

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΠΑΠΟΥΤΣΙΔΟΥ ΕΙΡΗΝΗ  
ΑΜ 7742

# ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥΡΕΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ ΔΙΑΚΟΠΩΝ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ  
ΦΥΛΑΚΤΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΤΕΙ ΜΕΣΣΟΛΟΓΙΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΕΚΚΗΡΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ & ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΕΩΝ

ΜΕΣΣΟΛΟΓΙ 2007



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|  |      |
|--|------|
| Εισαγωγή.....  | σ.3  |
| Πρώτο κεφάλαιο   |      |
| “Το τουριστικό πακέτο – διακρίσεις -νομοθεσία” .....                       | σ.4  |
| Δεύτερο κεφάλαιο   |      |
| “Ο ρόλος του δημιουργού του πακέτου, του αρχηγού<br>και του ξεναγού” ..... | σ.15 |
| Τρίτο κεφάλαιο   |      |
| “Παράδειγμα τουριστικού πακέτου” .....                                     | σ.25 |
| Τέταρτο κεφάλαιο   |      |
| “Συμβουλές για τους καταναλωτές<br>για τα τουριστικά πακέτα” .....         | σ.39 |
| Συμπεράσματα.....  | σ.44 |
| Βιβλιογραφία.....  | σ.45 |
| Παράρτημα.....   | σ.46 |

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το θέμα της εργασίας μου θα είναι να ενημερωθεί ο αναγνώστης για τα τουριστικά πακέτα, πως δημιουργούνται από τα τουριστικά πρακτορεία, ποια είναι τα άτομα που εργάζονται για αυτά και ποιος ο ρόλος του καθενός ξεχωριστά. Για την καλύτερη κατανόηση θα δημιουργήσω και εγώ ένα πακέτο διακοπών για έναν προορισμό ώστε να υπάρχει ένα τυπικό παράδειγμα. Τέλος θα προσπαθήσω να τονίσω τα σημεία όπου πρέπει να προσέχει το καταναλωτικό κοινό ώστε να μην εξαπατηθεί αγοράζοντας ένα τουριστικό πακέτο.

Η εργασία θα αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια, το πρώτο κεφάλαιο θα εξηγεί τον ορισμό του τουριστικού πακέτου, την νομοθεσία όπου ισχύει για αυτό καθώς και τις διάφορες κατηγορίες πακέτων όπου υπάρχουν στην τουριστική αγορά.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα αναφέρω τους ανθρώπους που εργάζονται για ένα τουριστικό πακέτο από αυτούς που το δημιουργούνε μέχρι αυτούς που συνοδεύουν τα άτομα που αγοράζουν το πακέτο και τον ρόλο του καθενός ξεχωριστά και ποιες είναι οι αρμοδιότητες τους.

Στο τρίτο κεφάλαιο θα παραθέσω ένα παράδειγμα τουριστικού πακέτου όπου θα δημιουργήσω για έναν προορισμό ώστε να υπάρχει μια καλύτερη εικόνα για το πώς είναι ένα σωστό πακέτο διακοπών και τι θα πρέπει να περιλαμβάνει.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα τονίσω τα σημεία όπου ο καταναλωτής θα πρέπει να προσέξει όταν θα επιλέξει να αγοράσει ένα πακέτο διακοπών καθώς είναι αρκετά αυτά τα οποία δεν αποσαφηνίζονται από τα τουριστικά γραφεία και ο πελάτης καταλήγει να βρεθεί προ εκπλήξεων.

Τέλος στο παράρτημα θα δείξω κάποια έγγραφα κρατήσεων για διάφορα ξενοδοχεία ώστε ο αναγνώστης να έχει και για αυτό το κομμάτι μια σαφή εικόνα.

