

## ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ Β2Β ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, TOUR OPERATOR, ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

### **I. ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ Τ.Ο. ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

#### **Συμβόλαιο συνεργασίας Τουριστικού Γραφείου και Τ.Ο.**

Το συμβόλαιο συνεργασίας μεταξύ Τ.Ο. εξωτερικού και του Τουριστικού Γραφείου θα πρέπει κατά κύριο λόγο να καθορίζει τον χρόνο συνεργασίας των δυο πλευρών, όπως και να δίνει τη δυνατότητα ανανέωσης του συμβολαίου πριν από την λήξη του, **να προβλέπει χρονικό περιθώριο για την ανανέωση αυτή και, πιθανόν, να προβλέπει την έγγραφη λύση του συμβολαίου κατά τη λήξη του.**

Θα πρέπει να αναφέρονται λεπτομερώς τα στοιχεία και των δυο συμβαλλομένων εταιρειών/προσώπων (επωνυμίες εταιρειών, άδειες, διευθύνσεις, τηλέφωνα επικοινωνίας, ονόματα και υπογραφές υπευθύνων, τραπεζικοί λογαριασμοί).

Το συμβόλαιο θα πρέπει να συντάσσεται από νομικό, ώστε να δίνει τη δυνατότητα ακύρωσής του από το Τουριστικό Γραφείο σε περίπτωση αθέτησης κάποιου όρου της συμφωνίας από τον Τ.Ο. (π.χ. αδυναμία πληρωμής λογαριασμών), αλλά να παρέχει ταυτόχρονα πλήρη κάλυψη (αποζημίωση) στο τοπικό γραφείο σε περίπτωση αδικαιολόγητης ακύρωσης (του συμβολαίου) από τον Τ.Ο.

**Επιπλέον, θα πρέπει να προβλέπεται η περίπτωση ανωτέρας βίας, ως λόγος απαλλαγής του Τουριστικού Γραφείου από ευθύνη έναντι του Τ.Ο., εφ' όσον λάβει χώρα γεγονός που συνιστά ανωτέρα βία, και να περιλαμβάνεται κάποια δέσμευση για αμοιβαία έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση για θέματα που αφορούν το ταξίδι (τυχόν μεταβολές, πληροφορίες που ζητά ο ένας συμβαλλόμενος από τον άλλον για λεπτομέρειες του ταξιδιού κλπ.) (με βάση την απαίτηση της Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ για έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των ταξιδιωτών για όλα όσα αφορούν το ταξίδι).**

#### **Υπηρεσίες και τιμές**

Στη συνεργασία αυτή θα πρέπει να αναφέρονται ξεκάθαρα **(και αναλυτικά, κατά προτίμηση)** οι υπηρεσίες που θα παρέχει το Τουριστικό Γραφείο για τους πελάτες του Τ.Ο. (για παράδειγμα Transfers, Handling, εκδρομές, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, Incentives κ.τ.λ.), **για τις οποίες και μόνο θα είναι υπεύθυνο έναντι του Τ.Ο., και ο προορισμός (ή οι προορισμοί) που αυτό θα καλύπτει για λογαριασμό του Τ.Ο..** [Εδώ, εφ' όσον οι υπηρεσίες που θα παρέχει το Τουριστικό Γραφείο αφορούν μεταφορές, θα μπορούσαν να ορίζονται τα μέσα μεταφοράς που θα χρησιμοποιηθούν, με τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες τους (επειδή, σύμφωνα με την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ οι πληροφορίες αυτές πρέπει να δίνονται στους ταξιδιώτες και να περιλαμβάνονται στις συμβάσεις τους)].

Θα πρέπει, επίσης, να αναγράφονται αναλυτικά οι τιμές όλων των υπηρεσιών που έχουν συμφωνηθεί, οι όροι πληρωμής, οι ημερομηνίες πληρωμής, ο τρόπος πληρωμής, και να επισημαίνεται η τήρηση των ημερομηνιών πληρωμής, (στα Transfers/Μεταφορές θα πρέπει να αναγράφεται τιμή ανά χιλιόμετρο ή τιμή ανά περιοχή). Στις ειδικές μορφές τουρισμού (ιατρικός τουρισμός, αθλητικός τουρισμός, συνεδριακός τουρισμός κ.τ.λ.) θα πρέπει, αναλόγως, να γίνεται λεπτομερής αναφορά στις τιμές και στις υπηρεσίες (ειδικές υπηρεσίες) που παρέχει το Τουριστικό Γραφείο και συμπεριλαμβάνονται στο πακέτο του Τ.Ο.).

