικό προσύμφωνο και το έγγραφο που αναφέρεται στο άρθρο 3 παρ.1 του Π.Δ. 182/99 πρέπει να συντάσσονται είτε στη γλώσσα του κράτους μέλους που κατοικεί ο αγοραστής, είτε στη γλώσσα του κράτους μέλους που είναι υπήκοος ο αγοραστής, κατ' επιλογή του. Σε κάθε περίπτωση η σύμβαση συντάσσεται οπωσδήποτε και στα Ελληνικά. Ο πωλητής οφείλει να παραδίδει στον αγοραστή αντίγραφο της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου και χωριστό έντυπο το οποίο περιέχει τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και καταγγελίας και συνοδεύεται από υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Ο πωλητής οφείλει να παραδίδει στον αγοραστή πιστή μετάφραση της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου στη γλώσσα του κράτους μέλους που βρίσκεται το ακίνητο ή σε μια από τις γλώσσες της Κοινότητας του κράτους μέλους όπου βρίσκεται το ακίνητο.

Με την επιφύλαξη της εφαρμογής των γενικών διατάξεων περί ακυρότητας των συμβάσεων ο αγοραστής δικαιούται:

α) Να υπαναχωρήσει, χωρίς μνεία λόγου, εντός προθεσμίας δέκα ημερολογιακών ημερών από την παράδοση στον αγοραστή αντιγράφου της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου και του χωριστού εντύπου συνοδευόμενο από υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Εάν η δέκατη μέρα είναι αργία, η προθεσμία παρατείνεται μέχρι την επόμενη εργάσιμη μέρα. Εάν δεν παραδοθεί στον αγοραστή το παραπάνω χωριστό έντυπο, η δεκαήμερη προθεσμία υπαναχώρησης αρχίζει τρεις μήνες από την παράδοση στον αγοραστή του αντιγράφου της σύμβασης ή του δεσμευτικού προσυμφώνου. Σε περίπτωση που εντός της προθεσμίας των τριών μηνών παρασχεθεί το παραπάνω έντυπο, τότε ο αγοραστής θα διαθέτει από τη στιγμή αυτή την δεκαήμερη προθεσμία υπαναχώρησης.

β) Να καταγγείλει τη σύμβαση, αν αυτή δεν περιέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α), β), γ), δ1), δ2), η), θ), ια), ιβ) και ιγ) του παραρτήματος του Π.Δ., εντός προθεσμίας τριών μηνών από τη στιγμή της παράδοσης αντιγράφου της σύμβασης.

Εάν εντός της προθεσμίας των τριών μηνών παρασχεθούν οι εν λόγω πληροφορίες, ο αγοραστής θα διαθέτει από τη στιγμή αυτή την δεκαήμερη προθεσμία υπαναχώρησης που προβλέπεται στην περίπτωση α),

γ) Επίσης, ο αγοραστής δικαιούται να υπαναχωρήσει εντός (10) δεκαημέρου από την επόμενη μέρα της λήξης της τρίμηνης προθεσμίας καταγγελίας, που προβλέπεται από την β) περίπτωση, εφόσον δεν έχει ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας και η σύμβαση δεν περιέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία α), β), γ), δ1), δ2), η), θ), ια), ιβ) και ιγ) του παραρτήματος του Π.Δ.

Εάν ο αγοραστής υπαναχωρήσει χωρίς μνεία λόγου εντός δέκα ημερών από την υπογραφή της σύμβασης και εφόσον έχει απευθύνει σχετική έγγραφη κοινοποίηση πέραν από την λήξη της παραπάνω προθεσμίας, θα εξοφλήσει μόνο τα έξοδα που προέκυψαν από την σύναψη της σύμβασης και την υπαναχώρηση εξ αυτής, στο παραπάνω διάστημα. Τα έξοδα αυτά πρέπει να τα αναφέρει ρητά η σύμβαση και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να υπερβαίνουν ποσοστό 3% του συμφωνηθέντος τιμήματος.

Εάν όμως ο αγοραστής καταγγείλει τη σύμβαση, γιατί δεν περιέχει τις πληροφορίες του παραρτήματος του Π.Δ. μέσα σε τρεις μήνες από τη σύναψη της σύμβασης δεν υποχρεούται σε καμία εξόφληση.

Απαγορεύεται κάθε πληρωμή προκαταβολής από τον αγοραστή πριν από τη λήξη της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης (εδάφ. α), β) και γ) της παρ. 1 του άρθρου 4), και δεν επιτρέπεται μεταγραφή. Στις περιπτώσεις που το τίμημα καλύπτεται από πίστωση εν όλω ή εν μέρει και εφόσον ο αγοραστής τυγχάνει να καταγγείλει τη σύμβαση ή να υπαναχωρήσει απ' αυτή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4 , καταγγέλλεται αυτοδίκαια και η σύμβαση πίστωσης, χωρίς καταβολή αποζημίωσης σύμφωνα με τις διατάξεις του Α.Κ.

Ρήτρες με τις οποίες ο αγοραστής παραιτείται από την άσκηση των δικαιωμάτων που αναφέρει το προεδρικό διάταγμα ή ο πωλητής απαλλάσσεται των ευθυνών που απορρέουν από το προεδρικό διάταγμα, απαγορεύονται και είναι άκυρες.

Εάν μία σύμβαση υπάγεται στη νομοθεσία τρίτης χώρας, μη μέλους της Ε.Ε. κάθε αγοραστής, ανεξάρτητα αν είναι κάτοικος ή πολίτης κράτους μέλους, μπορεί να επωφελείται από τις προστατευτικές διατάξεις του Π.Δ. 182/99 εφόσον το ακίνητο

βρίσκεται σε ένα από τα κράτη μέλη της Ε.Ε. ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και αχθεί υπόθεση ενώπιον ελληνικού δικαστηρίου.

Αρμόδια αρχή για τη χρονομεριστική μίσθωση είναι το Υπουργείο Ανάπτυξης – Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και ειδικότερα η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή προς την οποία μπορεί να απευθύνεται ο καταναλωτής για τη ρύθμιση σχετικών προβλημάτων. Η παράβαση των ανωτέρω διατάξεων επισύρει τις ποινές, που προβλέπονται στο άρθρο 14 παράγρ. 3 του Ν. 2251/94 «Προστασία των καταναλωτών», δηλαδή διοικητικό πρόστιμο από 1467,35 μέχρι 58694,06 ευρώ, το οποίο σε περίπτωση υποτροπής διπλασιάζεται.

Στα πλαίσια αυτά άλλωστε εντάσσεται και η υπ' αριθμόν 94/47/ΕΚ Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 1994 με την οποία ρυθμίστηκε σε επίπεδο κοινοτικής νομοθεσίας η σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης. Η προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της ανωτέρω Κοινοτικής Οδηγίας έγινε με το Προεδρικό Διάταγμα 182/1999 (όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του με το Π.Δ. 293/2001), το οποίο, αποτελεί, μαζί με το νόμο 1652/1986, το νομοθετικό πλαίσιο ρύθμισης κάθε θέματος που άπτεται του προκείμενου είδους σύμβασης.

Έτσι, στο συμβολαιογραφικό έγγραφο της χρονομεριστικής μίσθωσης απαιτείται να διαλαμβάνονται στοιχεία, όπως η ακριβής φύση του δικαιώματος που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης καθώς και ρήτρα που να αναφέρει τους όρους υπό τους οποίους το δικαίωμα αυτό ασκείται στο έδαφος των κρατών μελών όπου ευρίσκεται το ή τα ακίνητα. Επιπλέον, θα πρέπει να γίνεται ρητή μνεία περί της δυνατότητας ή μη συμμετοχής σε σύστημα ανταλλαγής ή και μεταπώλησης του δικαιώματος που αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης, και του ενδεχόμενου κόστους σε περίπτωση που το σύστημα ανταλλαγής ή και μεταπώλησης διοργανώνεται από τον πωλητή ή και από τρίτο πρόσωπο που ορίζεται στη σύμβαση.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

1. Α.Κουτσουράδης, «Τουρισμός και δίκαιο: προβλήματα και προοπτικές. Πρακτικά Συνεδρίου Μάλια Ηρακλείου Κρήτης»
2. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Το time-sharing στον τουρισμό-σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης» 2003 εκδόσεις Σάκκουλας
3. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου, «Εργατική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 1993 εκδόσεις Σάκκουλας
4. Γρ.Πιντέλογλου, «Στοιχεία τουριστικής,ξενοδοχειακής εργατικής νομοθεσίας», 2001 εκδόσεις Ελλην
5. Γεωργακόπουλος Λ.- Σωτηρόπουλος Γ «Τουριστική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 2000, σειρά:κώδικες Νομικής Βιβλιοθήκης
6. Μάρας Αθανάσιος, «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», 2004, εκδόσεις Interbooks
7. Μάριος Σωτηριάδης, «Ταξιδιωτικά Πρακτορεία, incoming & outgoing» 2006, εκδόσεις Προπομπός
8. Οικονομική ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ, Φύλλο της 10.10.1999
9. Denney G.Rutherford, «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες», 1999, εκδόσεις Ελλην

Διαδικτυακοί τόποι

1. www.traveldaily.gr
2. www.capital.gr
3. www.gnto.gr
4. www.naftemporiki.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Οικονομικές υποχρεώσεις μιας ξενοδοχειακής μονάδας

7.1 Η οικονομική οργάνωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης

Όπως κάθε επιχείρηση που δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά, έτσι και η ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να διαθέτει λογιστικό τμήμα το οποίο να είναι υπεύθυνο για την οικονομική οργάνωση της επιχείρησης. Από την πλευρά του φορολογικού δικαίου τα ξενοδοχεία ανήκουν στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών. Η ιδιαιτερότητα τους σε σχέση με τις υπόλοιπες επιχειρήσεις είναι πως οι πελάτες τους, που κάνουν χρήση των υπηρεσιών που τους παρέχονται δεν πληρώνουν το αντίτιμο αμέσως μετά την χρήση τους αλλά συνήθως κατά τον χρόνο της αναχώρησής τους από το ξενοδοχείο. Αυτό υποχρεώνει το λογιστικό τμήμα των ξενοδοχείων να χρησιμοποιεί ένα πλήθος παραστατικών ανά κλάδο εκμετάλλευσης και να προβαίνει στην καταχώρηση των σχετικών καταναλώσεων σε λογιστικά βιβλία τα οποία τηρεί και τα οποία δεν τηρούνται από άλλες επιχειρήσεις.

7.2 Υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις του κώδικα βιβλίων και στοιχείων

Με το ΠΔ 186/92 κυρώθηκε ο ισχύον Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων που ρυθμίζει την εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, την τήρηση βιβλίων και την έκδοση στοιχείων.

Συγκεκριμένα μια ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να τηρεί τα εξής βιβλία³¹:

- Βιβλίο εσόδων-εξόδων
- Βιβλίο κίνησης πελατών
- Το ημερήσιο ισοζύγιο (main courante)
- Το γενικό καθολικό
- Το βιβλίο ισολογισμών και απογραφών

³¹ Α.Κατσουράδης «Τουρισμός και δίκαιο: προβλήματα και προοπτικές.Πρακτικά Συνεδρίου Μάλια Ηρακλείου Κρήτης» σελ 210

Το βιβλίο του ημερήσιου ισοζυγίου είναι ένα πολύστυλο λογιστικό βιβλίο στο οποίο καταχωρούνται αφενός οι ημερήσιες καταναλώσεις πελατών και αφετέρου μέσω αυτού του αναλυτικού καθολικού με βάση τις ημερήσιες συγκεντρωτικές καταστάσεις ενημερώνεται το λογιστήριο. Εξαιτίας του γεγονότος ότι από αυτό απορρέουν όλα τα έσοδα και οι απαιτήσεις καθώς και ο διακανονισμός πληρωμής και εξόφλησης το βιβλίο αυτό θεωρείται από τα σημαντικότερα που τηρεί μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα ο νομοθέτης να καθιερώσει από 1.1.1993 υποχρεωτική την θεώρηση του.

Σύμφωνα με το άρθρο 13 του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων η ξενοδοχειακή επιχείρηση για τις υπηρεσίες που προσφέρει εκδίδει αθεώρητη σύμφωνα με την με αρ.1021001/167/0015 Β Απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών. Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών. Στις αποδείξεις αυτές πρέπει να αναγράφονται τα στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 13 δηλαδή το ονοματεπώνυμο του πελάτη και το ποσό της αμοιβής αριθμητικώς και ολογράφως. Πρέπει να αναγράφονται ακόμα τα εξής στοιχεία:

- Επωνυμία της επιχείρησης
- Τίτλος ξενοδοχείου
- Διεύθυνση
- Τηλέφωνο-φαξ
- ΑΦΜ
- ΔΟΥ στην οποία ανήκει η επιχείρηση
- Τίτλο εντύπου(απόδειξη παροχής υπηρεσιών ή τιμολόγιο)
- Αύξοντα αριθμό
- Αριθμό δωματίου
- Πόλη
- Ταχυδρομικό κώδικα
- ΑΦΜ πελάτη
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης

Το πρόσωπο στο οποίο εκδίδεται κάθε φορά η Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών είναι διαφορετικό και εξαρτάται από το είδος της σύμβασης που έχει υπογράψει ο ξενοδόχος

με τον πελάτη. Στην περίπτωση της Συμβάσεως Ξενίας ο αντισυμβαλλόμενος του ξενοδοχείου είναι ταυτόχρονα και ο άμεσος αποδέκτης των υπηρεσιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης και ο νομοθέτης συνεπής με τη λειτουργία της ξενοδοχειακής αυτής σύμβασης ορίζει ότι στο όνομα αυτού θα εκδίδεται η σχετική Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών. Στην περίπτωση της Ξενοδοχειακής Σύμβασης είτε αυτή είναι εγγυημένη κράτηση είτε κράτηση allotment ο αντισυμβαλλόμενος της ξενοδοχειακής επιχείρησης δεν είναι και αποδέκτης των υπηρεσιών που προσφέρει. Αντισυμβαλλόμενος θεωρείται ο τουριστικός πράκτορας στο όνομα του οποίου γίνεται η δέσμευση των κλινών έναντι αντιτίμου και αυτός αποκτά το δικαίωμα να διαθέτει τις κλίνες αυτές και τις προσφερόμενες συναφείς υπηρεσίες του στους πελάτες του, οι οποίοι όμως δεν έρχονται σε άμεση συναλλακτική επαφή με τον ξενοδόχο παρά το γεγονός ότι αυτοί είναι οι αποδέκτες των ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Τέλος στην περίπτωση της χρονομεριστικής σύμβασης η Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών εκδίδεται στο όνομα του αντισυμβαλλόμενου που είναι ο μισθωτής ο οποίος με βάση την σύμβαση αποκτά το δικαίωμα να κάνει χρήση του μίσθιου χώρου για το χρονικό διάστημα που συμφωνήθηκε.

Όπως είναι γνωστό τα ξενοδοχεία εκτός από την βασική τους υπηρεσία να παρέχουν κλίνες για διανυκτέρευση στους πελάτες τους, τους παρέχουν και έναν μεγάλο αριθμό υπηρεσιών όπως γήπεδα τένις, παροχή φαγητού, αίθουσες χωρού κ.α. Ο φορολογικός νομοθέτης εναρμονιζόμενος με την οργανωτική λογική την οποία ακολουθούν τα ξενοδοχεία αντιμετωπίζει τις εκμεταλλεύσεις αυτές ως αυτοτελείς επιχειρήσεις παρά το γεγονός ότι λειτουργούν εντός του ξενοδοχείου και βρίσκονται σε άμεση λειτουργική σχέση με αυτό. Έτσι επιβάλλει καταρχήν σε αυτές να εκδίδουν χωριστές Απόδειξεις Παροχής Υπηρεσιών για τις καταναλώσεις του κάθε πελάτη στα τμήματα αυτά.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που διατηρούν ως κλάδους εκμετάλλευσης εστιατόριο, μπαρ ή οποιαδήποτε επισιτιστική επιχείρηση υποχρεούνται να χρησιμοποιούν φορολογική ταμιακή μηχανή για τον καθένα από τους επιμέρους κλάδους εφόσον, σύμφωνα με την Εγκύκλιο του Υπουργείου Οικονομικών με αρ. 1045354/ 440/ Πολ.1151/5.7.1990 οι λιανικές πωλήσεις και υπηρεσίες υπερβαίνουν το 40% του συνόλου των ακαθάριστων εσόδων του ξενοδοχείου. Προς διευκόλυνση τους ο φορολογικός νομοθέτης δίνει την δυνατότητα στις αποδείξεις που εκδίδονται να αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του πελάτη ή αντί αυτού ο αριθμός του δωματίου

εφόσον υπάρχουν οι τεχνικές δυνατότητες έτσι ώστε στην συνέχεια να γίνεται η χρέωση τους στο λογαριασμό του πελάτη που τηρείται από την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Η μη έκδοση ή ανακριβής έκδοση των στοιχείων που προβλέπονται από διατάξεις του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων συνιστά φορολογική παράβαση που επισύρει την επιβολή προστίμου σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Ν.2523/97

7.3 Το βιβλίο κίνησης πελατών (πόρτας)

Από 1.4.1998 και σύμφωνα με την παράγραφο 4 του άρθρου 15 του Ν.2579/98 καθιερώνεται ρητά η υποχρέωση των κάθε είδους ξενοδοχειακών επιχειρήσεων τήρησης του βιβλίου κίνησης πελατών ή βιβλίου πόρτας, όπως είναι πιο γνωστό στην ξενοδοχειακή πρακτική.

