

Νέος Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων - Πελατών

ΦΕΚ 1546, 1 Απριλίου 2025, αριθμός 4109

*Για όλα τα καταλύματα τουριστικών καταλυμάτων ισχύει ο νέος «κανονισμός σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών». Ο κανονισμός αυτός αποτελεί νομοθετικό κείμενο, που περιλαμβάνει τη ρύθμιση των βασικότερων όρων της ξενοδοχειακής μίσθωσης και κατ' αναλογία της μίσθωσης τουριστικού καταλύματος γενικά, καθώς και την καταγραφή των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων του ξενοδόχου αλλά –κυρίως του πελάτη.

Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ Ο. ΚΕΦΑΛΛΟΓΙΑΝΝΗ

Έχοντας υπόψη:

1.Τις διατάξεις:

α. Του άρθρου 56 του ν.4688/2020 «Ειδικές μορφές τουρισμού, διατάξεις για την τουριστική ανάπτυξη και άλλες διατάξεις»(Α'100),

β. τηςπαρ.2 του άρθρου1του ν.4276/2014 «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις»(Α'155),

γ. των άρθρων 1,2,3,3α,3β.3γ,3δ,3ιβ στοιχ.ιβ,4 παρ.1,4γ,4ε,4στ και 4^η του ν.2251/1994«Προστασία των καταναλωτών» (Α'191), όπως κωδικοποιήθηκε με την υπ' αρ. 5338/.2018 απόφαση Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης (Β'40) «Κωδικοποίηση του ν. 2251/1994 (Α'191) «Προστασία των Καταναλωτών» σε ενιαίο κείμενο»(Β'40),

δ. του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας(ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες(Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις»(Α'184),

ε. του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και κυβερνητικά όργανα(π.δ.63/2005,Α'98), σε συνδυασμό με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν.4622/2019(Α'133).

στ. του π. δ. 7/2018 «Εναρμόνιση νομοθεσίας με οδηγία(Εε) 2015/2302σχετικάμεταοργανωμέναταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς (ΕΕ L 326/11.12.2015).» (Α'12), ζ .του π.δ.127/2017«ΟργανισμόςΥπουργείουΤουρισμού»(Α'157),η. του π.δ.79/2023 «Διορισμός Υπουργών,Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών»(Α'131),

θ. Την υπ' αρ. απόφαση 503007/1976 του Γενικού Γραμματέα του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού «Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών» (Β'166),

2.Την ανάγκη θέσπισης διατάξεων δια της παρούσης, οι οποίες αφορούν στην ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων και μάλιστα με λεπτομερειακό χαρακτήρα αφού μέρος από το γενικό νομοθετικό πλαίσιο σχέσεων στη σύμβαση φιλοξενίας ,έχει ανατραπεί μετά την πάροδο ετών από την έκδοση της υπ'αρ.απόφαση του ΓΓΕΟΤ503007/1976

«Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών» ως κυρώθηκε με το άρθρο 8 του ν. 1652/1986 και έχει πλέον αντικατασταθεί με την έκδοση σειράς νόμων.

3.Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ.

4.το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του προϋπολογισμού του Υπουργείου Τουρισμού, σύμφωνα με την υπ' αρ. 3101/20.2.2025 εισήγηση της Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Τουρισμού ,αποφασίζουμε:

Την έγκριση Κανονισμού Σχέσεων Παρόχων Τουριστικών Καταλυμάτων και Πελατών αυτών ,ως εξής:

Άρθρο1

Πεδίο εφαρμογής-ορισμοί

1. Οι διατάξεις του παρόντος εφαρμόζονται σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών διαμονής και υπηρεσιών συναφών, αφορούσες την διαδικασία κράτησης και διαμονής που συνάπτονται, μεταξύ παρόχου τουριστικού καταλύματος της παρ. 2 του άρθρου 1 του ν. 4276/2014 (Α'155), (εφεξής «παρόχου») και του αποδέκτη των υπηρεσιών (εφεξής «πελάτη»), με ή χωρίς τη διαμεσολάβηση τρίτων.