## **ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **«ΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ - ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ - ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ»**

### 1.1 Ορισμός – συστατικά στοιχεία

« Ο όρος Package Tour (τουριστικό πακέτο) αποτελεί μια ευρύτατα χρησιμοποιούμενη έννοια η οποία περιγράφει ένα συνολικό τουριστικό προϊόν το οποίο περιλαμβάνει μεταφορά από τη χώρα αποστολής προς τον τόπο προορισμού καθώς και το αντίστροφο, διαμονή στη χώρα υποδοχής, μετακινήσεις εντός του προορισμού και πιθανότατα μια σειρά από άλλες συμπληρωματικές δραστηριότητες και υπηρεσίες, συνδυασμένες όλες σε μία ενιαία τιμή.



Αναλυτικότερα τα επιμέρους συστατικά στοιχεία του τουριστικού πακέτου είναι:

A) Η χώρα υποδοχής ή τόπος προορισμού: αποτελεί ένα βασικό συστατικό του τουριστικού πακέτου και πρέπει να συγκεντρώνει όλα εκείνα τα ιδιαίτερα και προσδιοριστικά χαρακτηριστικά (φυσικοί παράγοντες, πολιτιστικά στοιχεία, κοινωνικά στοιχεία, υποδομή, δυνατότητες προσπέλασης κ.λ.π.) τα οποία θα του προσδώσουν τουριστικό χαρακτήρα και τουριστικό ενδιαφέρον.

B) Μέσα μεταφοράς: είναι τα μέσα εκείνα (εναέρια, θαλάσσια, οδικά) με τα οποία υλοποιείται το ταξίδι στη χώρα υποδοχής. Η επιλογή του μεταφορικού μέσου αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα για τον προσδιορισμό του κόστους και της τιμής πώλησης του πακέτου. Ουσιαστικά, όσο πιο γρήγορο, άνετο και σύγχρονο είναι το μέσο μεταφοράς τόσο πιο ακριβή είναι και η τιμή χρέωσης του. Το μεταφορικό μέσο το οποίο χρησιμοποιείται περισσότερο στην παραγωγή ενός τουριστικού πακέτου είναι το αεροπλάνο, οι τεχνολογικές δυνατότητες του οποίου συμβάλλουν στη ταχύτερη μετακίνηση των τουριστών. Εξίσου σημαντικά είναι και τα θαλάσσια ή και οδικά μέσα μεταφοράς, η χρήση των οποίων εξαρτάται από τις αποστάσεις που πρέπει να καλυφθούν, από τα σημεία επίσκεψης, αλλά και από το διαθέσιμο χρόνο του τουρίστα – καταναλωτή.

Γ) Το τράνσφερ (transfer): είναι η μεταφορά των τουριστών – πελατών από το οποιοδήποτε σημείο άφιξης στο χώρο του καταλύματος, οι μετακινήσεις εντός του προορισμού (π.χ. εκδρομές, επισκέψεις τοποθεσιών τουριστικού ενδιαφέροντος κ.λ.π.) και η μεταφορά τους από το χώρο του καταλύματος στο οποιοδήποτε σημείο αναχώρησης. Το συνηθέστερο μεταφορικό μέσο για τα transfer είναι το πούλμαν.

Δ) Το κατάλυμα: είναι οι χώροι εκείνοι στους οποίους διαμένει ο τουρίστας καθ' όλη τη διάρκεια της επίσκεψης του στον τόπο προορισμού. Οι καταλυματικές μονάδες μπορούν να είναι ξενοδοχεία, μπανγκαλόου, βίλες, επιπλωμένα διαμερίσματα, πανσιόν, ξενώνες, μοτέλ κ.λ.π.. Οι διάφοροι τύποι και κατηγορίες διαφέρουν μεταξύ τους ως προς την τιμή και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τα παραπάνω οδηγούν στο συμπέρασμα ότι το τουριστικό πακέτο είναι μια μορφή σύνθετου προϊόντος, διαφορετικού από άλλα είδη αγαθών και υπηρεσιών ανόμοιου χαρακτήρα και ποιότητας προσφοράς.

## 1.2 Διακρίσεις τουριστικών πακέτων

Το, υπό σχεδίαση τουριστικό πακέτο μπορεί να είναι:

A) GIT (Group Inclusive Tours).