Στο βιβλίο κίνησης πελατών καταχωρούνται:

- Το ονοματεπώνυμο του πελάτη
- Η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης του
- Ο αριθμός του δωματίου στο οποίο διαμένει ο πελάτης

Στην περίπτωση που η διαμονή στην ξενοδοχειακή επιχείρηση αφορά γκρουπ το οποίο αποστέλλεται από ταξιδιωτικό πράκτορα πρέπει να αναγράφεται στο βιβλίο κίνησης το ονοματεπώνυμο ή η επωνυμία εκείνου κατ'εντολή του οποίου διαμένει ο πελάτης καθώς και να καταχωρούνται οι περιλαμβανόμενες στο «πακέτο» αγαθά και υπηρεσίες.

Η τήρηση του βιβλίου κίνησης πελατών ενώ αρχικά είχε επιβληθεί από τις αστυνομικές αρχές για να είναι δυνατή η παρακολούθηση των ατόμων που διαμένουν σε ξενοδοχεία και ο εντοπισμός υπόπτων ή καταζητούμενων για αξιόποινες πράξεις, στη συνέχεια επιβλήθηκε και από τη Φορολογική Αρχή με σκοπό την διευκόλυνση του φορολογικού ελέγχου και των εντοπισμό των περιπτώσεων εκείνων που υπάρχει απόκρυψη εσόδων.

Η μη τήρηση ή η πλημμελής τήρηση του βιβλίου κίνησης πελατών έχει ως συνέπεια αφενός την επιβολή προστίμου και αφετέρου με την συνδρομή των προϋποθέσεων του άρθρου 30 του ισχύοντος ΚΒΣ το χαρακτηρισμό αυτού και των άλλων βιβλίων της επιχείρησης ως ανακριβών ή ανεπαρκών με περαιτέρω συνέπεια την απόρριψη τους και

τον εξωλογιστικό προσδιορισμό του εισοδήματος της επιχείρησης σύμφωνα με το άρθρο 33 α του Κώδικα Φορολογίας Φυσικών και Νομικών Προσώπων (Ν.2238/94).

Πλημμέλειες που επηρεάζουν ουσιαστικά τα αποτελέσματα, από το βιβλίο κίνησης που τηρείται από μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, διότι καθίσταται αδύνατος ο έλεγχος της ακρίβειας και της ειλικρίνειας των εγγραφών είναι οι εξής περιπτώσεις:

- Η μη τήρηση του βιβλίου διανυκτερευόντων πελατών
- Η κατά διαφορετικό του προβλεπόμενου από τον Νόμο τρόπο ενημέρωση του
- Η μη τακτική κατά χρονολογική σειρά και εμπρόθεσμη καταχώριση της αφίξεως πελατών και των ημερομηνιών αναχώρησης τους ή η ανακριβής καταχώριση τους.

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

1. Α.Κουτσουράδης, «Τουρισμός και δίκαιο: προβλήματα και προοπτικές. Πρακτικά Συνεδρίου Μάλια Ηρακλείου Κρήτης»
2. Γεωργακόπουλος Λ.- Σωτηρόπουλος Γ «Τουριστική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 2000, σειρά:κώδικες Νομικής Βιβλιοθήκης
3. Ηγουμενάκης Γ.Νίκος, «Τουριστική Οικονομία», 2007, εκδόσεις Interbooks
4. Μάρας Αθανάσιος, «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», 2004, εκδόσεις Interbooks
5. Denney G.Rutherford, «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες», 1999, εκδόσεις Ελλην

Διαδικτυακοί τόποι

1. www.traveldaily.gr
2. www.capital.gr
3. www.gnto.gr
4. www.pahfinder.gr

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Πυρασφάλεια στα ξενοδοχεία και υγιεινή στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου

8.1 Γενικά και ειδικά μέτρα πυροπροστασίας

Απαραίτητη προϋπόθεση για την χορήγηση του σήματος λειτουργίας από τον ΕΟΤ σε κάθε ξενοδοχείο είναι η βεβαίωση από την Πυροσβεστική Υπηρεσία ότι τηρήθηκαν οι διατάξεις που αφορούν την πυρασφάλεια τους.

Όλα τα ξενοδοχεία πρέπει να παρέχουν αποτελεσματική προστασία τόσο του προσωπικού όσο και των πελατών κατά του κινδύνου της πυρκαγιάς και να εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη, ταχεία και ασφαλή έξοδο τους σε περίπτωση κινδύνου. Ο νόμος διαχωρίζει τα μετρά πυροπροστασίας που πρέπει να έχουν τα καταλύματα επιφάνειας πάνω από 880 τετραγωνικά μέτρα με αυτά που πρέπει να έχουν αυτά με συνολική επιφάνεια μικρότερης των 800 τετραγωνικών μέτρων.

Τα πολυώροφα ξενοδοχεία ή εκείνα που έχουν κάτω από τρεις ορόφους αλλά συνολική έκταση πάνω από 800 τετραγωνικά μέτρα πρέπει να διαθέτουν³²:

- Δύο τουλάχιστον σκάλες διαφυγής ή εξόδους κινδύνου, που να ανταποκρίνονται στο μέγιστο αριθμό ατόμων, προσωπικού και κοινού, που εργάζεται, διαμένει ή διακινείται στους χώρους αυτούς.
- Φωτισμό ασφαλείας που να τροφοδοτείται από δύο πηγές ηλεκτρικής ενέργειας ανεξάρτητες μεταξύ τους
- Συστήματα αυτόματης πυρανίχνευσης και αυτόματης κατάσβεσης για τους χώρους μεγάλου κινδύνου, όπως λεβητοστάσια, μαγειρεία, αποθήκες τροφίμων και υγρών καυσίμων
- Υδροδοτικό πυροσβεστικό δίκτυο, που να καταλήγει σε κρουνοί λήψεως

³² Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ. 122-123

- Σύστημα συναγερμού φωτεινών και ηχητικών σημάτων με τα οποία να ειδοποιείται το προσωπικό πυρασφάλειας για την αντιμετώπιση της πυρκαγιάς που τυχόν εμφανίστηκε.

Στην περίπτωση καταλύματος με επιφάνεια μικρότερη από 800 τετραγωνικά επαρκεί μια σκάλα διαφυγής με μια έξοδο κινδύνου που να ανταποκρίνεται όμως στο μέγιστο αριθμό ατόμων, προσωπικού και κοινού, που εργάζεται, διαμένει ή διακινείται στους χώρους αυτούς. Δεν επιβάλλεται η ύπαρξη αυτόματης πυρανίχνευσης και αυτόματης κατάσβεσης για τους χώρους μεγάλου κινδύνου, αλλά ισχύει προαιρετικά. Όλες οι υπόλοιπες προδιαγραφές που είδαμε για τα καταλύματα της πρώτης περίπτωσης ισχύουν και εδώ.

Στα ειδικά μέτρα πυροπροστασίας εξετάζονται οι έξοδοι κινδύνου, η φωτεινή σήμανση, ο φωτισμός των δρόμων διαφυγής και η έγκαιρη ειδοποίηση για ξέσπασμα πυρκαγιάς.

Ως «έξοδοι κινδύνου» χαρακτηρίζονται όλοι οι ελεύθεροι δρόμοι διαφυγής προς χώρους ασφαλείας, οι οποίοι μπορεί να είναι διάδρομοι, περάσματα, κλιμακοστάσια και προθάλαμοι. Οι έξοδοι πρέπει να βρίσκονται σε τέτοιες θέσεις, ώστε η απόσταση από κάθε σημείο του κτιρίου προς την πλησιέστερη έξοδο διαφυγής να μην ξεπερνά οριζόντια τα τριάντα μέτρα. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί πως οι ανελκυστήρες δεν υπολογίζονται ως έξοδοι. Όλοι οι δρόμοι διαφυγής πρέπει να καταλήγουν σε δημόσιο ελεύθερο χώρο ή ανοίγματα, όπως αυλές και γενικά ανοικτά μέρη, των οποίων η επιφάνεια να προσφέρει ασφαλή παραμονή στο κοινό. Κάθε πόρτα που χρησιμοποιείται ως «έξοδος κινδύνου» πρέπει να ανοίγει προς τον ελεύθερο χώρο και να είναι κατά τέτοιο τρόπο κατασκευασμένη και τοποθετημένη, ώστε να ανοίγει εύκολα προς την φορά εξόδου, ενώ το άνοιγμα της δε θα πρέπει να παρεμποδίζει σκάλες ή να ελαττώνει το πλάτος του δρόμου διαφυγής.

Σε κάθε θέση, όπου υπάρχει αλλαγή κατεύθυνσης, πρέπει να υπάρχουν πινακίδες με τη λέξη «έξοδος» και την αγγλική της μετάφραση «exit» και βέλος που να προσδιορίζει την κατεύθυνση προς την έξοδο. Οι πινακίδες εξόδου πρέπει να έχουν έντονο χρώμα, το οποίο να είναι σε αντίθεση με τη διακόσμηση του περιβάλλοντος. Κάθε πινακίδα πρέπει να είναι φωτισμένη με λαμπτήρες και να τροφοδοτείται από το ηλεκτρικό δίκτυο της πόλης. Σε κάθε περίπτωση διακοπής της παροχής του γενικού δικτύου, πρέπει να

συνεχίζεται η τροφοδότηση της αυτόματα από ασφαλή λειτουργία εφεδρικής πηγής, η οποία να καλύπτει την κανονική λειτουργία της για μια ώρα τουλάχιστον.

Ο φωτισμός των δρόμων διαφυγής πρέπει να είναι συνεχής, τεχνητός με ορισμένη ελάχιστη απόδοση φωτεινότητας και να τροφοδοτείται με ηλεκτρική ενέργεια από το δίκτυο της πόλης.

Η έγκαιρη ειδοποίηση όταν ξεσπάσει πυρκαγιά είναι πολύ σημαντική και θα πρέπει σε κάθε ξενοδοχείο εκτός από το ιδιαίτερο σήμα ειδοποίησης με φωτεινά και ηχητικά μέσα, να υπάρχει και μεγαφωνικό σύστημα με το οποίο θα καθοδηγείται το κοινό προς τους δρόμους διαφυγής. Το σύστημα συναγερμού για την εκκένωση του ξενοδοχείου κρίνεται απαραίτητο σε κάθε περίπτωση.

8.2 Προληπτικά και κατασταλτικά μέτρα

Όπως είναι γνωστό στην ιατρική επιστήμη η πρόληψη είναι η καλύτερη θεραπεία. Το ίδιο ισχύει και για τα προληπτικά μέτρα που πρέπει να λαμβάνει μια ξενοδοχειακή μονάδα για να ελαχιστοποιήσει τις πιθανότητες να ξεσπάσει μια φωτιά. Για το λόγο αυτό στα ξενοδοχεία απαγορεύεται³³:

- Η κατασκευή κλιμακοστασίων, εξόδων διαφυγής, κ.λ.π από υλικά αναφλέξιμα
- Η τοποθέτηση, μόνιμα η πρόσκαιρα, επίπλων και γενικά αντικειμένων στις διόδους, σκάλες, διαφυγές και εξόδους κινδύνου, τα οποία να μπορούν να μειώσουν το πλάτος τους ή με οποιονδήποτε τρόπο να εμποδίσουν την ελεύθερη κυκλοφορία του κοινού σε περίπτωση κινδύνου.
- Η εγκατάσταση προβολέων με μεγάλη θερμική ακτινοβολία σε χώρους των καταλυμάτων, οι οποίοι να είναι δυνατόν να προκαλέσουν πυρκαγιά σε εύφλεκτα υλικά, χωρίς παράλληλη λήψη προστατευτικών μέτρων
- Η διακόσμηση και επένδυση των δαπέδων, των τοίχων και των ορόφων με υλικά που καίγονται με φλόγα
- Η ανάρτηση ή τοποθέτηση σε χώρους ανοικτούς στο κοινό μπαλονιών γεμισμένων με εύφλεκτα αέρια

³³ Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλιάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας σελ. 126

- Η ύπαρξη σε δωμάτια και χώρους προορισμένους για χρήση του κοινού πτητικών υγρών, καυσίμων, εύφλεκτων διαλυτών, δοχείων αεροζόλ, των οποίων η βασική σύσταση είναι ο υδροποποιημένος υδρογονάνθρακας.
- Το κάπνισμα και η χρήση οποιασδήποτε γυμνής φλόγας σε χώρους μεγάλου κινδύνου ή χώρους που τους καθορίζει έτσι κατά την κρίση της η πυροσβεστική αρχή.
- Η θέρμανση των χώρων με θερμάστρες που λειτουργούν με οποιαδήποτε καύσιμη ύλη, καθώς επίσης και με ηλεκτρικές που όμως έχουν εκτεθειμένες ή ορατές πυρακτωμένες επιφάνειες.

Στην περίπτωση που ξεσπάσει πυρκαγιά τα κατασταλτικά μέσα που έχουν προβλεφθεί αναλαμβάνουν δράση. Ως κατασταλτικά μέσα θεωρούνται το υδροδοτικό πυροσβεστικό δίκτυο, το αυτόματο σύστημα καταιονισμού ύδατος sprinkler και τα φορητά μέσα (πυροσβεστήρες) ανάλογα με τους χώρους που πρέπει να προστατευθούν. Επίσης δυο πυροσβεστήρες ξηρής σκόνης πρέπει να τοποθετούνται στο Χωλ ή τους διαδρόμους καθώς και δυο ακόμη πυροσβεστήρες (ένας ξηράς σκόνης κι ένας διοξειδίου του άνθρακα) για το λεβητοστάσιο κεντρικής θέρμανσης, εφόσον υπάρχει.

8.3 Εκπαίδευση προσωπικού και βεβαιώσεις πυρασφάλειας

Εκτός από τα προληπτικά μέτρα και τα μέτρα καταστολής για ενδεχόμενη πυρκαγιά που πρέπει να διαθέτει μια ξενοδοχειακή μονάδα, πρέπει να εκπαιδεύει με σεμινάρια το προσωπικό της έτσι ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί σε μια τέτοια κατάσταση εκτάκτου ανάγκης. Κάθε υπάλληλος του ξενοδοχείου πρέπει να συμμετέχει μια φορά το χρόνο τουλάχιστον σε σεμινάρια που οργανώνονται από την διεύθυνση του ξενοδοχείου και έχουν σαν στόχο να τον εκπαιδεύσουν να χειρίζεται τα πυροσβεστικά μέσα και να είναι σε διαρκή ετοιμότητα. Μια τουλάχιστον φορά τον χρόνο πρέπει να πραγματοποιείται μια άσκηση εκκένωσης κτιρίου έτσι ώστε να εντοπίζονται πιθανά προβλήματα που προκύπτουν και να διορθώνονται. Ένα καλά οργανωμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό μπορεί να βοηθήσει στην αποτελεσματική εκκένωση του ξενοδοχείου χωρίς να υπάρξουν ανθρώπινες απώλειες. Σε κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να υπάρχει ομάδα πυροπροστασίας, η οποία να αποτελείται από ομάδες και να καλύπτει όλο το 24ωρο. Η ομάδα πυροπροστασίας εκπαιδεύεται αρχικά

από την οικεία Πυροσβεστική Αρχή και έχει έναν μεγάλο αριθμό καθηκόντων όπως για παράδειγμα την καλή συντήρηση των μέσων πυροπροστασίας.