2.Ορισμοί

Για την εφαρμογή του παρόντος ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

«Πάροχος»:το τουριστικό κατάλυμα τηςπαρ.2 του άρθρου1 του ν.4276/2014(Α'155),

«Πελάτης»: νοείται κάθε πρόσωπο/καταναλωτής που επιθυμεί ή και συνάπτει σύμβαση με τον πάροχο απ' ευθείας ή και με την διαμεσολάβηση τρίτων και εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος,

«σταθερό μέσο »: νοείται κάθε μέσο που επιτρέπει στον πελάτη να αποθηκεύει πληροφορίες, που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και που επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών,

«αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις»: νοούνται καταστάσεις που εκφεύγουν από τον έλεγχο του μέρους που επικαλείται τέτοια κατάσταση και οι συνέπειες της οποίας δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα προσήκοντα μέτρα,

« έλλειψη συμμόρφωσης»: νοείται η μη εκτέλεση ή η πλημμελής εκτέλεση των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που καταγράφονται στο παρόν,

«ανήλικος»: νοείται το πρόσωπο ηλικίας κάτω των 18 ετών.

Άρθρο 2

Υποχρέωση εκμίσθωσης τουριστικού καταλύματος

1.Ο πάροχος υποχρεούται να εκμισθώσει το κατάλυμά του ή, κατά περίπτωση, τα κενά δωμάτια/διαμερίσματα/ κλίνες/θέσεις του καταλύματός του, σε κάθε πελάτη που ζητεί απ' ευθείας ή μέσω τρίτων να τα μισθώσει, με την καταβολή αντίστοιχου χρηματικού τιμήματος και βάσει των όρων που έχει θέσει από πριν ο πάροχος ή αυτών που τελικά θα συμφωνηθούν αναφορικά με τη λειτουργία του καταλύματος (ώρες λειτουργίας εγκαταστάσεων, τιμολογιακή πολιτική παρόχου, παροχή υπηρεσιών, χρεώσεις κ.λπ.).

2.Ο πάροχος μπορεί να αρνηθεί τη μίσθωση μόνον, αν ο πελάτης:

α) Αρνείται να παρουσιάσει νόμιμο αποδεικτικό στοιχείο της ταυτότητάς του.

β) Αρνείται να παρουσιάσει έγκυρη πιστωτική ή χρεωστική κάρτα στο όνομά του, εφόσον αυτή έχει τεθεί ρητά από τον πάροχο ως απαραίτητη προϋπόθεση για την ενοικίαση δωματίου/διαμερίσματος/κλίνης/θέσης.

Άρθρο 3

Προσυμβατική υποχρέωση πληροφόρησης

1.Για την εκπλήρωση της υποχρέωσης πληροφόρησης σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά την πολιτική τιμολόγησης και τη συνολική τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο πάροχος παρέχει στον πελάτη, με σαφή και κατανοητό τρόπο, τις κατάλληλες πληροφορίες σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3β 'του ν.2251/1994

«Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος».

Ειδικότερα, πριν από τη σύναψη μισθωτικής σύμβασης εξ αποστάσεως, ο πάροχος υποχρεούται να θέτει υπόψη του πελάτη, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) Την ταυτότητα του παρόχου, όπως την εμπορική του επωνυμία, ή/και τον διακριτικό τίτλο του.

β) Τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο πάροχος, τον αριθμό τηλεφώνου του, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και την ιστοσελίδα του παρόχου, εφόσον υπάρχουν.

γ) Την επίσημη κατάταξη του καταλύματος, εφόσον υφίσταται αυτή, καθώς και την ύπαρξη διαθεσιμότητας των εγκαταστάσεων και παροχών αυτού, (συμπεριλαμβανομένων των κολυμβητικών δεξαμενών, εστιατορίων, αθλητικών εγκαταστάσεων κ.ά.).

δ) Την ώρα άφιξης(check- in) και αναχώρησης(check- out), ως και το ωράριο λειτουργίας της υπηρεσίας υποδοχής και των λοιπών προσφερόμενων υπηρεσιών.