## **II. ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (ή Τ.Ο.) ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

### **Αρμοδιότητες και οι ευθύνες**

Σημαντικό είναι να αναφέρονται οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες που έχει το Τουριστικό Γραφείο απέναντι στο ξενοδοχείο και τους πελάτες του Τ.Ο. Για παράδειγμα, σε συμβόλαια που υπογραφεί ο Τ.Ο. απευθείας με τα ξενοδοχεία, χωρίς την συμβολή του Τουριστικού Γραφείου (τα οποία δεν αναγράφουν τον διακριτικό τίτλο του τοπικού Τουριστικού Γραφείου και δεν έχουν την υπογραφή του υπευθύνου), ο τοπικός πράκτορας δεν φέρει καμία οικονομική ή άλλη ευθύνη πλην της μεταφοράς των πελατών προς και από το ξενοδοχείο, εάν αυτό έχει συμφωνηθεί στο συμβόλαιο μεταξύ των δύο (τοπικού Τουριστικού Γραφείου και του Τ.Ο.).

Το Τουριστικό Γραφείο έχει ευθύνη απέναντι στον Τ.Ο. για τη σωστή τήρηση του προγράμματος βάσει της συμφωνίας που έχουν μεταξύ τους, όπως και ευθύνη απέναντι στα ξενοδοχεία για συμβόλαια τα οποία έχει υπογράψει απευθείας το Τουριστικό Γραφείο (και αναγράφουν τον διακριτικό τίτλο του τοπικού Τουριστικού Γραφείου και έχουν την υπογραφή του υπευθύνου), για λογαριασμό του ή για λογαριασμό τρίτων.

**Σημαντικό είναι, επίσης, να προβλέπεται στο συμβόλαιο ευθύνη του ξενοδοχείου έναντι του Τουριστικού Γραφείου (ή του Τ.Ο.) και υποχρέωση αποζημίωσης σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της μεταξύ τους σύμβασης, π.χ. υπεράριθμες κρατήσεις (overbooking), κράτηση λάθος δωματίου (π.χ. θέα βουνό αντί θέα θάλασσα) ή ακατάλληλου δωματίου, προβλημάτων με την καθαριότητα κλπ. (Το Τουριστικό Γραφείο (ή ο Τ.Ο.) φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για οποιαδήποτε παρόμοια πλημμελή εκπλήρωση της σύμβασης στα οργανωμένα ταξίδια και δεν είναι δίκαιο να επωμίζονται και το οικονομικό της βάρους, όταν αυτή ανήκει στην πραγματικότητα στον ξενοδόχο!).**

### **Συμβόλαια Ξενοδοχείων, ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων κ.τ.λ**

Στα συμβόλαια των ξενοδοχείων/διαμερισμάτων, που πραγματοποιεί και υπογράφει το Τουριστικό Γραφείο, θα πρέπει να αναφέρονται τα εξής:

1. Η ονομασία και η κατηγορία του ξενοδοχείου,
2. ο αριθμός ειδικού σήματος λειτουργίας του ξενοδοχείου, ώστε να είναι βέβαιο ότι πρόκειται για νόμιμα λειτουργούσα επιχείρηση. [Το Τουριστικό Γραφείο ή ο εκπρόσωπος ξένης επιχείρησης που συμβάλλεται με ξενοδοχεία που δεν διαθέτουν ειδικό σήμα λειτουργίας τιμωρείται με σοβαρό πρόστιμο (άρ. 4 παρ. 4 εδ. δ Ν. 2160/1993).]
3. η διεύθυνση και η τοποθεσία στην οποία βρίσκεται,
4. ο συνολικός αριθμός των δωματίων/διαμερισμάτων του συγκροτήματος,
5. ο συνολικός αριθμός των δωματίων/διαμερισμάτων του συμβολαίου,
6. οι τύποι των δωματίων/διαμερισμάτων,
7. αριθμός δωματίων/διαμερισμάτων ανά τύπο,
8. οι τιμές των δωματίων/διαμερισμάτων ανά τύπο,
9. η ακριβής χρονική διάρκεια της μίσθωσης και η δυνατότητα/προϋποθέσεις ανανέωσής της.
10. η περίοδος και οι υποπεριόδοί της (low, medium, high season), με την ανάλογη διαφοροποίηση των τιμών χρέωσης,
11. τα Release κάθε υποπεριόδου,
12. το νόμισμα, στο οποίο αναφέρονται οι τιμές,