Κάθε ξενοδοχείο πρέπει να διαθέτει βεβαίωση πυρασφάλειας την οποία εκδίδει η πυροσβεστική αρχή μετά από δική της αυτοψία για την πιστοποίηση των όρων και προϋποθέσεων που πρέπει να ισχύουν βάσει νόμου. Η βεβαίωση πυρασφάλειας έχει διάρκεια ισχύος πέντε χρόνων. Δυο μήνες πριν την λήξη της βεβαίωσης η διεύθυνση της ξενοδοχειακής μονάδας πρέπει να καλεί την πυροσβεστική αρχή για να επιτηρήσει εκ νέου τους όρους πυρασφάλειας και να ανανεώσει την βεβαίωση πυρασφάλειας. Τα ξενοδοχεία που δεν έχουν ή δεν έχουν ανανεώσει την βεβαίωση πυρασφάλειας, τιμωρούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 433 του Ποινικού Κώδικα με κράτηση τριών μηνών ή με πρόστιμο.

8.4 Υγιεινή στους χώρους τροφίμων των ξενοδοχείων

Τα επισιτιστικά τμήματα σε μια ξενοδοχειακή μονάδα αποτελούν μια από τις σημαντικότερες πηγές εσόδων της. Παράλληλα παρέχουν στον πελάτη την υπηρεσία να καταναλώσει τρόφιμα και ποτά μέσα στο ίδιο το ξενοδοχείο χωρίς να αναγκασθεί να απομακρυνθεί από αυτό. Στόχος κάθε εστιατορίου ενός ξενοδοχείου πρέπει να είναι η επίτευξη και διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας για όλα τα παραγόμενα ή διακινούμενα τρόφιμα.

Οι κίνδυνοι για τροφικές δηλητηριάσεις σε ξενοδοχεία είναι ορατοί αν σκεφτεί κανείς από πόσα στάδια περνάει η πρώτη ύλη για να φτάσει στο πιάτο του τελικού καταναλωτή. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να είναι παθογόνοι μικροοργανισμοί (π.χ σαλμονέλα), επικίνδυνες χημικές ουσίες (π.χ φυτοφάρμακα) ή ξένα σώματα (π.χ έντομα) που μεταφέρονται στα τρόφιμα από τις πρώτες και βοηθητικές ύλες, τον εξοπλισμό, το προσωπικό και γενικά από το περιβάλλον με άμεση ή έμμεση επαφή.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θέλοντας να διασφαλίσει ότι τα τρόφιμα τα οποία θα παράγονται, θα διακινούνται ή θα διατίθενται στα κράτη μέλη της θα είναι απόλυτα υγιεινά και ασφαλή για τον καταναλωτή δημοσίευσε το 1993 την οδηγία 93/43/ΕΟΚ με την οποία απαιτεί από τις επιχειρήσεις τροφίμων την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής σε συνδυασμό με την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων (HACCP-Hazard

Analysis Critical Control Points) της επιχείρησης. Η ελληνική νομοθεσία δημοσίευσε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως το ΦΕΚ 1219B-04.10.2000 Υγιεινή των τροφίμων σε συμμόρφωση με την οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στόχος κάθε ξενοδοχειακής μονάδας είναι να ελαχιστοποιήσει τους κινδύνους που απειλούν τα τρόφιμα και κατ'επέκταση την υγεία των πελατών της λαμβάνοντας τα παρακάτω μέτρα:

- Εφαρμόζοντας ένα σύστημα διασφάλισης της παραγωγής υγιεινών τροφίμων
- Εφαρμόζοντας Κανόνες Υγιεινής
- Εκπαιδύοντας σωστά το προσωπικό
- Κάνοντας αποτελεσματικό έλεγχο στα προϊόντα.

8.5 Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP)

Το HACCP είναι μια τεκμηριωμένη και πιστοποιημένη προσέγγιση για τον προσδιορισμό των μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων και των κρίσιμων σημείων ελέγχου, των μέτρων προστασίας και των διορθωτικών ενεργειών που απαιτεί ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου. Είναι ένα προληπτικό μέσο για την εξασφάλιση της ασφαλούς παραγωγής των τροφίμων.

Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του Hazard Analysis Critical Control Points (στα ελληνικά προτείνεται σαν δόκιμος ο όρος ΑΚΚΣΕ που είναι ακρωνύμιο του Ανάλυση Κινδύνου και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου). Η λειτουργική και αποτελεσματική ανάπτυξη του συστήματος στηρίζεται στην εφαρμογή των επτά βασικών αρχών που βρίσκονται στον Πίνακα 4:

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 ΟΙ 7 ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ HACCP

Αρχή 1 ^η	Προσδιορισμός και ανάλυση των κινδύνων (Hazard Analysis) και καθορισμός των απαραίτητων προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο τους. Κίνδυνος είναι οποιοσδήποτε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας που είναι δυνατόν να προκαλέσει βλάβη στην υγεία του καταναλωτή.
---------------------	--

Αρχή 2 ^η	<p>Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Critical Control Points, C.C.P.).</p> <p>Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (ΚΣΕ) είναι τα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας στα οποία μπορεί να εφαρμοστεί έλεγχος απαραίτητος για την πρόληψη ή εξάλειψη ή τη μείωση σε αποδεκτά επίπεδα ενός κινδύνου για την ασφάλεια των τροφίμων. Ο προσδιορισμός ενός Κρίσιμου Σημείου Ελέγχου απαιτεί μια λογική προσέγγιση.</p>
Αρχή 3 ^η	<p>Καθιέρωση κρίσιμων ορίων για κάθε ΚΣΕ.</p> <p>Τα κρίσιμα όρια αναφέρονται σε καθοριζόμενα όρια μιας παρατήρησης, μέτρησης ή παραμέτρου και αποτελούν τα «απόλυτα όρια αποδοχής» για κάθε κρίσιμο σημείο. Το κρίσιμο όριο είναι η τιμή / κριτήριο το οποίο διαχωρίζει το αποδεκτό από το μη αποδεκτό.</p>
Αρχή 4 ^η	<p>Σύστημα παρακολούθησης για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.</p> <p>Δημιουργείται ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου, στο οποίο καθορίζονται σαφώς οι απαιτήσεις εποπτείας, ελέγχου και καταγραφής για τη διατήρηση των κρίσιμων σημείων ελέγχου εντός των Κρίσιμων Ορίων.</p>
Αρχή 5 ^η	<p>Καθιέρωση των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.</p> <p>Καθορίζονται διαδικασίες για την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες διαπιστώνονται αποκλίσεις και κατανέμονται οι αρμοδιότητες για την εφαρμογή τους. Στις διορθωτικές ενέργειες περιέχονται τόσο όσες αφορούν στην επαναφορά της διεργασίας εντός των αποδεκτών ορίων, όσο και όσες αφορούν στη διαχείριση των παραχθέντων προϊόντων κατά το χρόνο στον οποίο η διαδικασία ήταν εκτός ελέγχου.</p>
Αρχή 6 ^η	<p>Καθιέρωση διαδικασιών επαλήθευσης και επικύρωσης του Συστήματος HACCP.</p> <p>Πρέπει να αναπτυχθούν όλες οι αναγκαίες διαδικασίες επαλήθευσης για τη σωστή συντήρηση του συστήματος HACCP και τη διασφάλιση της ομαλής και αποτελεσματικής του λειτουργίας.</p>
Αρχή 7 ^η	<p>Καθιέρωση της τεκμηρίωσης της λειτουργίας του συστήματος HACCP</p> <p>Είναι επιβεβλημένο, να ενημερώνονται και να τηρούνται αρχεία μέσω των οποίων θα πιστοποιείται η σωστή εφαρμογή του συστήματος HACCP, θα ελέγχεται η εκτέλεση των διορθωτικών ενεργειών (στις περιπτώσεις απόκλισης) και κατά τον τρόπο αυτό θα αποδεικνύεται η παραγωγή ασφαλών προϊόντων στις ελεγκτικές αρχές.</p>

Βιβλιογραφία Κεφαλαίου

1. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας
2. Οδηγίες Υγιεινής για τους χώρους τροφίμων των Ξενοδοχείων, 2004 Αθήνα
3. Blake, A. and Sinclair, M.T. (2003), Tourism crisis management.US response to September 11, Annuals of Tourism Research.
4. Clift, S., Grabowship (1997), Tourism and Health: risks, research and responses, London.
5. Mitroff, I. and Anagos, G. (2000), Managing crises before they happen: what every executive needs to know about crisis management, Amacom books.

Διαδικτυακοί τόποι

1. www.traveldaily.gr
2. www.capital.gr
3. www.gnto.gr
4. www.pathfinder.gr

Συμπεράσματα

Στην παρούσα εργασία, έγινε προσπάθεια να καταγραφεί το νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται μια ελληνική ξενοδοχειακή επιχείρηση. Η προσπάθεια συλλογής και καταγραφής της ισχύουσας ξενοδοχειακής νομοθεσίας δεν ήταν εύκολη, γιατί στην Ελλάδα τόσο η τουριστική νομοθεσία γενικότερα όσο και η ξενοδοχειακή ειδικότερα δεν είναι κωδικοποιημένη.

Οι διάσπαρτες νομοθετικές διατάξεις δεν βοηθούν ούτε τον μελετητή ούτε τους εμπλεκόμενους στην τουριστική κοινότητα να κατανοήσουν ζητήματα νομικής φύσης. Προσπάθειες για συγκέντρωση και καταγραφή της τουριστικής νομοθεσίας γίνονται μόνο από ακαδημαϊκούς. Στην μέχρι σήμερα βιβλιογραφία, έχει καταγραφεί η τουριστική νομοθεσία των τουριστικών καταλυμάτων και εγκαταστάσεων, αλλά όχι οι αλλαγές που επιφέρει ο κάθε νέος νόμος στους παλαιότερους.

Όλα τα παραπάνω επιβεβαιώνει και ο κ.Γιαννακόπουλος Ε που προέρχεται από τον κόσμο την νομικής επιστήμης και έχει διατελέσει κατά το παρελθόν πρόεδρος του Ε.Ο.Τ με μια φράση στον πρόλογο του βιβλίου του: «.....ένα περιβάλλον απεριόριστης ποιοτικής και ποσοτικής νομικής πολυπλοκότητας . Η ελληνική τουριστική νομοθεσία είναι πολλά πράγματα συγχρόνως , αρκετά από τα οποία, ως χαρακτηρισμοί, αντιφάσκουν...»

Μια χώρα σαν την Ελλάδα που στηρίζει την οικονομία της κατά κύριο λόγο στον τουρισμό θα έπρεπε να έχει εντάξει στο Εσωτερικό της Δίκαιο ένα αυτόνομο τουριστικό Δίκαιο που να ρυθμίζει όλα τα ζητήματα νομικής φύσης που μπορεί να εμφανιστούν. Κρίνεται λοιπόν ως ζήτημα ζωτικής σημασίας η δημιουργία τουριστικού κώδικα από τον αρμόδιο κρατικό φορέα.

Συνολική Βιβλιογραφία

Ελληνική

1. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Τουριστικό Δίκαιο», 2005 εκδόσεις Σάκκουλας
2. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου, «Εργατική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 1993 εκδόσεις Σάκκουλας
3. Αντωνία Ευθυμιάδου Πουλάκου «Το time-sharing στον τουρισμό-σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης» 2003 εκδόσεις Σάκκουλας
4. Βαρβαρέσος Στέλιος, «Τουρισμός, έννοιες, μεγέθη, δομές», Μάιος 2000, εκδόσεις Προπομπός
5. Βαρβαρέσος Στέλιος, «Τουρισμός, οικονομικές προσεγγίσεις», Αύγουστος 2000, εκδόσεις Προπομπός
6. Γεωργακόπουλος Λ.- Σωτηρόπουλος Γ. «Τουριστική και Ξενοδοχειακή Νομοθεσία», 2000, σειρά:κώδικες Νομικής Βιβλιοθήκης
7. Γρ.Πιντέλογλου, «Στοιχεία τουριστικής, ξενοδοχειακής εργατικής νομοθεσίας», 2001 εκδόσεις Ελλην
8. Ζαπουνίδης Κωνσταντίνος-Σίσκος Γιάννης, Τουριστικό Μάνατζμεντ, 2008, εκδόσεις κλειδάριθμος
9. Ηγουμενάκης Γ. Νίκος, «Τουριστική Οικονομία», 2007, εκδόσεις Interbooks
10. Θεοχάρης Νίκος, «Front Office Management, οργάνωση-λειτουργία, διεύθυνση», 2007, εκδόσεις Προπομπός
11. Κατσουράδης Α. «Βασική Τουριστική Νομοθεσία», 2000 εκδόσεις Σάκκουλας
12. Καρακατσάνης Αλέξανδρος-Γαρδικας Σταύρος, Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, Αθήνα-Κομοτηνή 1995, εκδόσεις Σάκκουλας
13. Λογοθέτης Μιλτιάδης, «Δίκαιο της Τουριστικής Βιομηχανίας» Αθήνα 2001, εκδόσεις Σάκκουλα
14. Μάρας Αθανάσιος, «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», 2004, εκδόσεις Interbooks
15. Μάριος Σωτηριάδης, «Ταξιδιωτικά Πρακτορεία, incoming & outgoing» 2006, εκδόσεις Προπομπός
16. Οικονομική ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ, Φύλλο της 10.10.1999
17. Οδηγίες Υγιεινής για τους χώρους τροφίμων των Ξενοδοχείων, 2004 Αθήνα
18. ICAP-Κλαδική μελέτη ξενοδοχειακές επιχειρήσεις-Οκτωβριος 2007

19. Σαχπεκίδου Ευγενία Ρ «Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και η πορεία προς την Ευρωπαϊκή Ένωση-κενά στην έννομη προστασία και προτάσεις βελτιώσεις της, Θεσσαλονίκη 1995, εκδόσεις Σάκκουλα
20. Σημειώσεις καθηγήτριας Εμπορικού Δικαίου Αριστέας Σινανιώτη
21. Χατζηνικολάου Ελισάβετ, « Το δίκαιο των καταλυμάτων και των λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων», εκδόσεις Προπομπός
22. Χατζηνικολάου Ελισάβετ «Νομοθεσία Τουριστικών Επιχειρήσεων», 2008, εκδόσεις Προπομπός

Ξένη

1. Blake, A. and Sinclair, M.T. (2003), Tourism crisis management.US response to September 11, Annuals of Tourism Research.
2. Clift, S., Grabowship (1997), Tourism and Health: risks, research and responses, London.
3. Denney G.Rutherford, «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες», 1999, εκδόσεις Ελλήν
4. Mitroff, I. and Anagos, G. (2000), Managing crises before they happen: what every executive needs to know about crisis management, Amacom books.
5. Sigaux G-“Histoire du tourisme”, Ed “Decouverte de la science” Geneve, 1965

Διαδικτυακοί τόποι

1. www.traveldaily.gr
2. www.capital.gr
3. www.gnto.gr
4. www.go-online.gr
5. www.naftemporiki.gr
6. www.pathfinder.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Άρθρο 16 του Ν. 3190/03 (ΦΕΚ 249/Α/30.10.03) για την κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
Τ/3899
Δ/ΝΣΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

ΑΘΗΝΑ, 5/3/2004
Αριθ. Πρωτ.

ΠΡΟΣ:

- 1. ΟΛΕΣ ΤΙΣ Δ/ΝΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**
- 2. ΕΟΤ**

Ταχ. Δ/ση :Μεσογείων 119
Ταχ. Κώδικας :101 92 Αθήνα
Πληροφορίες :ΜΕΛΕΤΗΣ ΓΚΙΟΚΑΣ
Τηλέφωνο :210-6969990
FAX :210-6969956

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

ΘΕΜΑ:Οδηγίες – διευκρινίσεις εφαρμογής του άρθρου 16 του Ν. 3190/03 (ΦΕΚ 249/Α/30.10.03) για την κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων.

ΣΧΕΤ: α) Νόμος 3105/2003(ΦΕΚ 29/Α/10.2.03) άρθρο 52 «Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, ρυθμίσεις για τον Τουρισμό και άλλες διατάξεις»
β) Π.Δ. 43/2002(ΦΕΚ 43/Α/7.3.02) «Κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες με σύστημα αστέρων και τεχνικές προδιαγραφές αυτών».
γ) Νόμος 2919/01(ΦΕΚ 128/Α/25.7.01) «Σύνδεση έρευνας και τεχνολογίας με την παραγωγή και άλλες διατάξεις»
δ) Απόφαση Τ/6563 (ΦΕΚ 977/Β/16.7.03) «Περιβαλλοντική αδειοδότηση τουριστικών καταλυμάτων»
ε) Το έγγραφό μας Τ/8317/12.8.02 «Εφαρμογή του ΠΔ 43/2002»
στ) Την υπ' αρ. Τ/9063/28.8.03(ΦΕΚ 1331/Β/17.9.03) «Καθορισμός ελαχίστων τιμών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων για το χρονικό διάστημα 1.1.2004 μέχρι 31.12.2004».