ε) Τη συνολική τιμή της υπηρεσίας διαμονής, με σαφή αναφορά στις παροχές και υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην τιμή αυτή, στις τυχόν επιπρόσθετες επιβαρύνσεις, όπως οι κάθε είδους φόροι, καθώς και στους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής.

στ) Τυχόν εγκαταστάσεις, παροχές και συναφείς προς τη διαμονή υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στην συνολική τιμή, με σαφή ενημέρωση για την επιπλέον χρέωση που ισχύει για τη χρήση τους.

ζ) Λοιπές πληροφορίες που σχετίζονται με την πολιτική του παρόχου του καταλύματος, οι οποίες δύναται να επηρεάζουν σημαντικά την απόφαση του

Άρθρο4

Υποχρέωση διαθεσιμότητας του τουριστικού καταλύματος και των συναφών εγκαταστάσεων και παροχών- Απαγόρευση υπεράριθμων κρατήσεων

1. Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, ο πάροχος υποχρεούται να διατηρεί στη διάθεση του πελάτη το μισθωμένο από αυτόν δωμάτιο/διαμέρισμα/κλίνη/θέση καθώς και κάθε εγκατάσταση και παροχή, ανεξάρτητα από το εάν περιλαμβάνεται στο συμφωνηθέν τίμημα ή προσφέρεται με επί πλέον χρέωση, όπως κολυμβητικές δεξαμενές, αθλητικές εγκαταστάσεις, εστιατόρια, κ.λπ.

2. Ο πάροχος υποχρεούται να έχει το κατάλυμα ή, κατά περίπτωση, δωμάτιο, διαμέρισμα, κλίνη ή θέση, διαθέσιμο το αργότερο μέχρι τις 15:00 της συμφωνημένης ημέρας άφιξης του πελάτη.

3. Ο πάροχος δεν επιτρέπεται να συνάπτει σύμβαση για εκμίσθωση δωματίων/διαμερισμάτων/κλινών/θέσεων, όταν δεν υφίσταται διαθεσιμότητα αυτών.

4. Εάν, ο πάροχος δεν μπορεί να διαθέσει στον πελάτη το μισθωμένο από αυτόν δωμάτιο/διαμέρισμα/κλίνη/ θέση καθ'όλη τη συμφωνηθείσα διάρκεια, υποχρεούται να διασφαλίσει τη διαμονή του πελάτη, για όλη ή την υπολειπόμενη διάρκεια, σε άλλο κατάλυμα, τουλάχιστον, της ίδιας κατηγορίας, το οποίο βρίσκεται στην ίδια περιοχή και διαθέτει, τουλάχιστον, τις ίδιες παροχές με το δικό του κατάλυμα. Στην περίπτωση αυτή ο πάροχος βαρύνεται με τα έξοδα μεταφοράς του πελάτη και με την ενδεχόμενη επιπλέον διαφορά του μισθώματος για τη διαμονή του στο νέο κατάλυμα.

Άρθρο 5

Κράτηση-προκαταβολή

1. Όταν η κράτηση τουριστικού καταλύματος πραγματοποιείται από απόσταση, ο πάροχος υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του και την εν γένει τιμολογιακή του παροχή ως και τους όρους που μπορεί να θέτει με σταθερό μέσο προς τον πελάτη, ο οποίος δεσμεύεται μόνον, όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει τη γραπτή συγκατάθεσή του ή έχει καταβάλει το χρηματικό ποσό που αναγράφεται στην προσφορά του παρόχου ως προκαταβολή ή ως εξόφληση της κράτησης.

2. Ο πάροχος υποχρεούται να απαντήσει στον πελάτη σε σταθερό μέσο σχετικά με την αποδοχή ή μη της κράτησης στο κατάλυμά του σε εύλογο χρονικό διάστημα.

3. Σε περίπτωση αποδοχής της παραγγελίας κράτησης ο πάροχος έχει το δικαίωμα να ζητήσει χρηματικό ποσό ως προκαταβολή όχι χαμηλότερο από το κόστος μίας (1) διανυκτέρευσης.