Είναι τα πακέτα τα οποία οργανώνονται για groups τουριστών και συνήθως είναι ready made. Ready made είναι εκείνα τα τουριστικά τα οποία σχεδιάζονται για οργανωμένες ομάδες τουριστών (group) και απευθύνονται σε ευρείες κατηγορίες πελατών.

B) IIT (Individual Inclusive Tours).

Είναι τα πακέτα τα οποία οργανώνονται για μεμονωμένους τουρίστες ή σε μικρές ολιγομελείς ομάδες τουριστών και συνήθως είναι tailor made. Tailor made είναι εκείνα τα τουριστικά πακέτα τα οποία σχεδιάζονται για μικρές ομάδες πελατών ή ακόμη και για μεμονωμένους πελάτες – ταξιδιώτες και οργανώνονται μετά από εκφρασμένη επιθυμία του πελάτη (κατ' εντολή του πελάτη).

Εδώ πρέπει να αναφέρουμε ότι υπάρχουν και κάποια πακέτα τα οποία αναφέρονται σε μεμονωμένους πελάτες ή σε μικρές ολιγομελείς ομάδες αλλά είναι Ready Made.

Γ) ITX (Inclusive Tours Excursion).

Είναι ready made πακέτα τα οποία οργανώνονται από τους tour operators (οι δημιουργοί των πακέτων) για group και περιλαμβάνουν εκδρομικούς ναύλους των αεροπορικών εταιριών. Αυτοί οι ναύλοι είναι ειδικοί ναύλοι θεσπισμένοι από τις αεροπορικές εταιρίες μόνο για τους tours operators και τα εκδρομικά tours.

Δ) ITC (Inclusive Tours Charter).

Είναι ready made πακέτα τα οποία σχεδιάζονται και οργανώνονται από τους tour operators για group τουριστών και περιλαμβάνουν αεροπορική πτήση charter (μισθωμένη πτήση). Λόγω του φθηνότερου κόστους του αεροπορικού ναύλου είναι κατά συνέπεια και το όλο τουριστικό πακέτο ITC φθηνότερο οπότε είναι και πιο προσιτά σε μεγαλύτερο μέρος του καταναλωτικού κοινού.

Ανάλογα προς τη θεματική ενότητα του τουριστικού ενδιαφέροντος που καλύπτουν τα τουριστικά πακέτα μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε:

- Αναψυχής
- Πολιτισμικά
- Πολιτιστικά
- Περιπέτειας (σαφάρι, ορειβασία κ.λ.π.)
- Συγκεκριμένων ειδών καταλυμάτων, όπως Club Hotel, ξενώνες



Ένα τουριστικό πακέτο μπορεί να καλύπτει περισσότερες από μια θεματικές ενότητες τουριστικού ενδιαφέροντος.»

(Γαλιατσάτος Π., σημειώσεις, 2003)

### 1.3 Τι είναι οργανωμένο ταξίδι σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα.

«Συγκεκριμένα πρόκειται για το Προεδρικό Διάταγμα 339/96 που αφορά τις υποχρεώσεις των διοργανωτών και πωλητών οργανωμένων ταξιδιών και περιηγήσεων και τα αντίστοιχα δικαιώματα των καταναλωτών, το οποίο εκδόθηκε σε εφαρμογή της Οδηγίας 90/314/ΕΟΚ της 13<sup>ης</sup> Ιουνίου 1990 «για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις».

Αυτό που προβλέπει σε γενικές γραμμές είναι:

α ) Οργανωμένο ταξίδι είναι κάθε ταξίδι, που προσφέρεται από τουριστικά γραφεία, που λειτουργούν νόμιμα (δηλαδή με σήμα του Ε.Ο.Τ.), υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση και περιλαμβάνει δύο τουλάχιστον από τις ακόλουθες υπηρεσίες:

Μεταφορά

Διαμονή

Άλλες τουριστικές υπηρεσίες μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής, που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα της τιμής του οργανωμένου ταξιδιού.

Το οργανωμένο ταξίδι μπορεί να πωλείται με συνολική τιμολόγηση ή με χωριστή τιμολόγηση των επί μέρους υπηρεσιών, που το απαρτίζουν.