Σε εφαρμογή του άρθρου 16 του Ν. 3190/2003 και σε ότι αφορά στην **κατάταξη – ανακατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες με το σύστημα αστέρων** και τις τεχνικές προδιαγραφές αυτών, θα πρέπει να ακολουθηθούν από τις Δ/σεις Τουρισμού των Περιφερειών και τον ΕΟΤ προκειμένου για τα ξενοδοχεία Αττικής, οι παρακάτω διαδικασίες με στόχο την ενιαία εφαρμογή του:

1. Κατά την πρώτη εφαρμογή του ΠΔ 43/2002 και **μέχρι τις 30/4/2004**, η πρόταση για κατάταξη σε κατηγορία αστέρων των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων που λειτουργούν με Ειδικό Σήμα Λειτουργίας, γίνεται από τον επιχειρηματία ή τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας σύμφωνα με το ΕΣΛ και θεωρείται το γνήσιο της υπογραφής του από αρμόδια αρχή. Τούτος υποβάλλει στη Δ/ση Τουρισμού της οικείας Περιφέρειας ή στον Ε.Ο.Τ. προκειμένου για την Αττική, υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 3 παρ. 2 του Ν. 2160/93 (ΦΕΚ 118Α) η οποία συνοδεύεται από πίνακες αξιολόγησης και στους οποίους περιγράφονται αναλυτικά:
 - **Οι λειτουργικές προδιαγραφές του ξενοδοχειακού καταλύματος, σύμφωνα με το παράρτημα Β του άρθρου 9 του παρόντος,**
 - **Τα βαθμολογούμενα κριτήρια του ξενοδοχειακού καταλύματος, σύμφωνα με το παράρτημα Γ του άρθρου 9 του παρόντος και**
 - **Η κατηγορία αστέρων στην οποία προτείνει να καταταγεί σύμφωνα με το παράρτημα Δ του άρθρου του παρόντος.**

Η Υπεύθυνη δήλωση και οι πίνακες που τη συνοδεύουν υπογράφονται και από έναν διπλωματούχο μηχανικό σύμφωνα με την άδεια άσκησης επαγγέλματος.

Αυτονόητο είναι ότι αν το ξενοδοχείο δεν πληροί τις λειτουργικές προδιαγραφές του παραρτήματος Β του Π.Δ. 43/02, δεν μπορεί να καταταγεί σε κατηγορία αστέρων και δεν χορηγείται το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας. Ο ανωτέρω πίνακας υπογράφεται αυτούσιος.

Συνημμένα αποστέλλονται πίνακες:

- ⇒ **Λειτουργικών προδιαγραφών όλων των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σύμφωνα με το παράρτημα Β του άρθρου 9 του Π.Δ. 43/2002,**
- ⇒ **Βαθμολογούμενων κριτηρίων σύμφωνα με το παράρτημα Γ του άρθρου 9,**
- ⇒ **Βάσεις ανά κατηγορία αστέρων σύμφωνα με το παράρτημα Δ του άρθρου 9,**
- ⇒ **Υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 3 παράγρ. 2 του Ν.2160/93 (ΦΕΚ 118 Α'), που θα έχει ως εξής και της οποίας υπόδειγμα επισυνάπτεται:**

«Ο

υπογραφόμενος(επώνυμο).....(όνομα).....του(πατρώνυμο).....
κάτοχος του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.....που εκδόθηκε
την.....από το.....κάτοικος..... ενεργώντας για

λογαριασμό μου, ως επιχειρηματία τουριστικής επιχείρησης, ή ενεργώντας ως νόμιμος εκπρόσωπος (διαχειριστής ή διευθύνων σύμβουλος) της εταιρείας με την επωνυμία.....που εδρεύει.....

δηλώνω υπεύθυνα, έχοντας γνώση των συνεπειών του άρθρου 8 του Ν.1599/86 για ψευδή δήλωση, ότι εκμεταλλεύομαι ως επιχειρηματίας, ή η εταιρεία την οποία εκπροσωπώ εκμεταλλεύεται μία τουριστική επιχείρηση (προσδιορισμός).....ΜΕ ΤΙΤΛΟ.....η οποία έχει Αριθμό Φορολογικού Μητρώου(Α.Φ.Μ.).....αρμόδια για τη φορολογία είναι η Δ.Ο.Υ.....Το κατάλυμα που εκμεταλλεύομαι είναι ιδιοκτησίας του.....που έχει έδρα ή κατοικεί.....

Η επιχείρηση αυτή αποτελείται από.....και όλα τα στοιχεία που αφορούν το ξενοδοχειακό κατάλυμα όπως περιλαμβάνονται στους συνημμένους τρεις πίνακες αξιολόγησης (συνολικός αριθμός σελίδων.....), είναι αληθή.

Τα μόρια που συμπληρώνονται είναι.....

Και προτείνω να καταταγώ στην κατηγορία των.....αστέρων.

Επίσης οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων αυτών, θα πραγματοποιείται μόνο μετά από προηγούμενη δήλωση στην αρμόδια Υπηρεσία από τα οριζόμενα κάθε φορά στον Νόμο».

Ο μηχανικός θα βεβαιώνει στην ίδια υπεύθυνη δήλωση την ακρίβεια των δηλωθέντων ως το συνημμένο υπόδειγμα, θέτοντας σφραγίδα και υπογραφή. Σε περίπτωση αλλαγής επιχειρηματία υποβάλλεται νέα υπεύθυνη δήλωση και τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Στους πίνακες του παραρτήματος Γ΄ προστίθενται δύο ακόμα κάθετες στήλες στην οποία πρώτη στήλη θα αναγράφεται αντίστοιχα σε κάθε κριτήριο και λειτουργική προδιαγραφή η ένδειξη «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» και στη δεύτερη τα μόρια που αντιστοιχούν σε περίπτωση «ΝΑΙ». Αυτά τα μόρια θα αθροίζονται στο τέλος για την τελική κατάταξη. Κάθε σελίδα θα μονογράφεται και στο τέλος θα υπογράφεται από τους υπευθύνως δηλούντες.

2. Οι Δ/νσεις Τουρισμού των Περιφερειών ή ο Ε.Ο.Τ. προκειμένου για την Περιφέρεια Αττικής, κατατάσσουν τα ξενοδοχειακά καταλύματα σε κατηγορίες αστέρων, σύμφωνα με τις παραγράφους 5 και 6 του άρθρου 7 του Π.Δ. 43/2002, με βάση του πίνακες αξιολόγησης της προηγούμενης παραγράφου και χορηγούν τα **νέα** Ειδικά Σήματα Λειτουργίας του άρθρου 3 του Ν. 2160/93 σε αντικατάσταση των παλαιών.

Οι Δ/νσεις Τουρισμού και ο Ε.Ο.Τ. για την Αττική, **ελέγχουν οποτεδήποτε** την ακρίβεια των δηλωθέντων με την υπεύθυνη δήλωση και τους πίνακες της προηγούμενης παραγράφου. Επίσης οι Υπηρεσίες αυτές διενεργούν **δειγματοληπτικούς ελέγχους ή και ελέγχους που να καλύπτουν το σύνολο ή μεγάλο ποσοστό** των κατατασσόμενων κατά τα ανωτέρω κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Σε περίπτωση που δηλωθούν ψευδή στοιχεία με αποτέλεσμα την κατάταξη του ξενοδοχειακού καταλύματος σε ανώτερη κατηγορία αστέρων από αυτή που κατά νόμο δικαιούται, πλην των ποινικών κυρώσεων, επιβάλλεται ως διοικητική ποινή η ανάκληση του σήματος λειτουργίας και πρόστιμο

από 500 έως 1000 ευρώ ανά δωμάτιο. Στην περίπτωση αυτή το ειδικό σήμα λειτουργίας θα ανακαλείται και θα εκδίδεται νέο με την κατηγορία αστέρων όπως αυτή προκύπτει από τον έλεγχο.

3. Δικαιολογητικά:

- I. Όσοι επιχειρηματίες υπέβαλαν δικαιολογητικά μετά την **1.1.2003** για ανανέωση του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας, **δεν τα επανυποβάλουν**. Δεν επανυποβάλουν δηλαδή τα παράβολα γενικά, το πιστοποιητικό υγείας, το ποινικό μητρώο, τη βεβαίωση στατικής επάρκειας, την βεβαίωση ηλεκτρολόγου μηχανικού για την ορθή λειτουργία των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, την βεβαίωση για την επάρκεια του αποχετευτικού συστήματος, τη βεβαίωση της αρμόδιας Νομαρχίας ή ΟΤΑ για την καλή λειτουργία του αποχετευτικού συστήματος και για το πόσιμο του νερού, αν στο μεταξύ δεν παρουσιάστηκε πρόβλημα στην αποχέτευση ή αν αυτή δεν ανακλήθηκε. Επίσης δικαιολογητικά που βρίσκονται στον φάκελο και είναι σε ισχύ, δεν επανυποβάλλονται. Αυτονόητο είναι ότι το πιστοποιητικό πυρασφάλειας πρέπει να βρίσκεται **πάντα** σε ισχύ. **Τα αναφερόμενα δικαιολογητικά θα επανυποβληθούν μαζί με το αίτημα της κατάταξης ανά πενταετία.**
 - II. Η έγκριση περιβαλλοντικών όρων σύμφωνα με την υπ' αρ. Τ/6563/26.6.03 (ΦΕΚ 977/Β/16.7.03) Υπουργική Απόφαση, εφόσον δεν έχει υποβληθεί ακόμα. (δ'σχετικό)
 - III. Αν κατά τους ελέγχους της παρ. 2 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι λείπουν ή έχουν λήξει δικαιολογητικά απαραίτητα για τη χορήγηση του ΕΣΛ, αυτό ανακαλείται **άμεσα**.
 - IV. Στην αίτηση θα αναγράφονται αναλυτικά και με αύξοντα αριθμό τα συνημμένα δικαιολογητικά που θα υποβάλλονται.
 - V. Είναι δυνατόν να υποβάλλονται επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών (παρ. 3 άρθρου 11 Ν. 2690/99), εκτός του αντίγραφου Ποινικού Μητρώου και του Πιστοποιητικού υγείας. Επικυρώσεις αντιγράφων θα γίνονται και από τις Υπηρεσίες μας.
4. Ως προς τα Ειδικά Σήματα Λειτουργίας των οποίων η ισχύς των δικαιολογητικών τους έληξε στις 30.9.03, σύμφωνα με τον Ν. 3105/03 άρθρο 41 παρ. 2β, και μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας, για όσα τουριστικά καταλύματα υπέβαλαν δικαιολογητικά για τη διατήρηση σε ισχύ του ειδικού σήματος λειτουργίας που έχει λήξει, αλλά δεν έχει μέχρι σήμερα χορηγηθεί νέο εν όψει της κατάταξης των καταλυμάτων σε κατηγορία αστέρων ή κλειδιών, θεωρείται ότι μπορούν να λειτουργούν μέχρι 30-4-2004 με το υπάρχον ειδικό σήμα λειτουργίας, με την προϋπόθεση ότι το πιστοποιητικό πυρασφάλειας βρίσκεται σε ισχύ.
5. Όσες εγκρίσεις αρχιτεκτονικών μελετών εκδόθηκαν σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές τουριστικών εγκαταστάσεων (υπ' αρ. 530992/28.9.87-ΦΕΚ 557/Β/87 Απόφαση Γεν.Γραμμ.ΕΟΤ), και οι επιχειρηματίες αιτούνται για πρώτη φορά χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας, αυτό θα εκδίδεται με το σύστημα τάξεων μέχρι 30.4.2004 και ακολούθως αντικαθίσταται με νέο με κατηγορία αστέρων σύμφωνα με την παρούσα. Κατά την διενέργεια της πρώτης επιθεώρησης από τις

Υπηρεσίες Τουρισμού για τη χορήγηση ειδικού σήματος λειτουργίας, τα παραρτήματα Β, Γ και Δ του άρθρου 9 του Π.Δ. 43/02, θα υπογράφονται και από τον επιχειρηματία.

6. Σύμφωνα με το άρθρο 8 του Π.Δ. 43/02 «τα τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων του Π.Δ. 33/79 (ΦΕΚ Α /10), εξαιρούνται από την ανακατάταξη με στο σύστημα των αστέρων».
7. Όλα τα επιμέρους τμήματα των ξενοδοχειακών καταλυμάτων είτε μοριοδοτούνται είτε όχι, θα πρέπει να προβλέπονται στα εγκεκριμένα από την Υπηρεσία αρχιτεκτονικά σχέδια, να υπάρχει η σχετική πολεοδομική άδεια και να έχουν εκδοθεί οι κατά νόμο άδειες ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο κατά περίπτωση φορέα.
8. Κατά την πρώτη χορήγηση ΕΣΛ σε νέο κατάλυμα, θα μοριοδοτούνται τα επιμέρους τμήματά του, εφόσον αυτά προβλέπονται από τα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια και θα τίθεται προθεσμία πέντε (5) μηνών στον επιχειρηματία προκειμένου να εφοδιασθεί με τις κατά νόμο άδειες των οποίων τα θεωρημένα φωτ/φα θα πρέπει να προσκομίσει στην Υπηρεσία. Σε περίπτωση που παρέλθει η προθεσμία και δεν έχει τακτοποιηθεί η εν λόγω εκκρεμότητα, θα ανακαλείται το Σήμα, θα αφαιρούνται τα αντίστοιχα μόρια και θα εκδίδεται νέο ΕΣΛ με την νέα κατηγορία αστέρων που θα προκύπτει.
9. Εάν ζητηθεί η προαγωγή ξενοδοχειακού καταλύματος επειδή πληροί τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της αμέσως ανώτερης κατηγορίας, θα πρέπει ο επιχειρηματίας να ζητήσει την εκ νέου έγκριση της αρχιτεκτονικής μελέτης από την αρμόδια Υπηρεσία Τουρισμού. Σε περίπτωση που τα υπάρχοντα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια πληρούν τις προδιαγραφές της αιτούμενης κατηγορίας, θα γίνεται μόνο έκδοση νέου πινακίου και έγκριση νέας κατηγορίας αστέρων.
10. Για όσα ξεν/κά καταλύματα οι επιχ/τίες δεν υποβάλλουν αίτημα ανακατάταξης στο σύστημα αστέρων, τότε τα ΕΣΛ παύουν να ισχύουν στις 30/4/2004, αυτοδίκαια και τυχόν λειτουργία τους θα είναι παράνομη. **Τα υφιστάμενα ΕΣΛ ισχύουν μέχρι εκδόσεως των νέων, εφόσον έχουν υποβληθεί τα κατά νόμο δικαιολογητικά.**
11. **ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ** επί πρακτικών θεμάτων που θα προκύψουν κατά την εφαρμογή των λειτουργικών προδιαγραφών των παραρτημάτων Β & Γ του άρθρου 9 του Π.Δ. 43/2002:
 - 11.1. Εάν ξενοδοχείο Α΄ τάξης δυναμικότητας 300 κλινών και άνω ή Β΄ τάξης δυναμικότητας έως 200 κλινών εκτός σχεδίου, κατά την ανακατάταξη δεν καλύπτει τα μόρια της κατηγορίας των 4* και 3* αντίστοιχα, τότε κατ' εξαίρεση και παρά τη δυναμικότητά τους,

δύνανται να λάβουν ΕΣΛ της αμέσως κατώτερης κατηγορίας. Η ίδια εξαίρεση θα ισχύει αντίστοιχα για ξενοδοχεία Γ΄ τάξης εντός σχεδίου, δυναμικότητας 100 κλινών και άνω.