4. Η κράτηση θεωρείται οριστική μετά την έγγραφη αποδοχή της από τον πάροχο κατά την παρ. 2 ή μετά την καταβολή της προκαταβολής κατά την παρ. 3.

5. Σε περίπτωση πραγματοποίησης κράτησης μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας η έγγραφη επιβεβαίωση γίνεται αποκλειστικά από τους διαχειριστές της συγκεκριμένης πλατφόρμας.

Άρθρο6

Ακύρωση κράτησης

1.Ηοριστική κράτηση ενός ή περισσότερων δωματίων/διαμερισμάτων/κλινών/θέσεων σε κατάλυμα για ορισμένο χρονικό διάστημα γίνεται βάσει των όρων που συμφωνούνται μεταξύ των μερών. Εφ' όσον δεν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, όποιος πελάτης πραγματοποιεί κράτηση ενός ή περισσότερων δωματίων/διαμερισμάτων/κλινών/θέσεων σε κατάλυμα για ορισμένο χρονικό διάστημα και δεν τα χρησιμοποιεί είτε για ολόκληρο το χρονικό διάστημα είτε για μέρος αυτού καταβάλλει στον πάροχο, για το διάστημα που δεν χρησιμοποίησε το κατάλυμα, αποζημίωση ίση με το ήμισυ του ποσού που θα έπρεπε να καταβάλλει εάν το χρησιμοποιούσε. Τυχόν προκαταβολή που έχει καταβληθεί από τον πελάτη συμψηφίζεται.

2.Εάν ο πελάτης υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και ενημερώσει τον πάροχο για την ακύρωση της κράτησης τουλάχιστον είκοσιμία (21) ημέρες πριν από την έναρξη της σύμβασης, απαλλάσσεται από οποιαδήποτε συμβατική υποχρέωση και ο πάροχος υποχρεούται να επιστρέψει άμεσα την προκαταβολή που τυχόν εισέπραξε.

3.Κατ' εξαίρεση, ο πάροχος μπορεί να προτείνει στον πελάτη ειδική εκπτωτική τιμή υπό τον όρο της άμεσης εξόφλησης και χωρίς τη δυνατότητα επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση ακύρωσης από τον πελάτη. Εάν ο τελευταίος αποδεχθεί εγγράφως την ειδική εκπτωτική τιμή και προβεί σε ακύρωση της κράτησης, ο πάροχος δεν υποχρεούται σε επιστροφή του καταβληθέντος ποσού.

4.Η παρ.1 εφαρμόζεται και όταν ο πελάτης δεν εμφανιστεί στο κατάλυμα κατά τη συμφωνημένη ημερομηνία, εκτός αν η καθυστερημένη προσέλευσή του ή η πρόωγη αναχώρησή του οφείλεται σε «αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις».

Άρθρο7

Δικαιώματα και υποχρεώσεις πελάτη

1.Οπελάτης έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει το μισθωμένο από αυτόν δωμάτιο/διαμέρισμα/θέση/κλίνη και τους κοινόχρηστους χώρους. Η χρήση αυτών επιτρέπεται αποκλειστικά από τον πελάτη, στο όνομα του οποίου έχει γίνει η κράτηση και από τα άτομα που δηλώθηκαν από τον πελάτη ότι θα διαμένουν μαζί του ως από κοινού χρήστες του μισθίου.

2.Επιτρέπεται η διατήρηση εντός δωματίων/διαμερισμάτων/θέσεων/κλινών του καταλύματος δεσποζόμενου ζώου συντροφιάς, εφόσον αυτό προβλέπεται στην πολιτική του παρόχου του καταλύματος. Συνίσταται στους παρόχους η απόκτηση του Σήματος Τουριστικού Καταλύματος φιλικού προς ζώα συντροφιάς, του άρθρου

54του ν.4875/2021(Α'250), που χορηγεί το Υπουργείο Τουρισμού. Στην περίπτωση των σκύλων βοήθειας ή των ζώων θεραπείας του άρθρου 2 της περ.11 και 13 του ν.4830/2021 (Α'169), ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 16 παρ.7 του ν.3868/2010(Α'129).