β ) Η Σύμβαση είναι συμφωνία που συνδέει τον καταναλωτή με τον διοργανωτή ή και με τον πωλητή του οργανωμένου ταξιδιού.

γ ) Ο Καταναλωτής είναι το πρόσωπο που αγοράζει ή αναλαμβάνει να αγοράσει το οργανωμένο ταξίδι.

δ ) Ο Διοργανωτής είναι το πρόσωπο, Φυσικό ή Νομικό, το οποίο κατ' επάγγελμα διοργανώνει οργανωμένα ταξίδια και τα πωλεί ή τα προσφέρει προς πώληση απ' ευθείας ή μέσω πωλητή.

ε ) Ο Πωλητής είναι το πρόσωπο Φυσικό ή Νομικό που πωλεί ή προσφέρει προς πώληση το οργανωμένο ταξίδι που έχει προγραμματίσει ο διοργανωτής.

Το Π.Δ. 339/96 προβλέπει την υποχρέωση του διοργανωτή ή πωλητή του ταξιδιού να κοινοποιεί στον Καταναλωτή την περιγραφή του καθώς και την τιμή



του, πριν από την σύναψη της σύμβασης, χωρίς να περιλαμβάνει απατηλές ενδείξεις. Ο διοργανωτής δεν υποχρεώνεται να διαθέτει διαφημιστικά φυλλάδια, για την ενημέρωση των Καταναλωτών, όταν όμως το κάνει θα πρέπει να αναφέρει, με σαφή τρόπο, την τιμή και πληροφορίες για τον προορισμό, τα μέσα μεταφοράς (χαρακτηριστικά και κατηγορίες), τον τύπο του καταλύματος (ανέσεις και χαρακτηριστικά), τα παρεχόμενα γεύματα, το δρομολόγιο, πληροφορίες, σχετικά με τα διαβατήρια κ.λ.π., την προκαταβολή και στην περίπτωση που η πραγματοποίηση του οργανωμένου ταξιδιού απαιτεί ένα ελάχιστο αριθμό ατόμων, την προθεσμία, για την ειδοποίηση του Καταναλωτή, αν ματαιωθεί το ταξίδι.

Στον Καταναλωτή πρέπει να παρέχονται, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, γραπτώς ή με άλλη μορφή, γενικές πληροφορίες, σχετικά με τους όρους που ισχύουν, όσον αφορά τα διαβατήρια, τις θεωρήσεις, τον απαιτούμενο για την έκδοσή τους χρόνο καθώς και τυχόν υγειονομικές διατυπώσεις. Επίσης, πρέπει να παρέχονται στον Καταναλωτή, εγκαίρως, πληροφορίες σχετικά με τα ωράρια, τις ενδιάμεσες στάσεις, τις ανταποκρίσεις, τη θέση του ταξιδιώτη καθώς και το όνομα, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή, ελλείψει δε αυτού, τα στοιχεία των τοπικών φορέων, που μπορούν να βοηθήσουν, σε περίπτωση δυσχερειών. Πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο Καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται, σχετικά με τους όρους ασφάλισης του ταξιδιού.

Η σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ Καταναλωτή και διοργανωτή/πωλητή πρέπει να συνάπτεται εγγράφως και να αναφέρει: α) τον προορισμό του ταξιδιού, β) τα μέσα μεταφοράς, γ) πληροφορίες σχετικά με τα καταλύματα, όταν το ταξίδι περιλαμβάνει διανυκτερεύσεις, δ) αν απαιτείται ένας ελάχιστος αριθμός ατόμων, για την πραγματοποίηση του ταξιδιού και σε αυτήν την περίπτωση την προθεσμία για την ειδοποίηση του Καταναλωτή, αν υπάρχει ματαίωση του ταξιδιού, ε) το δρομολόγιο, στ) τις επισκέψεις, εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες, που περιλαμβάνονται στη συνολική τιμή, ζ) τα στοιχεία του διοργανωτή/πωλητή και της ασφάλισης, η) την τιμή του οργανωμένου ταξιδιού, κάθε ενδεχόμενη αναθεώρησης της και τα τέλη και φόρους, εφόσον δεν περιλαμβάνονται στη συνολική τιμή, θ) το χρονοδιάγραμμα και τις λεπτομέρειες πληρωμής της τιμής, ι)

τις ιδιαίτερες επιθυμίες, που ο Καταναλωτής γνωστοποιεί στο διοργανωτή, κατά την κράτηση και ια) τις προθεσμίες, εντός των οποίων ο Καταναλωτής θα πρέπει να διαμαρτυρηθεί για μη εκτέλεση ή πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης.