- 11.2.** Το μικρό φαρμακείο πρέπει να περιέχει: 2 κουτιά ασπιρίνες, έξι (6) κουτιά αποστειρωμένες γάζες, δύο (2) πακέτα υδρόφιλου βάμβακος 100 γρ. έκαστο, έξι (6) ατομικούς επιδέσμους, δύο φιαλίδια των 50 γρ. έκαστο βάμματος ιωδίου, 500 γρ. καθαρού οινόπνεύματος, τρία (3) πηγία λευκοπλάστ, έξι (6) αιμοστατικούς επιδέσμους, μικροεπιδέσμους (χανζαπλάστ), δύο (2) φιαλίδια των 50 γρ. έκαστο μερκουρόχρωμ, δύο (2) κουτιά παρακεταμόλης, δύο (2) αλοιφές για την αντιμετώπιση τσιμπημάτων εντόμων, δύο θερμομέτρα.
- 11.3.** Σύμφωνα με το Π.Δ. 43/02, απαιτείται οπτικός συναγερμός για κωφούς. Επειδή όμως η απαίτηση αυτή επιβάλλεται για πρώτη φορά και δεν αποτελεί υποχρέωση σύμφωνα με τον Κανονισμό Πυροπροστασίας (ΠΔ 71/88 ΦΕΚ 32/Α/19.2.88), για το λόγο αυτό η εκπλήρωση της υποχρέωσης αυτής, μοριοδοτείται. Η υποχρέωση του επιχειρηματία εξαντλείται στην εγκατάσταση οπτικού συναγερμού στους κοινόχρηστους χώρους και στους διαδρόμους του καταλύματος.
- 11.4.** Δεν είναι υποχρεωτική η χορήγηση σαμπουάν και αφρόλουτρου για τις κατηγορίες 3* και 2*, για το λόγο αυτό αποτελεί και βαθμολογούμενο κριτήριο.
- 11.5.** Ειδικά για την κατηγορία του 1* που δεν προβλέπονται υποχρεωτικές λειτουργικές προδιαγραφές στο παράρτημα Β΄, αλλά αναφέρονται στις τεχνικές προδιαγραφές του παραρτήματος Α΄ θα πρέπει να πληρούνται οι λειτουργικές προδιαγραφές του παραρτήματος Β΄ των 2*. **Κατ' εξαίρεση δεν είναι απαραίτητο** να διαθέτουν το κριτήριο του κλιματισμού στους κοινόχρηστους χώρους και τα δωμάτια, ραδιόφωνο ή τηλεόραση, πολυθρόνα στα δωμάτια, διαχωρισμό δωματίων σε καπνίζοντες και μη, μικρό τάπητα κοντά στο κρεβάτι, κουρτίνα μπανιέρας ή ντουςιέρας, χορήγηση σαμπουάν ή αφρόλουτρου, τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ των δωματίων, θυρίδες για το 50% των δωματίων (απαιτείται όμως η εγκατάσταση κεντρικού χρηματοκιβωτίου). Η αλλαγή ιματισμού δωματίων-λουτρού θα πραγματοποιείται κάθε δεύτερη μέρα. Για τη συγκεκριμένη κατηγορία στις λειτουργικές προδιαγραφές του παραρτήματος Β΄ κατά την υπογραφή του θα αναφέρεται ότι πληρούνται όλες πλην των ανωτέρω εξαιρέσεων.
- 11.6.** Το προσωπικό των μισθωμένων τμημάτων της επιχείρησης δεν θα μοριοδοτείται..

11.7. Τέλος σε ότι αφορά το παράρτημα Β και τα ξενοδοχεία τύπου Επιπλωμένων Διαμερισμάτων στο κριτήριο 2 «Υποδοχή», θα συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» σε όλες τις λειτουργικές προδιαγραφές (σελ. 719 του ΦΕΚ 43/02).

11.8. **«ΚΤΙΡΙΟ»:**

11.8.1. **«Χώρος Α΄ βοηθειών» :** Ο εξοπλισμός αυτού, θα βεβαιώνεται από τον γιατρό του ξενοδοχείου. Ο χώρος που προορίζεται για την παροχή πρώτων βοηθειών πρέπει να είναι εξοπλισμένος με τις απαραίτητες εγκαταστάσεις και υλικά πρώτων βοηθειών, να διαθέτει τρεχούμενο νερό, να εξυπηρετείται από ένα ή περισσότερα εντεταλμένα και ειδικά εκπαιδευμένα για την παροχή πρώτων βοηθειών άτομα και να επιτρέπει την άνετη είσοδο τραυματιοφορέων και φορειών. Τα ελάχιστα απαιτούμενα υλικά πρώτων βοηθειών είναι:

- Ακετυλοσαλικιλικό οξύ
- Παρακεταμόλη
- Αντιϊσταμινικά δισκία
- Αντιοξικά δισκία
- Σπασμολυτικό (σταγόνες ή δισκία)
- Αντιδιαροϊκό καολίνης/πηκτίνης
- Αντισηπτικό κολλύριο
- Αντιϊσταμινική αλοιφή
- Επίδεσμο 2.50 X 0.05 μέτρα
- Επίδεσμο 2.50 X 0.10 μέτρα
- Βαμβάκι

- Απορροφητική γάζα αποστειρωμένη
- Λευκοπλάστη πλάτους 0.08 μέτρα
- Τεμάχια λευκοπλάστη με γάζα αποστειρωμένη
- Τριγωνικό επίδεσμο
- Ποτηράκια μιας χρήσης (χάρτινα ή πλαστικά)
- Αιμοστατικό επίδεσμο
- Διάλυμα αμμωνίας
- Οξυζενέ
- Οινόπνευμα καθαρό
- Βάμμα ιωδίου
- Μερκουρόχρωμ ή άλλο αντισηπτικό
- Χάπια άνθρακα (καρβουνάκια)

Οι ποσότητες των παραπάνω ειδών καθορίζονται ανάλογα με τον αριθμό των πελατών που δύνανται να φιλοξενηθούν στο κατάλυμα. Η συμπλήρωσή τους με άλλα είδη καθορίζεται από τον γιατρό. Οι χώροι πρώτων βοηθειών πρέπει να επισημαίνονται σύμφωνα με το Π.Δ. 105/95 «Ελάχιστα προδιαγραφές για τη σήμανση ασφάλειας ή και υγείας στην

εργασία σε συμμόρφωση με την οδηγία 92/58/ΕΟΚ» (ΦΕΚ 67/Α).

- 11.8.2. **«Χώρος στάσης τουριστικών λεωφορείων»** : Ο χώρος αυτός θα είναι χώρος εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου ή εγκεκριμένος από την αρμόδια γι' αυτό υπηρεσία.

11.9. «ΔΩΜΑΤΙΟ»:

- 11.9.1. **«INTERACTIVE T.V.» - Αμφίδρομη τηλεόραση:** Σύστημα πολλαπλών δυνατοτήτων μέσω του οποίου ο πελάτης δύναται να χρησιμοποιεί τον δέκτη της τηλεόρασης ως προσωπικό υπολογιστή για σύνδεση με το διαδίκτυο και άλλες δραστηριότητες, καθώς και ως μέσο ψυχαγωγίας και ενημέρωσης (παιχνίδια, παρουσίαση του λογαριασμού, εξόφληση μέσω πιστωτικής κάρτας κ.λ.π.).
- 11.9.2. **«VIDEO – PAY T.V.»** : Ο πελάτης μπορεί να επιλέγει από το πρόγραμμα της κεντρικής κονσόλας του ξενοδοχείου μια ή περισσότερες από τις ταινίες που αρχίζουν συγκεκριμένη ώρα, για να παρακολουθήσει. Η υπηρεσία αυτή χρεώνεται.
- 11.9.3. **«Αυτόματη ρύθμιση θερμοκρασίας δωματίου»:**Θερμοστάτης στα δωμάτια για ρύθμιση της θερμοκρασίας, είτε του κλιματιστικού, είτε του σώματος κεντρικής θέρμανσης.

11.10. «ΛΟΥΤΡΟ»:

- 11.10.1. **«Αντιολισθητική μπανιέρα»:** Θα μοριοδοτείται αντίστοιχα και η αντιολισθητική ντουσιέρα.
- 11.10.2. **«Σαμπουάν»:** Η παροχή σαμπουάν μοριοδοτείται μόνο στα 2 και 3 αστέρια, στα 4 και 5, είναι υποχρεωτική παροχή.
- 11.10.3. **«Στεγνωτήρας μαλλιών»:** Θα μοριοδοτείται και το πιστολάκι μαλλιών εφόσον έχει εγκατάσταση μόνιμης βάσης.

11.11. «ΧΩΡΟΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΕΩΝ - ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ»:

- 11.11.1. **«Αίθουσες πολλαπλών χρήσεων»:** η δημιουργία αίθουσας πολλαπλών χρήσεων εμβαδού 200.00 τμ, όπως αυτή περιγράφεται στις αντίστοιχες παραγράφους του Π.Δ. 43/02, είναι προαιρετική για όλους τους τύπους των ξενοδοχείων, εκτός των ξενοδοχείων 5* Περιοχής Ι (εντός σχεδίου). Στα υπόλοιπα ξενοδοχεία είναι δυνατόν να δημιουργούνται Αίθουσες πολλαπλών χρήσεων, τουλάχιστον 50.00 τμ, οι οποίες θα αποτελούν βαθμολογούμενο κριτήριο και θα κατασκευάζονται, προαιρετικά, ανεξάρτητα με την ύπαρξη ή όχι της Αίθουσας πολλαπλών χρήσεων εμβαδού 200.00 τμ (η οποία είναι υποχρεωτική μόνο στα ξενοδοχεία 5* Περιοχής Ι).

11.12. «ΕΣΤΙΑΣΗ»:

- 11.12.1. **«Θεματικό εστιατόριο ή εστιατόριο αλά καρτ»:** Θα αποτελεί ξεχωριστό του κυρίως εστιατορίου χώρο.
- 11.12.2. **«R.S 24 ώρες για σάντουιτς και σνακς»:** επιβάλλεται να παρέχεται όλο το 24ωρο, τηρουμένων των υγειονομικών διατάξεων.
- 11.12.3. **«R.S 24 ώρες για πλήρες γεύμα»:** Ισχύει ό,τι και για το παραπάνω.
- 11.12.4. **«Μενού για χορτοφάγους»:** θα πρέπει να υπάρχει δικαίωμα επιλογής.
- 11.12.5. **«Early breakfast service»:** Είναι δυνατόν να παρέχεται στο δωμάτιο του πελάτη ή σε πρόσφορο χώρο που θα καθορίζει ο ξενοδόχος. Η υπηρεσία αυτή δεν ταυτίζεται με πλήρη σύνθεση πρωινού.

11.13. «ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ – ΑΘΛΗΣΗ - ΑΝΑΨΥΧΗ»:

- 11.13.1. **«Αίθουσα ψυχαγωγίας – παιγνιδιών»:** Επιβάλλεται άδεια λειτουργίας όπου απαιτείται.
- 11.13.2. **«Παιδική χαρά»:** Οι εγκαταστάσεις παιδικής χαράς καθώς και τα όργανα που χρησιμοποιούνται θα ακολουθούν τα ισχύοντα ευρωπαϊκά πρότυπα όπως π.χ. ΕΛΟΤ EN 1176-1, και ο κατασκευαστής να είναι πιστοποιημένος από αναγνωρισμένο οργανισμό πιστοποίησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εξυπακούεται ότι θα λαμβάνονται όλα τα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής υπέρ των χρηστών (σχετικό το στ).
- 11.13.3. **«Πισίνα»:** Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5* άνω των τριακοσίων κλινών και στα ξενοδοχεία 4* που βρίσκονται σε εκτός σχεδίου περιοχές. Απαιτείται άδεια ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο φορέα.
- 11.13.4. **«Παιδική πισίνα»:** Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5* και στα 4* που βρίσκονται σε εκτός σχεδίου περιοχές. Απαιτούνται οι ακριβείς διαστάσεις, εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια και άδεια ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο φορέα.
- 11.13.5. **«Ιδιωτική πισίνα στα διαμερίσματα»:** Να λειτουργεί σύμφωνα με τις υγειονομικές διατάξεις. Επίσης να μην είναι εφικτή η πρόσβαση από άτομα που δεν διαμένουν στο συγκεκριμένο διαμέρισμα.
- 11.13.6. **«Νεροσουλήθρα»:** Να υπάρχει η σχετική έγκριση στα αρχιτεκτονικά σχέδια και ο κατασκευαστής-προμηθευτής να εξασφαλίζει πιστοποιητικό συμμόρφωσης βάσει των προτύπων που ισχύουν στις χώρες της Ε.Ε.
- 11.13.7. **«Γήπεδο Βόλεϋ»:** Θα μοριοδοτείται και το γήπεδο μπητς βόλεϋ εάν αυτό βρίσκεται εντός του οικοπέδου του ξενοδοχείου και θα προβλέπεται από τα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια.
- 11.13.8. **«Κέντρο αναζωογόνησης»:** απαιτείται έγκριση αρχιτεκτονικών σχεδίων από τη Υπηρεσία και η τήρηση των

υγειονομικών και άλλων διατάξεων με βάση την κείμενη νομοθεσία.

- 11.13.9. «**Πλήρες γυμναστήριο**»: Ισχύει ό,τι και για το παραπάνω. Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5* και 4* άνω των τριακοσίων κλινών.
- 11.13.10. «**Μαθήματα για διάφορα σπορ από ειδικευμένους εκπαιδευτές**»: Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να έχει εξαρτημένη σχέση εργασίας, είτε δελτίο παροχής υπηρεσιών και φυσική παρουσία στο χώρο του ξενοδοχείου.
- 11.13.11. «**Σάουνα**»: Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5* και απαιτείται η έγκριση αρχιτεκτονικών σχεδίων.
- 11.13.12. «**Αίθουσα τηλεόρασης**»: να προβλέπεται στα εγκεκριμένα από την Υπηρεσία αρχιτεκτονικά σχέδια.
- 11.13.13. «**Night Club** (νυχτερινό κέντρο) – **Discotheque** (ανοικτού ή κλειστού τύπου) – **Piano bar**»: Ισχύει ό,τι για το παραπάνω. Μοριοδοτείται ένα από τα τρία.
- 11.13.14. «**Bar επιπλέον του υποχρεωτικού, καφενείο κ.λ.π.**»: Τα μπαρ που βρίσκονται στην παραλία και εκτός του οικοπέδου του ξενοδοχείου, δεν μοριοδοτούνται.

11.14. «ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ»

- 11.14.1. «**Κουρείο – Κομμωτήριο**»: να προβλέπεται στα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια και να έχει άδεια ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο φορέα. Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5*.
- 11.14.2. «**Καταστήματα εφημερίδων – περιοδικών και βιβλίων**»: Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5*.

11.15. «ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»

- 11.15.1. «**Σύστημα αναζήτησης – ειδοποίησης πελατών**»: Μπορεί να πραγματοποιείται με πίνακα που περιφέρεται στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, ή ηλεκτρονικό πίνακα ή σύστημα ηχητικών ανακοινώσεων.
- 11.15.2. «**24ωρη προστασία (security)**»: Ανά βάρδια τουλάχιστον ένα άτομο επιφορτισμένο αποκλειστικά με αυτή την αρμοδιότητα ή σύμβαση με εταιρεία security.
- 11.15.3. «**Έλεγχος χώρου στάθμευσης**»: Θα πρέπει να επιτυγχάνεται με προσωπικό επιφορτισμένο με αυτήν την υπηρεσία ή με μηχανικά μέσα.
- 11.15.4. «**Έλεγχος με video τους διαδρόμους**»: Δεν μοριοδοτείται γιατί **ΔΕΝ** επιτρέπεται σύμφωνα με την υπ' αριθμό 84/2002 Απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- 11.15.5. «**Άκαυτες χειρολαβές & κλειδαριές θυρ.**»: Να επιδεικνύεται βεβαίωση του κατασκευαστή.
- 11.15.6. «**Οπτικό – ηχητικό σήμα**»: Δεν είναι δυνατόν να δοθούν μέσω της συσκευής της interactive τηλεόρασης, αν είναι εκτός λειτουργίας η συσκευή της τηλεόρασης (π.χ. να μην είναι συνδεδεμένη με το ρευματολήπτη, ή να είναι κλειστή από το διακόπτη της). Είναι δυνατόν όμως να δοθούν μέσω απλού

δικτύου τηλεόρασης, αλλά με ειδικό μηχανισμό (συσκευή διαφορετική της τηλεόρασης) ο οποίος θα είναι συνδεδεμένος με αυτό το δίκτυο.