3. Κατά την άφιξή του στο κατάλυμα, ο πελάτης υποχρεούται:

α) να υπογράψει τα έντυπα εγγραφής, που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τα οποία του υποδεικνύει ο πάροχος. Σε περίπτωση που η κράτηση πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό ανηλίκου τότε πρέπει να προσκομίζεται γραπτή συγκατάθεση ενός τουλάχιστον γονέα του ανηλίκου προκειμένου να πραγματοποιηθεί η διαμονή.

β) να αποδεχθεί το δωμάτιο/διαμέρισμα/θέση/κλίνη, για το οποίο πραγματοποιήθηκε η κράτηση, εκτός αν δεν είναι αυτό που συμφωνήθηκε, και να το κρατήσει καθ' όλη τη συμφωνηθείσα διάρκεια της μίσθωσης.

4. Βάσει του γενικού Κανονισμού Προτασίας Δεδομένων συνιστάται να δίδεται στον πελάτη κατά την άφιξή του ένα «φύλλο ενημέρωσης» ζητώντας την ειδική και διακριτή συγκατάθεση του για τη συλλογή και καταχώριση πρόσθετων στοιχείων, καθώς και για την χρήση των στοιχείων επικοινωνίας για την αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων (sms, e-mail) με προσφορές, Newsletter κ.λπ.).

5. Κατά τη διάρκεια της διαμονής του, ο πελάτης υποχρεούται:

α) να δέχεται τους επισκέπτες του μόνο στις αίθουσες υποδοχής του καταλύματος, εφόσον το κατάλυμα διαθέτει τέτοιους χώρους. Από την υποχρέωση αυτή, εξαιρούνται οι πελάτες που διαμένουν σε σουίτες ή διαμερίσματα,

β) να παραδίδει το κλειδί στην υποδοχή του καταλύματος, εφόσον του ζητηθεί από τον πάροχο, κάθε φορά που εξέρχεται από το κατάλυμα,

γ) να συμμορφώνεται με τους κανόνες λειτουργίας του καταλύματος, ιδίως όσον αφορά στην επιτρεπόμενη χρήση των μισθωμένων χώρων και ειδικότερα στη δυνατότητα ή μη προετοιμασίας γευμάτων ή αφεψημάτων στους μισθωμένους χώρους, στη χρήση των κοινόχρηστων χώρων, στη τήρηση των κανόνων προστασίας (πχ χρήση κολυμβητικής δεξαμενής και ωράριο λειτουργίας), στη χρήση πετσετών, σεντονιών και κάθε είδους ρουχισμού και στη φύλαξη αποσκευών εκτός των δωματίων/διαμερισμάτων,

δ) να απέχει από κάθε είδους δραστηριότητα ή συμπεριφορά που μπορεί να προκαλέσει ενόχληση, υπέρμετρο θόρυβο, ταλαιπωρία ή φόβο σε άλλους πελάτες. Για τη αποτροπή των οχλήσεων αυτών από ανήλικα παιδιά, υπεύθυνοι είναι οι συνοδοί, γονείς ή κηδεμόνες τους.

ε)να συμπεριφέρεται με ευπρέπεια προς το προσωπικό του καταλύματος και τους άλλους πελάτες.

Άρθρο8

Διάρκεια-ανανέωση-λήξη μίσθωσης

1.Η μίσθωση του δωματίου/διαμερίσματος/θέσης/ κλίνης, η διάρκειά της, η ανανέωσή και λύση γίνεται βάσει των συμφωνηθέντων μεταξύ του παρόχου και του πελάτη ή τρίτου μεσολαβητή κατά το στάδιο της οριστικοποίησης της κράτησης.

2.Η μίσθωση ανανεώνεται αυτοδικαίως για κάθε επόμενη ημέρα από τη λήξη της, εφόσον δεν έχει γίνει ειδοποίηση από τον πάροχο προς τον πελάτη ή αντιστρόφως για τη μη συνέχιση αυτής. Εάν ο πάροχος ή ο πελάτης ειδοποιήσει για τη λήξη της μίσθωσης, η ειδοποίηση γίνεται μία(1) ημέρα νωρίτερα.

