

ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

3.2 «Οδηγίες για το κείμενο «Σχέσεων Πωλητή του Οργανωμένου Ταξιδιού και Ταξιδιώτη (Καταναλωτή)»

Το κείμενο «Σχέσεις Πωλητή Οργανωμένου Ταξιδιού και Ταξιδιώτη (καταναλωτή)» περιγράφει τη σχέση του γραφείου σου που πουλά οργανωμένα ταξίδια τα οποία διοργανώνονται από άλλα γραφεία – διοργανωτές και των ταξιδιωτών πελατών σου. Ο ΗΑΤΤΑ συνέταξε το σχετικό υπόδειγμα σύμφωνα με το Π.Δ. 339/1996, που έχει ενσωματώσει στο ελληνικό δίκαιο την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ για τα οργανωμένα ταξίδια.

ΠΩΛΗΤΗΣ

Στο σημείο αυτό στο οποίο πρέπει να συμπληρώσεις τα πλήρη στοιχεία του γραφείου σου, καθορίζονται οι ρόλοι του διοργανωτή και του πωλητή προκειμένου να είναι σαφής στον καταναλωτή ο διαχωρισμός των ευθυνών.

Ο σημαντικότερος λόγος για τον οποίο είναι απαραίτητο να χρησιμοποιείς το κείμενο αυτό σε κάθε πώληση ταξιδιού είναι το γεγονός ότι αυτό αποτελεί το μοναδικό τρόπο για να διαχωρίσεις την ευθύνη του γραφείου σου ως πωλητή από την ευθύνη του γραφείου – διοργανωτή απέναντι στον καταναλωτή. Αυτό οφείλεται στο ότι το ΠΔ 339/96 με το οποίο μεταφέρθηκε η Κοινοτική οδηγία 90/314 στην εθνική μας νομοθεσία δεν επιμέρισε/ζει τις ευθύνες μεταξύ διοργανωτή και πωλητή όπως συνέβη κατά τη μεταφορά της οδηγίας στο εθνικό δίκαιο άλλων κρατών μελών. Έτσι ο διαχωρισμός αυτός πρέπει να γίνεται μέσω των συμβάσεων μεταξύ διοργανωτή και πωλητή αλλά και στη σύμβαση που υπογράφεται από τον καταναλωτή προκειμένου αυτός να γνωρίζει κατά ποιου μπορεί/ πρέπει να στραφεί σε κάθε περίπτωση.

ΣΥΜΒΑΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΤΑΞΙΔΙ

Σε αυτή την παράγραφο υπενθυμίζεται στον καταναλωτή ότι η υπογραφή σύμβασης είναι υποχρεωτική καθώς από αυτή ρυθμίζονται οι σχέσεις, οι ευθύνες και οι υποχρεώσεις του καταναλωτή, του γραφείου σου (πωλητή) και του διοργανωτή.

Προφανώς το γραφείο σου εφόσον πουλά ταξίδια που διοργανώνονται από άλλα γραφεία δεν έχει κανένα έλεγχο στη διοργάνωση και τις επιμέρους υπηρεσίες του πακέτου. Ωστόσο αυτό θα πρέπει να το γνωρίζει ο καταναλωτής εκ των προτέρων προκειμένου να διασφαλίσεις ότι δεν θα στραφεί κατά του γραφείου σου σε περίπτωση που αντιμετωπίσει πρόβλημα από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση του ταξιδιού. Διαφορετικά ο πελάτης σου εύλογα θα στραφεί κατά του γραφείου σου για το οποιοδήποτε πρόβλημα έστω και αν αυτό οφείλεται σε παράλειψη του διοργανωτή και εσύ με βάση τη νομοθεσία θα πρέπει να τον αποζημιώσεις και στη συνέχεια να στραφείς κατά του διοργανωτή για να διεκδικήσεις την αποζημίωση που κατέβαλες.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΟΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ

Εδώ υπενθυμίζεται στον καταναλωτή ότι οι «Γενικοί Όροι Συμμετοχής σε Οργανωμένο Ταξίδι» του διοργανωτή, που ισχύουν για το ταξίδι που έχει επιλέξει, αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της σύμβασης. Τους Γενικούς Όρους αυτούς σου τους παρέχει ο διοργανωτής και εσύ έχεις την υποχρέωση να τους δώσεις στον καταναλωτή πριν την υπογραφή της σύμβασης.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Επειδή οι γενικοί όροι συμμετοχής καθορίζουν πολύ βασικά σημεία της σχέσης του καταναλωτή με τον διοργανωτή και με το γραφείο σου (πωλητή) όπως