11.16. «ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»

- 11.16.1. «**Μεγάλο φαρμακείο**»: θα βρίσκεται στο χώρο Πρώτων Βοηθειών με επίβλεψη του γιατρού του ξενοδοχείου (βλέπε 11.8.1.).
- 11.16.2. «**Γιατρός για ξενοδοχεία με πάνω από 50 εργαζόμενους**»: Επειδή με το Π.Δ. 17/1996 άρθρο 4 με το οποίο ενσωματώθηκε κοινοτική οδηγία στο εσωτερικό δίκαιο, έχει καθιερωθεί υποχρέωση των επιχειρήσεων που απασχολούν άνω των πενήντα (50) εργαζομένων, να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες γιατρού εργασίας, είναι προφανές ότι η μοριοδότηση δεν χορηγείται για την εκπλήρωση της ως άνω νόμιμης υποχρέωσης, αλλά για την πρόσθετη και μη υποχρεωτική από άλλες διατάξεις χρησιμοποίηση υπηρεσιών γιατρού αποκλειστικά για τους πελάτες του ξενοδοχείου.
- 11.16.3. «**Φύλαξη παιδιών (baby sitting)**»: Η φύλαξη παιδιών μπορεί να ανατίθεται σε προσωπικό του ξενοδοχείου, ή σε εξωτερικούς συνεργάτες οι οποίοι θα έχουν την σχετική ειδικότητα.
- 11.16.4. «**Check out από την τηλεόραση**»: ισχύει το ίδιο με το interactive TV.
- 11.16.5. «**Μηνύματα από την τηλεόραση**»: ισχύει το ίδιο με το interactive TV.
- 11.16.6. «**Speaker phone**»: Ανοιχτή ακρόαση-συνομιλία από την τηλεφωνική συσκευή.
- 11.16.7. «**Voice mail**»: Ηχητικό μήνυμα στο τηλέφωνο. Ειδοποιείται ο πελάτης από ένδειξη στην τηλεφωνική συσκευή ή στην τηλεόραση μέσω interactive TV, ότι έχει μήνυμα.
- 11.16.8. «**Data port**»: Απαιτείται δομημένη καλωδίωση, δυνατότητα σύνδεσης με το διαδίκτυο και μέσω τηλεφωνικού κέντρου.
- 11.16.9. «**E- MAIL**»: Σύνδεση με το διαδίκτυο μέσω του τηλεφωνικού κέντρου. Απαιτείται προσωπικός υπολογιστής του πελάτη.

11.17. «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ»

- 11.17.1. «**Διαχείριση απορριμμάτων (διαλογή, ανακύκλωση κ.λ.π.)**»: Οι κάδοι απορριμμάτων να είναι κλειστού τύπου, να αναγράφεται στον καθένα η ανάλογη ένδειξη (ανακύκλωση αλουμινίου, χαρτιού,

πλαστικού, γυαλιού κ.λ.π.) και να έχουν τοποθετηθεί στον περιβάλλοντα χώρο του ξενοδοχείου, στο office του κάθε ορόφου, στα επισιτιστικά τμήματα, καθώς και εκεί που καταλήγουν τα απορρίμματα συνολικά του ξενοδοχείου.

11.18. «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ»

- 11.18.1. **«Χρήση βομβητών (beepers) ειδοποίησης προσωπικού»:** Είναι δυνατή η συνεννόηση του προσωπικού και μέσω κινητής τηλεφωνίας της οποίας το κόστος θα επιβαρύνει τον επιχειρηματία του καταλύματος, ή άλλων συναφών συστημάτων (walking talking κ.λ.π.)
- 11.18.2. **«Συμμετοχή του 10% τουλάχιστον του προσωπικού σε ετήσιο επιμορφωτικό πρόγραμμα (με σχετική πιστοποίηση)»:** Το επιμορφωτικό πρόγραμμα να είναι διάρκειας τουλάχιστον 75 ωρών από φορέα που διαθέτει και κατεύθυνση τουριστικής εκπαίδευσης (π.χ. Εργαστήριο Ελευθέρων Σπουδών, ΚΕΚ, ΙΕΚ, ΟΤΕΚ κ.λ.π.).
- 11.18.3. **«Αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας»:** Να αποδεικνύεται η γνώση της αγγλικής γλώσσας τουλάχιστον με πτυχίο lower και με τον αντίστοιχο τίτλο σπουδών για τις άλλες διαδεδομένες ευρωπαϊκές γλώσσες. Επίσης εάν πρόκειται για αποφοίτους σχολών ΟΤΕΚ (πρώην ΣΤΕ), δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης τουριστικής κατεύθυνσης, μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΙΕΚ) ή και Γ΄ βάθμιας εκπαίδευσης, δεν απαιτείται η προσκόμιση τίτλου ξένης γλώσσας.
- 11.18.4. **«Απόφοιτοι Τουριστικών σχολών»:** Τουλάχιστον μετεκπαίδευσης ΟΤΕΚ (πρώην ΣΤΕ) και οι κάτοχοι πτυχίου οποιασδήποτε βαθμίδας με κρατική ισοτιμία, τουριστικής κατεύθυνσης.
- 11.18.5. **«Απόφοιτοι Γ΄ βάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό τουλάχιστον 5% του συνόλου του προσωπικού»:** Οι απόφοιτοι τουριστικών σχολών Γ΄ βάθμιας εκπαίδευσης που απασχολούνται στο ξενοδοχείο, θα μοριοδοτούνται και ως απόφοιτοι Τουριστικών Σχολών, και ως απόφοιτοι Γ΄ βάθμιας εκπαίδευσης.
- 11.18.6. **«Αποδεδειγμένη γνώση εφαρμογής νέων τεχνολογιών (H/Y) σε ποσοστό τουλάχιστον 5% του συνόλου του προσωπικού»:** Να υπάρχει τουλάχιστον πιστοποίηση παρακολούθησης σεμιναρίων διάρκειας κατ' ελάχιστον 150 ωρών από φορέα που να διαθέτει αντίστοιχο κλάδο (π.χ. Εργαστήριο Ελευθέρων Σπουδών, ΚΕΚ, ΙΕΚ κ.λ.π.). Εάν υπάρχει πτυχίο οποιασδήποτε βαθμίδας με κρατική ισοτιμία στο οποίο αναγράφεται ότι έχει διδαχθεί το συγκεκριμένο μάθημα, θα γίνεται δεκτό.

12. Επιθυμητό είναι σε κάθε δωμάτιο να υπάρχει καλαίσθητο φυλλάδιο στο οποίο θα προβάλλονται όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες της μονάδας σύμφωνα με τα συνημμένα και υπογεγραμμένα παραρτήματα του επιχειρηματία και μηχανικού, αλλά και άλλες πέραν των ανωτέρω.

- 13.** Ιδιαίτερες συμφωνίες μεταξύ επιχειρηματία και πελάτη οι οποίες μειώνουν τις υποχρεωτικές παροχές που απορρέουν από τη νομοθεσία, δεν επιτρέπονται.**(σχετικό στ')**

Το ΞΕΕ, η ΠΟΞ και ο ΣΕΤΕ στους οποίους κοινοποιείται η παρούσα, παρακαλούνται να ενημερώσουν τα μέλη τους για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, καθώς και την πιστή εφαρμογή της παρούσας.

Συνημμένα: 1. Υπεύθυνη δήλωση
2. Πίνακες παραρτημάτων

ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Ο

ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΔΗΜΗΤΡΗΣ

ΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΣ

ΚΟΙΝ.:

1. Γραφείο Υπουργού
2. Γραφείο Υφυπουργού
3. Γραφείο Γεν. Γραμματέα
4. Γραφεία Υποστήριξης Τουρισμού Περιφερειών
5. ΞΕΕ
6. ΠΟΞ
7. ΣΕΤΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Άρθρο 8 του ν. 1652/30-10-1986 (ΦΕΚ 167 Α')

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΥΤΩΝ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΥΤΩΝ

Άρθρο 8 του ν. 1652/30-10-1986 (ΦΕΚ 167 Α')

Κυρώνεται και έχει ισχύ νόμου από τότε που δημοσιεύθηκε στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως η απόφαση 503007/1976 (ΦΕΚ 166) του Γενικού Γραμματέα του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού "Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών", που έχει ως εξής:

1) Αριθ. 503007 Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών.

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΟΥ Ε.Ο.Τ.

Έχοντας υπόψη τις διατάξεις:

1. Του άρθρου 4 του Δ/τος της 1ης Νοεμβρίου 1938 "περί προσόντων Ξενοδόχων και Ξενοδοχείων".

2. Του Α.Ν. 1565/1950 όπως αυτός κυρώθηκε με το Ν. 1624/1951 και συνεπληρώθηκε με τα Ν.Δ. 3430/1955, Ν.Δ. 4109/1960 και Ν.Δ. 201/1974.

3. Τη με αριθ. 156/29-1-1976 απόφαση του Δ.Σ. Ε.Ο.Τ., αποφασίζομε:

Εγκρίνομε τον Κανονισμό που αφορά στις σχέσεις των Ξενοδόχων και πελατών αυτών, και έχει ως εξής:

Άρθρο 1

Ο ξενοδόχος υποχρεούται να ενοικιάζει τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου του σε κάθε πελάτη, να διαθέτει και να παρέχει πράγματι όσες ανέσεις διαφημίζει για το ξενοδοχείο του (π.χ. κολυμβητική δεξαμενή, αθλοπαιδιές, νυκτ. κέντρο, ομβρέλλες, ανάκλιτρα, αμμώδη ακτή κλπ).

Ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί την ενοικίαση, αν ο πελάτης: α) Είναι ολοφάνερα ασθενής β) Βρίσκεται σε μέθη γ) Είναι ρυπαρός

Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να μισθώνει ένα μέρος των δωματίων του ξενοδοχείου του με παράλληλη ανάληψη της υποχρέωσης να μη ενοικιάσει τις υπολοιπούμενες κλίνες σε άλλα συγκεκριμένα πρόσωπα ή Ταξιδιωτικούς Οργανισμούς ή Τουριστικά Γραφεία (αποκλειστικότητα).

Άρθρο 2

Ο ξενοδόχος υποχρεούται να απαντά εγγράφως ή τηλεγραφικώς μέσα σε 3 ημέρες, ότι αποδέχεται ή όχι τις παραγγελίες για ενοικίαση δωματίων που έχουν διαβιβαστεί σ' αυτόν εγγράφως, τηλεφωνικώς ή τηλεγραφικώς και σε καταφατική περίπτωση δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή μέχρι 25% στο σύνολο της τιμής διανυκτέρευσης για όλες τις ημέρες της διαμονής που έχουν παραγγελθεί. Η προκαταβολή δεν

πρέπει να είναι κατώτερη του μισθώματος μιας ημέρας.
Η παραγγελία κράτησης θεωρείται ότι ολοκληρώνεται με τη λήψη της προκαταβολής που καθορίστηκε κατά τα ανωτέρω, ή με την έγγραφη αποδοχή της κράτησης από τον ξενοδόχο.

Άρθρο 3

Όποιος παραγγείλει δωμάτια προκειμένου να τα χρησιμοποιήσει για προκαθορισμένη χρονική περίοδο και τελικά δεν τα χρησιμοποιήσει για όλη ή μέρος της περιόδου, οφείλει να αποζημιώσει το ξενοδόχο με το μισό της τιμής που συμφωνήθηκε για την περίοδο που δεν τα χρησιμοποίησε. Αν όμως ο πελάτης προειδοποιήσει τον ξενοδόχο πριν από 21 τουλάχιστον ημέρες, τότε απαλλάσσεται από την αποζημίωση και ο ξενοδόχος υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής που τυχόν εισέπραξε.

Άρθρο 4

Ο πελάτης δικαιούται να κάμει χρήση:

- α) Του δωματίου ή διαμερίσματος που ενοικίασε
 - β) Των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου που προορίζονται για τους πελάτες.
- Αν ο πελάτης απαιτήσει αποκλειστική χρήση ομβρέλας, ανάκλιτρου κλπ, που τυχόν διατίθενται από την επιχείρηση, ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει ειδική πληρωμή βάσει προκαθορισμένου τιμολογίου.

Το δωμάτιο ή το διαμέρισμα που ενοικιάστηκε επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά και μόνο από τον πελάτη ενοικιαστή και τα πρόσωπα που αυτός, κατά την ενοικίαση ρητά εδήλωσε.

Άρθρο 5

Η ενοικίαση του δωματίου θεωρείται ότι έγινε για μια ημέρα, εκτός αν άλλως, ρητώς, συμφωνηθεί μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη.

Άρθρο 6

Η ενοικίαση θεωρείται ότι ανανεώνεται αμοιβαίως για κάθε επόμενη ημέρα, εφόσον ο ξενοδόχος δεν ειδοποιεί τον πελάτη ότι λήγει η μίσθωση και ο πελάτης δεν ειδοποιεί τον ξενοδόχο ότι δεν θα συνεχίσει τη μίσθωση.

Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να γίνεται από την προηγούμενη ημέρα, διαφορετικά δεν ισχύει για την ίδια ημέρα, αλλά για την επόμενη.

Άρθρο 7

Σε περίπτωση που λυθεί η μίσθωση του δωματίου, κατά το προηγούμενο άρθρο, ο πελάτης υποχρεούται να εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα. Παραμονή πέρα από την ώρα αυτή και μέχρι την 18η ώρα υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή του μισού ενοικίου. Παραμονή πέρα από την 18η ώρα, υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή ολόκληρου του ενοικίου μιας ημέρας. Αν αρνηθεί ο πελάτης, τότε ο ξενοδόχος δικαιούται να αποβάλει από το δωμάτιο τις αποσκευές του.

Άρθρο 8

Αν το δωμάτιο εκμισθωθεί για ορισμένο χρόνο, ο ξενοδόχος δεν δικαιούται να λύσει τη μίσθωση πριν περάσει ο χρόνος που συμφωνήθηκε, εκτός αν ο πελάτης:

- α) Παραβεί τον παρόντα Κανονισμό
- β) Ασθενήσει από μεταδοτική νόσο ή άλλη νόσο που προκαλεί ενόχληση στους λοιπούς πελάτες του ξενοδοχείου
- γ) Παραβεί τα χρηστά ήθη

Αντίστοιχα ο πελάτης οφείλει:

α) Να δεχθεί το δωμάτιο που κρατήθηκε από τον ίδιο ή με εντολή του μέσω τρίτου, εκτός αν τούτο δεν είναι σύμφωνο με την παραγγελία του.

β) Να διατηρήσει το δωμάτιο μέχρι το τέλος του χρόνου που συμφωνήθηκε, διαφορετικά είναι υποχρεωμένος να καταβάλει στον ξενοδόχο αποζημίωση ίση με το μισό του μισθώματος όλων των υπολοίπων ημερών, που αναλογεί στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης.

Τα πιο πάνω ισχύουν και στην περίπτωση που ο πελάτης δεν προσήλθε στο ξενοδοχείο την καθορισμένη ημερομηνία, εκτός από τις περιπτώσεις ανώτερης βίας, που να αποδεικνύεται με αδιάσειστα γεγονότα ή αποδεικτικά στοιχεία.

Η πιο πάνω συμφωνία μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη για τη διάρκεια της μίσθωσης είναι ισχυρή, εφόσον υπάρχει σχετικό αποδεικτικό στοιχείο.

Άρθρο 9

Η ημέρα της άφιξης υπολογίζεται ολόκληρη ως προς το ενοίκιο, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης. Η ημέρα της αναχώρησης δεν υπολογίζεται, εκτός εάν ο πελάτης δεν εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι την 12η ώρα της ημέρας αναχώρησης, οπότε ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 7 του παρόντος.

Άρθρο 10

Ο ξενοδόχος οφείλει να διαθέτει στους πελάτες τα δωμάτια που έχει αποδεχθεί έπειτα από παραγγελία έγγραφη, τηλεγραφική ή με συμβόλαιο - συμφωνητικό. σε αντίθετη περίπτωση 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 (θάλασσα αθλοπαιδιές κλπ), όπως αυτές που διαφημίζονται για το δικό του ξενοδοχείο. Στην περίπτωση αυτή ο ξενοδόχος οφείλει να καταβάλει εξ ιδίων τα έξοδα μεταφοράς και την επί πλέον διαφορά τιμής που τυχόν υπάρχει μεταξύ του δικού του και του άλλου ξενοδοχείου. Εφόσον τα παραπάνω δεν καταστεί δυνατόν να εξασφαλιστούν, ο ξενοδόχος υποχρεούται να αποζημιώσει τον πελάτη με το σύνολο της τιμής διαμονής και για όλο το χρονικό διάστημα που συμφωνήθηκε, είτε αυτός (πελάτης) έχει προέλθει σε απευθείας συμφωνία με το ξενοδοχείο, είτε είναι κομιστής διατακτικής πρακτορείου (VOUCHER) που εκδόθηκε ύστερα από Συμφωνητικό - Συμβόλαιο που ισχύει.

Απαγορεύεται στον ξενοδόχο να συνάπτει συμβάσεις εκμισθώσεις για κλίνες περισσότερες από εκείνες που διαθέτει το ξενοδοχείο του.

Παράβαση της ανωτέρω διάταξης θέλει επιφέρει ως διοικητική κύρωση κατά του ξενοδόχου τον υποβιβασμό του ξενοδοχείου στην αμέσως κατώτερη τάξη για ένα χρόνο.