3.Η ημέραάφιξης θεωρείται ως πλήρης ημέρα διαμονής όσον αφορά την πληρωμή του μισθώματος, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης. Η ημέρα αναχώρησης δεν υπολογίζεται ως πλήρης ημέρα διαμονής, εκτός εάν ο πελάτης δεν παραδώσει κενό στον πάροχο το δωμάτιο/ διαμέρισμα/κλίνη/θέση μέχρι τις 12.00 της συμφωνημένης ημέρας της αναχώρησής του. Η ώρα αναχώρησης δύναται να αναπροσαρμόζεται, εφόσον αυτό προβλέπεται στην πολιτική του παρόχου. Οπάροχος έχει δικαίωμα να προσφέρει τη δυνατότητα μεταγενέστερης αναχώρησης(latecheck-out) και να ενημερώσει τον πελάτη εάν και ποια πρόσθετη χρέωση θα του επιβληθεί. Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει παραδώσει το δωμάτιο/διαμέρισμα/κλίνη/θέση μέχρι τις 18.00, οφείλει να καταβάλει το συνολικό αντίτιμο μίας διανυκτέρευσης.

Άρθρο9

Λήξη και Διακοπή μίσθωσης

1.Ο πάροχος δεν δικαιούται να καταγγείλει τ η μίσθωση πριν από την πάροδο του συμφωνηθέντος χρόνου, εκτός εάν ο πελάτης:

Α)Παραβαίνει τον παρόντα Κανονισμό.

β)Χρησιμοποιεί το δωμάτιο/διαμέρισμα/κλίνη/θέση ή τους κοινόχρηστους χώρους του καταλύματος για παράνομη πράξη.

γ)Θέτει, με οποιονδήποτε τρόπο, σε κίνδυνο την ομαλή λειτουργία του καταλύματος και την ασφάλεια των πελατών του.

δ) Χρησιμοποίησε ψευδή παραστατικά προκειμένου να λάβει υπηρεσίες διαμονής.

ε) Δεν εκκένωσε το δωμάτιο/διαμέρισμα/κλίνη/θέση κατά τον συμφωνημένο χρόνο αναχώρησης(check-out).

2. Σε περίπτωση καταγγελίας της μίσθωσης σύμφωνα με το παρόν άρθρο, ο πάροχος διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον πελάτη την άμεση εκκένωση του δωματίου και την αποχώρησή του από το ξενοδοχείο. Ο πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει το μίσθωμα που οφείλεται για όλη τη συμφωνηθείσα διάρκεια της κράτησης.

Άρθρο10

Εξόφληση λογαριασμών πελατών

1. Οι λογαριασμοί των πελατών εξοφλούνται σε εβδομαδιαία βάση, εκτός αν συμφωνήθηκε διαφορετικά. Ο πάροχος δικαιούται να ζητήσει την εξόφλησή τους σε ημερήσια βάση. Σε περίπτωση μη έγκαιρης εξόφλησης του λογαριασμού, ο πάροχος δικαιούται να αρνηθεί την περαιτέρω εκμίσθωση των δωματίων/διαμερισμάτων/ κλινών/θέσεων.

2. Ο πάροχος έχει τα δικαιώματα που απορρέουν από τον Αστικό Κώδικα, ιδίως το άρθρο 838 αυτού, καθώς και από το άρθρο5 του νόμου 5205/1931(Α'240).

Άρθρο11

Ευθύνη παρόχου

Ο πελάτης οφείλει κατά την άφιξή του στο κατάλυμα να παραδίδει στον πάροχο τα πολύτιμα αντικείμενα ή τα αντικείμενα μεγάλης αξίας και τα χρήματα που μεταφέρει, έναντι απόδειξης. Σε περίπτωση μη παράδοσης, ο πάροχος απαλλάσσεται από την ευθύνη αποζημίωσης του πελάτη για βλάβη, καταστροφή ή απώλεια των πιο πάνω πραγμάτων εκτός εάν η ζημία οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια του παρόχου ή των προστεθέντων αυτού, κατά τα λοιπά εφαρμόζεται οι σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

Άρθρο12

Αποζημίωση παρόχου

1. Σε περίπτωση θανάτου ή αυτοκτονίας του πελάτη μέσα στο κατάλυμα, ο πάροχος δικαιούται αποζημίωση από τους κληρονόμους του για τις δαπάνες ή ζημιές που υπέστη αυτός λόγω του συμβάντος.