13. αν οι τιμές είναι ανά δωμάτιο/διαμέρισμα ανά διανυκτέρευση, η ανά άτομο ανά διανυκτέρευση.

(Στην τιμή θα πρέπει να διευκρινίζεται ο τύπος του δωματίου και οι υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται, για παράδειγμα δίκλινο με ημιδιατροφή και θέα θάλασσα/**DBL ROOM SEAVIEW H/B**, επίσης πόσο συχνά θα καθαρίζεται το δωμάτιο/διαμέρισμα, κάθε ποτέ θα γίνεται η αλλαγή στα κλινοσκεπάσματα και κάθε πότε στις πετσέτες. Ακριβής δεν πρέπει να είναι μόνο η περιγραφή του δωματίου/διαμερίσματος, αλλά και όλου του ξενοδοχείου/διαμερισμάτων. Να αναφέρεται δηλαδή αν διαθέτει Spa, χώρους συνεδρίων, αθλητικές εγκαταστάσεις κ.τ.λ. και αν αυτά συμπεριλαμβάνονται στην τιμή του δωματίου ή αν χρεώνονται έξτρα).

14. Εκπτώσεις ενηλίκων, παιδιών.

(Εκπτώσεις στην τιμή του δωματίου που αφορούν τρίτο άτομο/ενήλικα, εκπτώσεις παιδιών κ.τ.λ. θα πρέπει να αναγράφονται λεπτομερώς - για παράδειγμα, πρώτο παιδί από 02 έως 12 χρονών έκπτωση 100%, δεύτερο παιδί από 02 έως 12 χρονών -50% έκπτωση, τρίτο άτομο ενήλικας -30% έκπτωση).

15. Εκπτώσεις Early booking.

Στην περίπτωση του Allotment, αν έχει συμφωνηθεί έκπτωση στις τιμές για κρατήσεις οι οποίες γίνονται σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο (Early booking), θα πρέπει στο συμβόλαιο να αναγράφονται οι ημερομηνίες της περιόδου αυτής, καθώς επίσης και το ποσοστό της έκπτωσης.

16. Έξτρα χρεώσεις δωματίου.

Υπηρεσίες δωματίου, οι οποίες έχουν έξτρα χρέωση (κούνια/κρεβάτι μωρού, κλιματισμός, κ.τ.λ.), θα πρέπει να αναφέρονται αναλυτικά με τις τιμές τους.

17. Να προβλέπεται η περίπτωση ανωτέρας βίας, όπως π.χ. ανακοίνωση κάποιου ατυχήματος, πόλεμος σε κοντινή χώρα, κάποια αρρώστια, απρόβλεπτη πτώχευση του συνεργάτη του Εξωτερικού, θόρυβοι από έργα που δεν είχαν προβλεφθεί κλπ.

18.Μορφή συμβολαίου.

Στα συμβόλαια με τα ξενοδοχεία που υπογράφει ο Τ.Ο. σε συνεργασία με το Τουριστικό Γραφείο (το Τουριστικό Γραφείο για λογαριασμό του Τ.Ο., ακόμα και το Τουριστικό Γραφείο για λογαριασμό του) θα πρέπει να αναφέρεται η μορφή/ο τύπος συμβολαίου, δηλαδή αν πρόκειται για συμβόλαιο Guarantee/Commitment η Allotment.

Στην περίπτωση του Guarantee/Commitment θα πρέπει να ξεκαθαρίζεται αν το συμβόλαιο είναι 100% Guarantee/Commitment ή αν πρόκειται για 70%, 80% κ.τ.λ. Αν η συμφωνία είναι για λιγότερο του 100%, τότε θα πρέπει να αναφέρεται αν είναι Μηνιαίο το Guarantee ή αν είναι Σαιζόν Guarantee. Αν το συμβόλαιο είναι Μηνιαίο και είναι λιγότερο από 100%, για παράδειγμα 70%, στο υπόλοιπο 30% θα πρέπει να μπαίνει χρονικό περιθώριο πώλησης, δηλαδή Release.