Άρθρο 11

Συμφωνίες - Συμβόλαια μεταξύ ξενοδόχων και Τουριστικών Γραφείων ή Ταξιδιωτικών Οργανισμών είτε ομάδων πελατών για κράτηση αριθμών κλινών για ορισμένη χρονική περίοδο, με σκοπό τη συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών (ALLOTMENT), πρέπει να περιλαμβάνουν, εκτός των λοιπών όρων:

α) Την τιμή απλής διανυκτέρευσης που συμφωνήθηκε με πρωινό ή με ημιδιατροφή ή με πλήρη διατροφή.

1) Τα συμφωνημένα πρωϊνά και γεύματα (ΤΑΜΠΛ ΝΤΟΤ) πρέπει να διατίθενται σε τιμή και σύνθεση, όπως καθορίζεται κάθε φορά από τις Αγορανομικές Διατάξεις.

2) Απαγορεύεται στα ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν εντός αυτών εστιατόρια και κυλικεία να συνάπτουν συμβόλαια μισθώματος κλινών με πρωϊνό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή.

- 3) Ομοίως 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.
- β) Τον τύπο των δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα, απλά ή με λουτρό.
- γ) Την ακριβή χρονική διάρκεια της μίσθωσης.
- δ) Τον αριθμό διανυκτερεύσεων που κατά μήνα συμφωνήθηκε κατ' ανώτατο και κατώτερο όριο.

Άρθρο 12

- 1) Ο ξενοδόχος δικαιούται να απαιτήσει προκαταβολή που επέχει θέση αρραβώνα μέχρι ποσοστό 25% στο συνολικό ποσό που προκύπτει από τη συμφωνία που έγινε.
- 2) Σε περίπτωση που ο ξενοδόχος αθετήσει τη συμφωνία, υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής εντόκως, καθώς και για τα λοιπά δικαιώματα που θα προκύψουν ενδεχομένως υπέρ του αντισυμβαλλόμενου. Παράλληλα αυτή η συμπεριφορά του ξενοδόχου θα θεωρηθεί βαρύτατο παράπτωμα και θα επισύρει σε βάρος του αυστηρότερες διοικητικές κυρώσεις εκ μέρους του Ε.Ο.Τ.
- 3) Σε περίπτωση που το Τουριστικό Γραφείο ή ο Ταξιδιωτικός Οργανισμός δεν καλύψει το κατώτατο όριο του ALLOTMENT που συμφωνήθηκε για κάθε μήνα, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση υπολογιζόμενη στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης και ανερχόμενη στο μισό του υπόλοιπου του κατώτατου ορίου του ALLOTMENT που παραμένει ακάλυπτο.
- Η εν λόγω αποζημίωση μπορεί να συμφηφιστεί με την τυχόν προκαταβολή που κατατέθηκε.

Άρθρο 13

- 1) 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 (RELEASE PERIOD).
- 2) Αντίστοιχα και ο ξενοδόχος δικαιούται να αποδεσμευθεί σε χρονικό όριο (RELEASE PERIOD) είκοσι μία (21) ημερών πριν από κάθε τακτή άφιξη των πελατών, για όσες από τις συμφωνημένες κλίνες δεν υπάρχει επικυρωμένη κράτηση με VOUCHER ή με ROOMING LIST.
- 3) Τα Τουριστικά Γραφεία ή οι Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί αναλαμβάνουν υποχρεωτικά, με τη σύμβαση των ALLOTMENTS και με ποινή ακυρότητας της σύμβασης αυτής, την υποχρέωση να καλύψουν ορισμένο ποσοστό του συνόλου των συμφωνημένων ALLOTMENTS κατά τη μέση (ΑΠΡΙΛΙΟΣ - ΜΑΪΟΣ - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ) τουριστική περίοδο. Το ποσοστό αυτό καθορίζεται ελεύθερα κατά μήνα από τους αντισυμβαλλόμενους. Στην περίπτωση που το Τουριστικό Γραφείο ή ο Ταξιδιωτικός Οργανισμός δεν εκπληρώνει την υποχρέωσή του αυτή, ο ξενοδόχος δικαιούται να προβεί σε ανάλογη προς το ποσοστό των ALLOTMENTS, που δεν καλύφθηκε, μείωση των κλινών που συμφωνήθηκαν για την περίοδο της αιχμής (ΙΟΥΝΙΟΣ - ΙΟΥΛΙΟΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ και ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ).
- 4) Τα τουριστικά Γραφεία ή οι Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί αναλαμβάνουν, με τη σύμβαση των ALLOTMENTS και με ποινή ακυρότητας της σύμβασης αυτής, την υποχρέωση να χορηγούν στους ξενοδόχους, σε χρόνο που ρητά καθορίζεται από τη σύμβαση, δεσμευτική κατάσταση των κρατήσεων τους για την περίοδο 1/7 έως 15/9. Αντίστοιχα οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να εξασφαλίσουν τον αριθμό των κλινών της ανωτέρω κατάστασης, επαυξημένο κατά 30% για την αντιμετώπιση των κρατήσεων της τελευταίας στιγμής.

Η παράγραφος 3 τροποποιήθηκε και η παράγραφος 4 προστέθηκε ως έχουν με την 535813/27-9-79 απόφαση του Γ.Γ. Ε.Ο.Τ.

Άρθρο 14

Σε κάθε δωμάτιο 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 του ξενοδοχείου.

Άρθρο 15

Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγηθεί από τον Ε.Ο.Τ. το δικαίωμα υποχρεωτικής παροχής πρωινού ή γεύματος οφείλουν να προσθέτουν στην τιμή του δωματίου και μάλιστα στο ακέραιο και τις τιμές που καθορίζονται από τις Αγορανομικές Διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά και να προσφέρουν με τη σύνθεση που προβλέπεται από τις παραπάνω Αγορανομικές Διατάξεις τα εν λόγω ενδέσματα. Τα ξενοδοχεία στα οποία παρέχεται το δικαίωμα υποχρεωτικής ημιδιατροφής, υποχρεούνται να γνωστοποιούν τούτο στους πελάτες κατά την άφιξή τους και να αναρτούν σχετική ενδεικτική πινακίδα σε εμφανή θέση της υποδοχής και του υπνοδωματίου.

Άρθρο 16

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της χώρας οφείλουν να εισπράττουν όλο το χρόνο τις τιμές που δηλώθηκαν στον Ε.Ο.Τ. και εγκρίθηκαν απ' αυτόν. Απαγορεύεται η είσπραξη τιμών κατώτερων ή ανώτερων από αυτές που δηλώθηκαν, σε συνδυασμό με τις εκπτώσεις που καθορίζονται κάθε φορά από τις Υπουργικές Αποφάσεις περί τιμών ξενοδοχείων.

Για τη διαπίστωση της πιστής τήρησης των ανωτέρω, οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να:

α) Υποβάλουν στην αρμόδια Διεύθυνση του Ε.Ο.Τ. τα συμβόλαια που υπογράφηκαν μεταξύ αυτών και των Τουριστικών Γραφείων Εσωτερικού και Εξωτερικού εις διπλούν, για έλεγχο και θεώρηση

β) Θέτουν υπόψη των αρμόδιων οργάνων του Ε.Ο.Τ. για έλεγχο τα βιβλία (MAIN COURANTE) της ημερήσιας κίνησης και χρέωσης των πελατών καθώς και τα αντίγραφα των λογαριασμών που επιδίδονται στους πελάτες.

Συμβόλαια που δεν υποβλήθηκαν για θεώρηση και έλεγχο, όπως πιο πάνω, δεν θα έχουν καμιά αποδεικτική ισχύ για τον Ε.Ο.Τ., σε περίπτωση που θα ανακύψει διαφορά ανάμεσα στους συμβαλλόμενους.

Στους παραβάτες των ανωτέρω διατάξεων θα επιβληθούν 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 (Β.Δ. 27/4 - 14/5/1937 άρθρ. 10).

Άρθρο 17

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

Επίσης υποχρεούται να έχει για όλο το 24ωρο σε λειτουργία το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου του.

Άρθρο 18

Οι υπεύθυνοι Δ/ντές που διορίζονται με απόφαση του Ε.Ο.Τ., είναι υποχρεωμένοι να φροντίζουν για την τήρηση του παρόντος Κανονισμού και για τους νόμους που αφορούν στα ξενοδοχεία και τις λοιπές διατάξεις.

Οι επιχειρηματίες ξενοδόχοι οφείλουν να μην παρεμβαίνουν στα καθήκοντα του Δ/ντή. στην περίπτωση της παρέμβασης ο Δ/ντής υποχρεούται να υποβάλει σχετική αναφορά στην αρμόδια Υπηρεσία του Ε.Ο.Τ.

Παράβαση των ανωτέρω επισύρει διοικητικές κυρώσεις τόσο σε βάρος του Δ/ντή όσο και σε βάρος της Επιχείρησης.

Άρθρο 19

Οι λογαριασμοί πελατών εισπράττονται συνήθως κάθε εβδομάδα. Ο ξενοδόχος όμως δικαιούται να ζητήσει την εξόφλησή τους και καθημερινώς.

Σε περίπτωση μη έγκαιρης εξόφλησης του λογαριασμού, ο ξενοδόχος δικαιούται να αρνηθεί τη συνέχιση της μίσθωσης του δωματίου ή της κλίνης, να παρακρατήσει κατά την αναχώρηση του οφειλέτη πελάτη όλα τα αντικείμενά του που έχουν εισκομιστεί ή παραδοθεί σ' αυτόν από τον πελάτη σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του Ν.Δ. 5205/1931.

Άρθρο 20

Ο πελάτης κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο, οφείλει να παραδώσει στον ξενοδόχο ή στον εντεταλμένο Δ/ντή του ξενοδοχείου τα πολύτιμα ή σημαντικής αξίας αντικείμενα καθώς και τα χρήματα που έχει μαζί του παίρνοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για την τυχόν απώλειά τους.

Για τα λοιπά αντικείμενα που εισκομίζονται στο ξενοδοχείο από τον πελάτη, ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η ζημιά ή η απώλεια οφείλεται σε αμέλεια του πελάτη ή των προσώπων που τον συνοδεύουν, τον επισκέπτονται ή βρίσκονται στην υπηρεσία του.

Επίσης ο ξενοδόχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, αν η βλάβη, η καταστροφή ή η απώλεια οφείλεται σε ανώτερη βία (σεισμός, πυρκαϊά κλπ) ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος.

Άρθρο 21

Σε περίπτωση ασθένειας από μολυσματική ή μεταδοτική νόσο ή παραφροσύνης ή θανάτου ή αυτοκτονίας του πελάτη μέσα στο ξενοδοχείο, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση από τον πελάτη ή από τους δικαιούχους του για τις δαπάνες ή ζημιές που προήλθαν από το συμβάν.

Το ποσό της αποζημίωσης καθορίζεται με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ.

Ο πελάτης του ξενοδοχείου είναι υπεύθυνος για κάθε βλάβη ή ζημιά που έγινε στο ξενοδοχείο και οφείλεται σ' αυτόν ή τους επισκέπτες του ή στο υπηρετικό προσωπικό του, ή σε κάθε άλλο πρόσωπο, για το οποίο ευθύνεται ο πελάτης (θραύση γυαλικών, πιατικών, νιπτήρων, βλάβες επίπλων, ταπήτων, ρουχισμού κλπ).

Άρθρο 22

Ο πελάτης υποχρεούται:

α) Να υπογράψει κατά την είσοδό του στο ξενοδοχείο τα δελτία που διατάσσονται από τις Αρχές. β) Να παραδίδει στο θυρωρείο το κλειδί του δωματίου του κατά την έξοδό του από το ξενοδοχείο. ο ξενοδόχος υποχρεούται σε κάθε περίπτωση να διαθέτει και δεύτερο κλειδί για κάθε δωμάτιο της Ξενοδοχειακής του Μονάδας.

γ) Να δέχεται τους επισκέπτες του στις αίθουσες του ξενοδοχείου.

Επισκέψεις στα δωμάτια απαγορεύονται, εκτός αν ο πελάτης διαθέτει διαμέρισμα.

Άρθρο 23

Απαγορεύεται:

- α) Η παρασκευή στα δωμάτια του ξενοδοχείου από τους πελάτες φαγητών και αφεψημά- των καθώς και η εστίαση μέσα σ' αυτά εκτός των ασθενών ή αυτών που έχουν ζητήσει ROOM SERVICE.
- β) Η χρήση από τους πελάτες πετρελαιομηχανών, καμινέτων, ηλεκτρικών συσκευών κλπ.
- γ) Η χρησιμοποίηση ηλεκτρικού ρεύματος γι' άλλο σκοπό εκτός για φωτισμό και ξυριστική μηχανή.
- δ) Η πλύση στα δωμάτια ασπρόρουχων και λοιπών ειδών ιματισμού.
- ε) Η τοποθέτηση στους διαδρόμους του ξενοδοχείου κάθε είδους αποσκευών.
- στ) Η μετακίνηση στα δωμάτια επίπλων και η διάνοιξη στους τοίχους οπών για ανάρτηση φωτογραφιών ή άλλων αντικειμένων.
- ζ) Η διατήρηση μέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικίδιων ζώων, εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός για τούτο χώρος.
- η) Τα τυχερά παιχνίδια.
- θ) Η μουσική, τα άσματα και κάθε είδους συγκεντρώσεις, που προξενούν θόρυβο ή ενόχληση στους λοιπούς πελάτες. Για κάθε θόρυβο ή ενόχληση από ανήλικους ευθύνονται οι γονείς ή οι κηδεμόνες τους.
- ι) Η μεταφορά και χρήση έξω από τα δωμάτια λινών προσοπίων και λοιπών ειδών ιματισμού.

Άρθρο 24

Ο πελάτης οφείλει να συμπεριφέρεται με ευγένεια στο προσωπικό του ξενοδοχείου και για κάθε παράπονο εναντίον του να αναφέρεται στη Δ/ση, η οποία και υποχρεούται να τον ικανοποιήσει στο μέτρο του εφικτού και νόμιμου.

Σε περίπτωση που ο πελάτης παραβαίνει τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, θορυβεί συστηματικά, ενοχλεί τους λοιπούς πελάτες και γενικά συμπεριφέρεται ανάρμοστα σ' αυτούς και το προσωπικό, μπορεί να θεωρηθεί ως ανεπιθύμητος και η Δ/ση του ξενοδοχείου δικαιούται να απαιτήσει μέσα σε 24 ώρες να εγκαταλείψει το ξενοδοχείο και να εκκενώσει το δωμάτιο από τις αποσκευές του.

Άρθρο 25

Αν εκδηλωθεί κρούσμα μολυσματικής νόσου οι οικείοι του άρρωστου και ο θεράπωντας ιατρός οφείλουν αμέσως να ειδοποιήσουν τη Δ/ση του ξενοδοχείου, το οικείο Αστυνομικό Τμήμα και το πλησιέστερο Υγειονομικό Κέντρο.

Άρθρο 26

Σε περίπτωση παράβασης του παρόντος Κανονισμού, ο πελάτης ή ο ξενοδόχος μπορούν, αν χρειαστεί, να απευθυνθούν στην Τουριστική Αστυνομία ή ελλείψει αυτής, στις λοιπές Αστυνομικές Αρχές, οι οποίες υποχρεούνται να προσφέρουν κάθε νόμιμη βοήθεια και να επιβάλουν την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού αυτού.

Άρθρο 27

Ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών που ίσχυε με την 7778/31-3-1955 απόφασή μας καταργείται από τη δημοσίευση του παρόντος.

Η παρούσα να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα 29 Ιανουαρίου 1976

Ο Γενικός Γραμματέας
ΤΖΑΝΝΗΣ ΤΖΑΝΕΤΑΚΗΣ

2) Ο κανονισμός αυτός μπορεί να τροποποιείται με αποφάσεις του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Άρθρο 9

Η ισχύς του νόμου αυτού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Παραγγέλλομε τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεσή του ως νόμου του Κράτους.

Αθήνα, 14 Οκτωβρίου 1986

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΧΡΗΣΤΟΣ ΑΝΤ. ΣΑΡΤΖΕΤΑΚΗΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΘΝ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

ΚΩΣΤΑΣ ΣΗΜΙΤΗΣ ΑΠΟΣΤ. ΚΑΚΛΑΜΑΝΗΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΤΣΟΒΟΛΑΣ

Θεωρήθηκε και τέθηκε η Μεγάλη Σφραγίδα του Κράτους.