π.χ. τους όρους ακύρωσης μιας κράτησης θα πρέπει η παραλαβή τους από τον πελάτη να αποδεικνύεται πέραν οποιασδήποτε αμφισβήτησης προκειμένου να τον δεσμεύουν. Για αυτό θα πρέπει να ζητάς από τους πελάτες να σου υπογράφουν ένα αντίγραφο των γενικών όρων του εκάστοτε διοργανωτή με την ένδειξη «έλαβα γνώση στις.....(ημερομηνία)». Εναλλακτικά μπορείς να ζητάς σου υπογράφουν κάποιο αποδεικτικό παραλαβής στο οποίο θα αναφέρεται ρητά α)το γραφείο διοργανωτής του οποίου τους όρους παραδίδεις, β)το/τα ταξίδια για το/ τα οποίο/ α έχουν ισχύ αυτοί οι όροι, γ)το/τα όνομα/τα του/ των πελάτη/ ων που παραλαμβάνει/ουν και λαμβάνει/ουν γνώση και δ)την ημερομηνία παραλαβής.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Εδώ υπενθυμίζεται στον καταναλωτή ότι τα έντυπα προγράμματα των ταξιδιών του διοργανωτή ισχύουν για την περίοδο που αναγράφεται στον ισχύοντα τιμοκατάλογο και σε αδιαίρετο συνδυασμό με αυτόν. Επιπλέον επισημαίνεται ότι σε περίπτωση οποιασδήποτε έκτακτης αλλαγής ο πελάτης θα ενημερωθεί από το γραφείο σου.

Σαν πωλητής ταξιδιών που διοργανώνονται από άλλα γραφεία έχεις την ευθύνη της σωστής και άμεσης ενημέρωσης του καταναλωτή με βάση τις πληροφορίες που σου μεταφέρει ο εκάστοτε διοργανωτής, σύμφωνα πάντα με την ισχύουσα νομοθεσία για τα οργανωμένα ταξίδια αλλά και της μεταφοράς τυχόν ιδιαίτερων απαιτήσεων του πελάτη στον διοργανωτή. (*)

Όπως αναφέρεται και παραπάνω το γραφείο σου σαν πωλητής οργανωμένου ταξιδιού έχει την απόλυτη ευθύνη της σωστής και άμεσης ενημέρωσης του καταναλωτή-πελάτη σου με βάση τις πληροφορίες που σου παρέχει ο διοργανωτής τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Για αυτό πρέπει πάντα να έχεις στη διάθεση σου όλα τα στοιχεία επικοινωνίας των πελατών σου.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Επειδή το ΠΔ 339 προβλέπει πολύ σαφείς προθεσμίες για την ενημέρωση του καταναλωτή (ειδικά σε περιπτώσεις αλλαγών στο πρόγραμμα) θα πρέπει για την μεταβίβαση των πληροφοριών που παρέχονται υποχρεωτικά (βάση ΠΔ), να χρησιμοποιείς μεθόδους επικοινωνίας που να «αποδεικνύουν» το χρόνο ενημέρωσης του πελάτη σου(mail, φαξ, courier, συστημένο κοκ).

(*) Τυχόν ιδιαίτερες επιθυμίες ή απαιτήσεις του πελάτη (π.χ. γεύματα για χορτοφάγους) μπορούν να ικανοποιηθούν μόνο εφόσον ο διοργανωτής επιβεβαιώσει ότι τις αποδέχεται και συμπεριληφθούν ρητά στη σύμβαση. Αυτό είναι κάτι που πρέπει να καθιστάς πάντα απόλυτα σαφές στους πελάτες σου.

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Εδώ υπενθυμίζεται στον καταναλωτή η υποχρέωση τήρησης των χρονοδιαγραμμάτων πληρωμών του διοργανωτή.

Οι πληρωμές για κάθε ταξίδι πρέπει να γίνονται πάντοτε σύμφωνα με τους όρους που έχει προκαθορίσει ο διοργανωτής του. Εσύ σαν πωλητής οφείλεις να παρακολουθείς ότι τηρούνται τα αντίστοιχα χρονοδιαγράμματα πληρωμής από τους πελάτες σου, να τους τα υπενθυμίζεις και σε περίπτωση μη συμμόρφωσης τους, να φροντίζεις για την είσπραξη και απόδοση των ακυρωτικών σύμφωνα με τους όρους του εκάστοτε διοργανωτή.

ΑΚΥΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΧΩΡΗΣΗ

Εδώ υπενθυμίζεται στον καταναλωτή ότι αιτήματα ακύρωσης ή εκχώρησης γίνονται δεκτά και ισχύουν μόνο εφόσον και όταν παραλειφθούν γραπτώς από το γραφείο σου. Οποιαδήποτε ακύρωση προκειμένου γίνει αποδεκτή από τον διοργανωτή πρέπει να γίνεται με έγγραφη δήλωση του καταναλωτή. Συνεπώς εσύ σαν πωλητής οφείλεις να

ενημερώνεις τον καταναλωτή ότι οποιοδήποτε αίτημα ακύρωσης πρέπει να γίνεται εγγράφως και δεν ισχύει πριν την παραλαβή του από το γραφείο σου. Αυτό σημαίνει ότι μέχρι τη στιγμή της παραλαβής του αιτήματος ακύρωσης ο ταξιδιώτης εξακολουθεί να οφείλει τις προβλεπόμενες από τους όρους του διοργανωτή πληρωμές.

Η δυνατότητα εκχώρησης συμμετοχής, όπως αναφέρεται και στους γενικούς όρους κάθε διοργανωτή, εξαρτάται και από παράγοντες που βρίσκονται εκτός του ελέγχου του διοργανωτή ενώ μπορεί να συνεπάγονται και επιπλέον έξοδα που επιβαρύνουν τον καταναλωτή. Συνεπώς θα πρέπει να εξηγείς στους πελάτες σου ότι αίτημα εκχώρησης μπορεί να γίνει αποδεκτό από το γραφείο σου, μόνο εφόσον ο αντίστοιχος διοργανωτής επιβεβαιώσει ότι είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί η εκχώρηση και ο πελάτης συμφωνήσει να καταβάλει τυχόν επιπλέον έξοδα.

ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Εδώ γίνεται προτροπή προς τον πελάτη για τη σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου προαιρετικής ασφάλειας.

Σου συστήνουμε να προτρέπεις πάντα τους πελάτες τους να προχωρούν σε προαιρετική ασφάλιση για τις επιπλέον καλύψεις που αναφέρονται στη σχετική παράγραφο και ιδιαίτερα για την περίπτωση που χρειαστεί να ακυρώσουν το ταξίδι με δική τους υπαιτιότητα.

ΠΑΡΑΔΟΣΗ/ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Σε αυτό το σημείο πρέπει να καθορίσεις τη μέθοδο που χρησιμοποιείς για την παράδοση εγγράφων στους πελάτες σου.

ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΑ, ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΙΣΟΔΟΥ (VISA), ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΤΥΠΩΣΕΙΣ:

Το Π.Δ. 339/1996 απαιτεί, εφ' όσον διαθέτεις στους πελάτες σου ενημερωτικό φυλλάδιο για το ταξίδι, αυτό να περιέχει τις γενικές πληροφορίες σχετικά με τους όρους που ισχύουν όσον αφορά τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, το απαιτούμενο συνήθως χρονικό διάστημα για την έκδοσή τους, καθώς και τις υγειονομικές διατυπώσεις που απαιτούνται για το συγκεκριμένο ταξίδι και διαμονή.

Στην περίπτωση που πουλάς ταξίδι σε χώρα που π.χ. απαιτεί το διαβατήριο των ταξιδιωτών να λήγει 3-12 μήνες μετά τον χρόνο άφιξής τους σ' αυτές, θα πρέπει αυτό να αναφέρεται ρητά στο πρόγραμμα του αντίστοιχου ταξιδιού που δίνεις στους πελάτες σου.

Κατά τα άλλα, είναι σημαντικό να τονίζεις στους υποψήφιους ταξιδιώτες -και ιδιαίτερα στους υπηκόους άλλων χωρών, που είναι κάτοχοι ξένων διαβατηρίων- ότι η έκδοση ή η θεώρηση των ταξιδιωτικών τους εγγράφων είναι δική τους ευθύνη και ότι το τουριστικό γραφείο παρέχει μόνο την απαραίτητη πληροφόρηση γι' αυτά και πιθανόν κάποια βοήθεια κατά τη διαδικασία έκδοσης ή ανανέωσής τους. Δεν φέρει όμως ευθύνη για τυχόν μη έγκαιρη έκδοση ή θεώρησή τους.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Εδώ υπενθυμίζεται στον καταναλωτή η υποχρέωσή του να ενημερώνει εγγράφως για οποιοδήποτε εύλογο παράπονό του κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τον διοργανωτή και τον παρέχοντα την αντίστοιχη υπηρεσία άμεσα, είτε μέσω του συνοδού, είτε μέσω του γραφείου σου, είτε απευθείας προκειμένου αυτό να αντιμετωπίζεται. Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν καταστεί δυνατό να αντιμετωπιστεί, ο καταναλωτής



έχει δικαίωμα μετά την επιστροφή του να απευθυνθεί στον διοργανωτή μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται στη σύμβαση διατυπώνοντας εγγράφως το αίτημά/ παράπονό του.