2. Ο πελάτης ευθύνεται έναντι του παρόχου για κάθε υπαίτια βλάβη ή ζημία στον κινητό εξοπλισμό ή τις εγκαταστάσεις του καταλύματος, (όπως θραύση υαλικών, νιπτήρων, βλάβες επίπλων, ταπήτων, ρουχισμού, υδραυλικών και ηλεκτρικών-ηλεκτρονικών εγκαταστάσεων), για κλοπή αντικειμένων ή σωματικές βλάβες στο

προσωπικό του καταλύματος που προκαλούνται από τον πελάτη, τους επισκέπτες του ή τους συνοικούντες με αυτόν, ή από άλλο πρόσωπο, πράγμα ή ζώο για το οποίο ο πελάτης ευθύνεται κατά τις γενικές διατάξεις. Άρθρο13

Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού, ο πελάτης ή ο πάροχος μπορούν να αποταθούν στις αστυνομικές αρχές, οι οποίες υποχρεούνται να παρέχουν κάθε νόμιμη βοήθεια και να επιβάλουν την εφαρμογή των διατάξεων αυτών.

Άρθρο14

Υποχρεώσεις - δικαιώματα μεταξύ παρόχων και πελατών στα οργανωμένα ταξίδια

1.Σε συμβάσεις παροχής καταλύματος που συνάπτονται μεταξύ παρόχων και φορέων του άρθρου 3 του π.δ.7/2018 (Α' 12) ισχύουν εξαιρετικά τα άρθρα 4.4., 7,8,9,11 και 12 παρόντος καθώς και όσα προβλέπονται στο άνωπ.δ.

2.Σε συμβάσεις παροχής καταλύματος που συνάπτονται μεταξύ παρόχων και φορέων του άρθρου 3 του π.δ.7/2018(Α'12) απαγορεύεται η εισαγωγή όρων που αντιβαίνουντοάρθρο2τουπ.3959/2011(Α'93).

Άρθρο15

Κυρώσεις

1.Σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού επιβάλλεται, από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Περιφερειακής Υπηρεσίας Τουρισμού, διοικητική κύρωση ύψους από 300,00€ έως 5.000,00€ ευρώ.

2.Κατά των αποφάσεων επιβολής χρηματικού προστίμου χωρεί ενδικοφανής προσφυγή ενώπιον της ΕπιτροπήςΠροσφυγώντουάρθρου4παρ.6τουπ.3270/2004.

Άρθρο16

Δικαιοδοσία/εφαρμοστέο δίκαιο

1.Ο παρών Κανονισμός διέπει τις σχέσεις παρόχου και πελατών και εφαρμόζεται σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών διαμονής ως ορίζονται στο άρθρο 1 του παρόντος και ανεξαρτήτως της εθνικότητας του πελάτη εφαρμοστέα δε τυγχάνει η ελληνική νομοθεσία και οι διατάξεις του Α.Κ., αρμόδια δε δικαστήρια της πόλης που ευρίσκεται το κατάλυμα.

2.Οι ρυθμίσεις του παρόντος εξειδικεύουν και οριοθετούν αποκλειστικά την σχέση ξενοδόχων και πελατών εντός των κανόνων της Ελληνικής νομοθεσίας και του

πλαίσιου που θέτει ο άνω Κανονισμός, του οποίου οι διατάξεις εφαρμόζονται στο σύνολό τους.

Καταργούμενες διατάξεις

Από την έναρξη ισχύος αυτής της απόφασης, καταργείται η υπ'αρ.απόφαση 503007/1976(Β'166) του Γενικού Γραμματέα του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού «Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών», η οποία κυρώθηκε με το άρθρο 8 του ν. 1652/1986(Α'167) «Περί κανονισμού σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών».