Αθήνα, 21 Οκτωβρίου 1986

Ο ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΚΑΚΛΑΜΑΝΗΣ

ΓΑΝΕΣΤΕΛΗΝΟ ΓΕΡΑΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Συλλογική Σύμβαση Εργασίας εργαζόμενων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της χώρας

ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

*«Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές
επιχειρήσεις όλης της χώρας.»*

Σήμερα την 26^η Μαΐου 2008 στα γραφεία της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Ξενοδόχων που βρίσκονται στην Αθήνα (οδός Σταδίου αρ.24) οι υπογράφωντες:

1.Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελματιών, νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον Λεωνίδα Καραθανάση, Πρόεδρο ,Παναγιώτη Προύτζο ,Αντιπρόεδρο, Ευάγγελο Πολύζο, Γεν. Γραμματέα και Μιχαήλ Λαζαρίδη, Οργανωτικό Γραμματέα

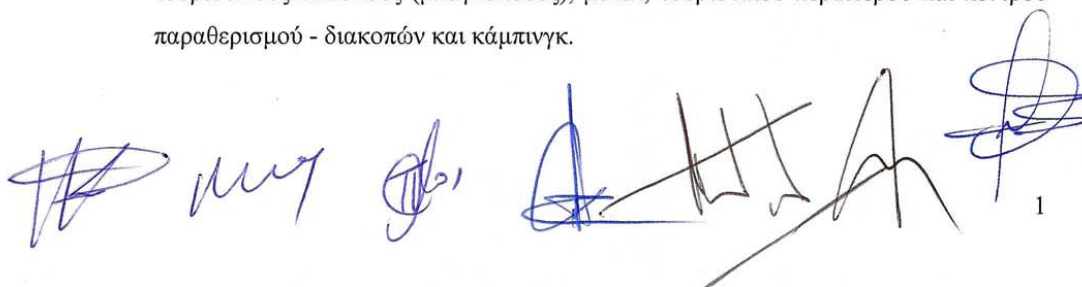
2.Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (Π.Ο.Ξ.), νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον Ανδρέα Ανδρεάδη, Πρόεδρο, Αριστοτέλη Θωμόπουλο , Αντιπρόεδρο και Σπυρίδωνα Γαλιατσάτο , Γεν. Γραμματέα,

συμφώνησαν την κατάρτιση της παρούσας εθνικής κλαδικής συλλογικής σύμβασης εργασίας, το περιεχόμενο της οποίας έχει ως εξής:

Άρθρο 1

Αντικείμενο - Πεδίο εφαρμογής

Με την παρούσα συλλογική ρύθμιση καθορίζονται οι όροι αμοιβής και εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς τόπους όλης της χώρας, με τη μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα οικοτροφείου, επιχείρησης επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχειρήσεις θερέτρων από τουριστικούς οικίσκους (μπαγκαλόους), μοτέλ, τουριστικού περιπτέρου και κέντρο παραθερισμού - διακοπών και κάμπινγκ.



Άρθρο 2 Κατηγορίες μισθωτών

Οι μισθωτοί στους οποίους αφορά η παρούσα σύμβαση αποκαλούνται ξενοδοχοϋπάλληλοι και κατατάσσονται σύμφωνα με την ειδικότητά τους και ανεξαρτήτως φύλου, στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες:

Κατηγορία Α: Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονίστ), μαιτρ, υπομπίτρ (ή κάπταιν), θυρωρός Α, νυχτοθυρωρός Α, μπουφετζής Α, προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινοχρήστων χώρων και μάγειρας Α.

Κατηγορία Β: Προϊστάμενος πλυντηρίου και λινόθηκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β, σερβιτόρος τραπεζαρίας - σαλονιού ή ορόφων (θαλαμηπόλος), μπάρμαν ή μπάρμειντ, ασημοκέρης και μάγειρας Β.

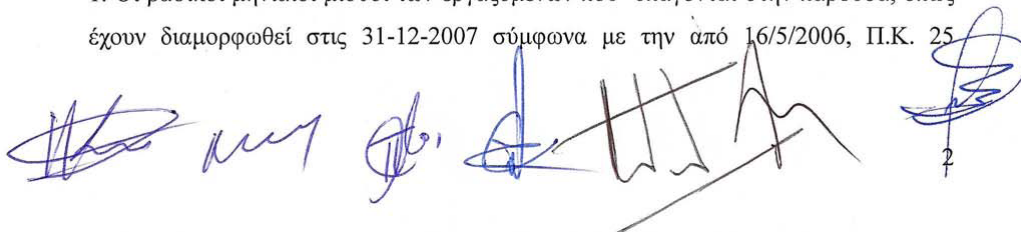
Επίσης με την προϋπόθεση ότι θα προτιμήσουν την παρούσα Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπλίστες και οι μαϊνκουραντιέ.

Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος (βαλές), θυρωρός υπηρεσίας, βοηθός θυρωρείου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή λινόθηκης, γκρουμ, ντόρμαν ή εξωτερικός θυρωρός, λινόθηκάριος και βουτηγιέρης, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση μάγειρας Γ και καμαριέρης - α.

Κατηγορία Δ: Πλύντρια, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινοχρήστων χώρων, μοδίστρα, μανταρίστρα, λαντζέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρείου.

Άρθρο 3 Βασικοί μηνιαίοι μισθοί και ημερομίσθια

1. Οι βασικοί μηνιαίοι μισθοί των εργαζομένων που υπάγονται στην παρούσα, όπως έχουν διαμορφωθεί στις 31-12-2007 σύμφωνα με την από 16/5/2006, Π.Κ. 25



(23/05/2006) Σ.Σ.Ε., αυξάνονται από 1-1-2008 κατά ποσοστό 3,5% και διαμορφώνονται ως εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α: 867,59 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β: 849,29 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ: 832,45 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ: 795,53 ευρώ

2. Οι ανωτέρω βασικοί μισθοί, όπως θα έχουν διαμορφωθεί στις 30-6-2008, αυξάνονται περαιτέρω από 1-7-2008, κατά ποσοστό 3,1 % και διαμορφώνονται ως εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α: 894,49 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β: 875,62 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ: 858,26 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ: 820,19 ευρώ

3. Οι ανωτέρω βασικοί μισθοί, όπως θα έχουν διαμορφωθεί στις 31-12-2008, αυξάνονται περαιτέρω από 1-1-2009, κατά ποσοστό 2% και διαμορφώνονται ως εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α: 912,38 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β: 893,13 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ: 875,43 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ: 836,59 ευρώ

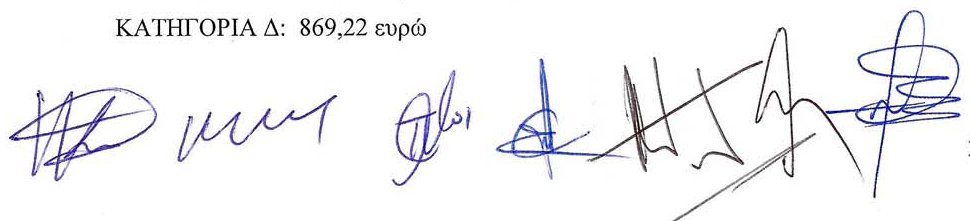
4. Οι ανωτέρω βασικοί μισθοί, όπως θα έχουν διαμορφωθεί στις 30-6-2009, αυξάνονται περαιτέρω από 1-7-2009, κατά ποσοστό 3,9% και διαμορφώνονται ως εξής:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α: 947,96 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β: 927,96 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ: 909,57 ευρώ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ: 869,22 ευρώ



3

5. Κατά το ίδιο ποσοστό και κατά τις ίδιες πιο πάνω ημερομηνίες αυξάνεται και το ημερομίσθιο των εκτάκτως προσλαμβανομένων και διαμορφώνεται ως εξής:

α. από 1-1-2008 έως 30-6-2008

- για τους σερβιτόρους σε 62,32 ευρώ
- για τους βοηθούς σερβιτόρων σε 54,52 ευρώ,

β. από 1-7-2008 έως 31-12-2008

- για τους σερβιτόρους σε 64,25 ευρώ
- για τους βοηθούς σερβιτόρων σε 56,21 ευρώ,

γ. από 1-1-2009 έως 30-6-2009

- για τους σερβιτόρους σε 65,54 ευρώ
- για τους βοηθούς σερβιτόρων σε 57,33 ευρώ,

δ. από 1-7-2009 έως 31-12-2009

- για τους σερβιτόρους σε 68,10 ευρώ
- για τους βοηθούς σερβιτόρων σε 59,57 ευρώ.

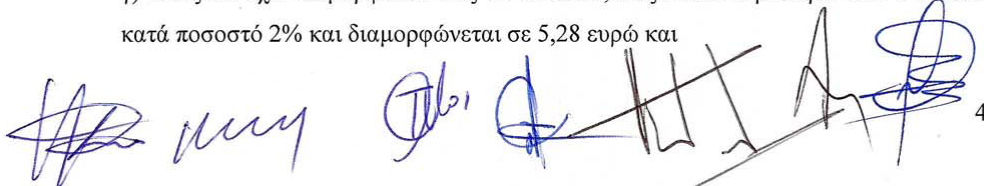
Σημειώνεται ότι το παραπάνω ημερομίσθιο καταβάλλεται στους δικαιούχους για απασχόλησή τους μέχρι 8 ωρών και συμπεριλαμβάνονται σ' αυτό οι προσαυξήσεις για τυχόν εργασία κατά τις Κυριακές και εορτές καθώς και για εργασία κατά τις νυκτερινές ώρες.

Άρθρο 4

Επίδομα προϋπηρεσίας

Το χορηγούμενο επίδομα προϋπηρεσίας, αυξάνεται κατά το ποσοστό και κατά τις ημερομηνίες που ορίζονται στο άρθρο 3 της παρούσας και διαμορφώνεται ως εξής:

- α) από 1-1-2008 αυξάνεται κατά ποσοστό 3,5% και διαμορφώνεται σε 5,02 ευρώ,
- β) όπως θα έχει διαμορφωθεί στις 30-6-2008, αυξάνεται περαιτέρω από 1-7-2008, κατά ποσοστό 3,1% και διαμορφώνεται σε 5,18 ευρώ,
- γ) όπως θα έχει διαμορφωθεί στις 31-12-2008, αυξάνεται περαιτέρω από 1-1-2009 κατά ποσοστό 2% και διαμορφώνεται σε 5,28 ευρώ και



4

δ) όπως θα έχει διαμορφωθεί στις 30-6-2009 αυξάνεται περαιτέρω από 1-7-2009 κατά 3,9% και διαμορφώνεται σε 5,49 ευρώ.

Άρθρο 5

Η χορηγούμενη τροφή και το εβδομαδιαίο διαιτολόγιο, όπως καθορίστηκαν με την υπ' αριθμ.28/1983 απόφαση του ΔΔΔΔ Αθηνών, τα οποία διαλαμβάνονται στο άρθρο 4.7 της υπ' αριθμ. 20/1997 Δ.Α., τροποποιούνται και αντικαθίσταται το άρθρο 4.7 της υπ' αριθμ. 20/1997 Δ.Α. ως ακολούθως:

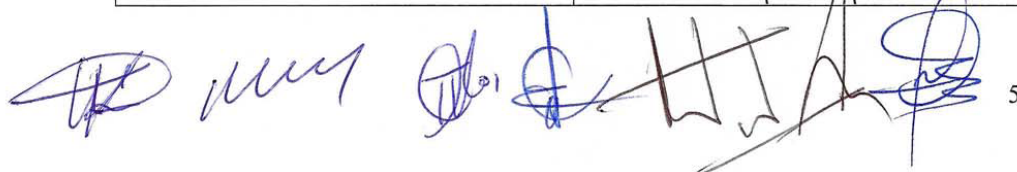
«4.7.Επίδομα τροφής.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εκείνες, μέσα στις οποίες λειτουργεί εστιατόριο, υποχρεούνται, σε όσους από το προσωπικό που αφορά η παρούσα επιθυμούν, να παρέχουν τροφή, εκπιπτομένου σ' αυτή την περίπτωση ποσοστού 2% επί του βασικών μηνιαίων μισθών του άρθρου 3 (εκάστοτε βασικός).

Εάν η ξενοδοχειακή επιχείρηση μέσα στην οποία λειτουργεί εστιατόριο, δεν επιθυμεί να παρέχει τροφή σε εργαζόμενο που επιθυμεί και το έχει ζητήσει εγγράφως, τότε υποχρεούται να καταβάλλει σ' αυτόν ποσοστό 10% επί των ως άνω βασικών μηνιαίων μισθών (άρθρου 3), απαλλασσομένης έτσι της επιχείρησης από την υποχρέωση παροχής τροφής.

Το εβδομαδιαίο διαιτολόγιο έχει ως εξής:

ΔΕΥΤΕΡΑ	ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ή ΟΣΠΡΙΑ ΣΑΛΑΤΑ ή ΤΥΡΙ ΦΡΟΥΤΟ
ΤΡΙΤΗ	ΚΙΜΑΣ (ΜΠΗΦΤΕΚΙΑ) ή ΨΑΡΙ (ΒΑΚΑΛΑΟΣ) ΣΑΛΑΤΑ ή ΤΥΡΙ ΓΛΥΚΟ
ΤΕΤΑΡΤΗ	ΜΟΥΣΑΚΑΣ ή ΛΑΔΕΡΟ (ΜΕΛΙΤΖΑΝΕΣ ΙΜΑΜ) ΤΥΡΙ ΦΡΟΥΤΟ
ΠΕΜΠΤΗ	ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ή ΖΥΜΑΡΙΚΟ ΣΑΛΑΤΑ ή ΤΥΡΙ ΦΡΟΥΤΟ
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΚΡΕΑΣ ή ΛΑΔΕΡΟ (ΓΕΜΙΣΤΑ) ΣΑΛΑΤΑ ή ΤΥΡΙ ΓΛΥΚΟ
ΣΑΒΒΑΤΟ	ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ή ΨΑΡΙ ή ΡΙΖΟΤΟ



5

	ΣΑΛΑΤΑ ή ΤΥΡΙ ΦΡΟΥΤΟ
ΚΥΡΙΑΚΗ	ΚΡΕΑΣ (ΜΠΡΙΖΟΛΑ) ΣΑΛΑΤΑ ή ΤΥΡΙ ΓΛΥΚΟ ή ΠΑΓΩΤΟ
ΒΡΑΔΥΝΑ	2 ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΛΑΔΕΡΑ ,1 ΦΟΡΑ ΠΙΤΣΑ, 1 ΦΟΡΑ ΖΥΜΑΡΙΚΑ ή ΟΜΕΛΕΤΑ, 3 ΦΟΡΕΣ ΚΡΕΑΣ, ΣΥΝΟΔΕΥΟΜΕΝΑ ΜΕ ΣΑΛΑΤΑ ή ΤΥΡΙ ΚΑΙ ΦΡΟΥΤΟ ή ΑΛΛΟ ΕΙΔΟΣ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗΣ ΑΞΙΑΣ ΑΠΟ ΑΥΤΑ

»

Άρθρο 6

Παροχή έκπτωσης στις τιμές των ξενοδοχείων

Το άρθρο 5.8 της υπ' αριθμ. 20/1997 Δ.Α. τροποποιείται ως εξής:

«5.8. Παροχή έκπτωσης στις τιμές των ξενοδοχείων.

Συμφωνείται να παρέχεται από όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες όλων των κατηγοριών σ' ολόκληρη την επικράτεια στους ξενοδοχουπαλλήλους όλης της χώρας έκπτωση 30% στις κατ' έτος καθοριζόμενες τιμές των ξενοδοχείων με την επίδειξη του Επαγγελματικού Βιβλιαρίου ή της Επαγγελματικής Ταυτότητας ή άλλως με την επίδειξη του ασφαλιστικού βιβλιαρίου συνοδευόμενου από σχετική βεβαίωση του εργοδότη-ξενοδόχου.»

Άρθρο 7

Λοιπές ρυθμίσεις

Αποδοχές ανώτερες απ' αυτές που καθορίζονται με την παρούσα ή ευνοϊκότεροι όροι εργασίας που προβλέπονται από νόμους, διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις, συλλογικές συμβάσεις, διαιτητικές αποφάσεις, εσωτερικούς κανονισμούς, έθιμα ή ατομικές συμβάσεις εργασίας, δεν θίγονται από τις διατάξεις της παρούσας.

Κατά τα λοιπά εξακολουθούν να ισχύουν οι όροι των προηγούμενων Σ.Σ.Ε. και Διαιτητικών Αποφάσεων, εφόσον δεν τροποποιούνται με την παρούσα.

μην 6

РАНЕЕЗНАМО ПЕРПАА

Άρθρο 8

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από την 1-1-2008.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για την Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελματιών	Για την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων
Λεωνίδας Καραθανάσης 	Ανδρέας Ανδρεάδης 
Παναγιώτης Προύτζος 	Αριστοτέλης Θωμόπουλος 
Ευάγγελος Πολύζος 	Σπυρίδων Γαλιατσάτος 
Μιχαήλ Λαζαρίδης 	