(Παράδειγμα: 100 δωμάτια X 70% Guarantee = 70 δωμάτια, στα υπόλοιπα 30 θα πρέπει να καθορίζεται χρονικό περιθώριο Release που το γραφείο η ο Τ.Ο. μπορεί να διαθέτει τα δωμάτια στην αγορά.

Επίσης, στα συμβόλαια αυτά θα πρέπει να αναφέρονται τα εξής:

α. Αν έχουν συμφωνηθεί προκαταβολές (τις οποίες πρέπει να καταβάλει ο Τ.Ο. ή το Τουριστικό Γραφείο, ανάλογα με το συμβόλαιο).

**[ΣΗΜ.: Ο Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων-Πελατών (για τα ελληνικά ξενοδοχεία) προβλέπει δυνατότητα απαίτησης προκαταβολής από την πλευρά του ξενοδόχου «μέχρι ποσοστό 25% στο συνολικό ποσό που προκύπτει από τη συμφωνία που έγινε». Είναι γνωστό, όμως, ότι αυτό δεν τηρείται πάντοτε... Πολύ συχνά απαιτείται καταβολή εκ των προτέρων ολόκληρου του ποσού, η οποία -ανάλογα- γίνεται αποδεκτή ή όχι.]**

β. Οι ημερομηνίες των προκαταβολών και οι ημερομηνίες των υπολοίπων καταβολών.

γ. Να διασφαλίζεται νομικά ο Τ.Ο. ή το τοπικό Τουριστικό Γραφείο σε περίπτωση που το ξενοδοχείο/η εταιρεία αλλάξει ιδιοκτησιακό καθεστώς: τα χρήματα των προκαταβολών να μεταφέρονται και να υπολογίζονται κανονικά, όπως αρχικώς έχει συμφωνηθεί στο συμβόλαιο, και από τους καινούργιους ιδιοκτήτες/εταιρεία.

#### 19. Προμήθειες Τουριστικού Γραφείου.

Προμήθειες για γκρουπ, προμήθειες για μεμονωμένες κρατήσεις κ.τ.λ. θα πρέπει να αναφέρονται, και η συμφωνηθείσα τιμή προμήθειας να αναγράφεται.

20. Να προβλέπεται η καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση που το ξενοδοχείο συμπεριλάβει στο συμβόλαιο αριθμό δωματίων που δεν έχουν άδεια και είναι σε οίκημα που δεν έχει σήμα του ΕΟΤ.

21. Ο αριθμός δωματίων/διαμερισμάτων Allotment ή Guarantee που προσφέρει το ξενοδοχείο/συγκροτήμα στο Τουριστικό Γραφείο ή στον Τ.Ο. θα πρέπει να είναι ο πραγματικός και όχι μικρότερος από αυτόν που έχει συμφωνηθεί και αναγράφεται στο συμβόλαιο. Το συμβόλαιο θα πρέπει να προσφέρει απόλυτη κάλυψη στο Τουριστικό Γραφείο για περιπτώσεις διπλού Allotment ή Guarantee από τα ξενοδοχεία (συμβόλαια που υπερβαίνουν τον πραγματικό αριθμό δωματίων του Ξενοδοχείου/συγκροτήματος και δεν καλύπτουν κατά συνέπεια τις ανάγκες του Τουριστικού Γραφείου/Τ.Ο., όπως αρχικώς έχει συμφωνηθεί).

22. Το φωτογραφικό υλικό (φωτογραφίες, CD ROM, προσπέκτους κ.λ.π.).

Το φωτογραφικό υλικό θα πρέπει να παρουσιάζει την πραγματική εικόνα του ξενοδοχείου και να μην παραπλανά τον τουριστικό πράκτορα, τον Τ.Ο. και κατ' επέκταση τον πελάτη.

23. Το ξενοδοχείο θα πρέπει να τηρεί το συμφωνημένο πακέτο διατροφής των πελατών (τήρηση 14ημέρου ή 21ημέρου επαναλαμβανόμενου μενού, αναλόγως την συμφωνία).