Οι καθοριζόμενες στη σύμβαση τιμές δεν μπορούν να μεταβληθούν, σε βάρος του Καταναλωτή, εκτός εάν επέλθουν μεταβολές σχετικές με το κόστος της μεταφοράς, τα τέλη και τους φόρους που οφείλονται για ορισμένες υπηρεσίες καθώς και τις τιμές συναλλάγματος. Ακόμα όμως, και αν συντρέχουν αυτές οι εξαιρετικές περιπτώσεις, η συμβατική τιμή δεν μπορεί να μεταβληθεί στο χρονικό διάστημα των 20 ημερών, πριν την αναχώρηση.

Εάν, πριν από την αναχώρηση, ο διοργανωτής υποχρεωθεί να τροποποιήσει, σε σημαντικό βαθμό, ένα από τα από τα ουσιαστικά στοιχεία της σύμβασης, όπως είναι π.χ. η τιμή, πρέπει να το γνωστοποιήσει το ταχύτερο δυνατόν στον καταναλωτή, ο οποίος έχει τις εξής δύο δυνατότητες: α) είτε να καταγγείλει τη σύμβαση, χωρίς να υποστεί κυρώσεις, β) είτε να αποδεχθεί μία τροποποιητική πράξη της σύμβασης, που θα καθορίζει τις τροποποιήσεις και τις επιπτώσεις τους στις τιμές. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση, αλλά και εάν για οποιονδήποτε λόγο που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του καταναλωτή, ο διοργανωτής ματαιώσει το ταξίδι, ο καταναλωτής δικαιούται: α) είτε να απαιτήσει ένα άλλο οργανωμένο ταξίδι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας, β) είτε να ζητήσει την επιστροφή των καταβληθέντων από αυτόν ποσών.

Ουσιαδής όρος της σύμβασης, ο οποίος επιβάλλεται από τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος, είναι η παροχή εγγύησης στον καταναλωτή, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης και για την άμεση επιστροφή των καταβληθέντων, δε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης. Η εγγύηση αυτή εξασφαλίζεται με τη μορφή της υποχρεωτικής ασφάλισης των αντιστοίχων κινδύνων (πλημμελής εκτέλεση της παροχής, αφερεγγυότητα ή πτώχευση του διοργανωτή ή πωλητή). Δυστυχώς, όμως, η ασφάλιση αυτή δεν καλύπτει σε περιπτώσεις ατυχημάτων ή κλοπής των προσωπικών ειδών του ταξιδιώτη.

Τι πρέπει να γνωρίζει ο ταξιδιώτης.

Ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει ότι πολλές πιστωτικές κάρτες παρέχουν καλύψεις, στους κατόχους τους, οι οποίες μπορούν να φανούν

χρήσιμες, σε περίπτωση ατυχημάτων, κλοπής, καθυστέρησης κ.λ.π., με την προϋπόθεση ότι τα έξοδα μετάβασης ή διαμονής, έχουν πληρωθεί με πιστωτική κάρτα.

Συγκεκριμένα, η τράπεζα μας αποζημιώνει, για προσωπικό μας ατύχημα, κατά τη διάρκεια των διακοπών, αντικαθιστά τα αντικείμενα, που αγοράσαμε με την πιστωτική κάρτα, αν αυτά απολεσθούν, καλύπτει τα έξοδα, στα οποία, τυχόν, θα υποβληθούμε, εξαιτίας μιας καθυστερημένης πτήσης, ενώ σε περίπτωση καθυστέρησης παραλαβής των αποσκευών μας, μας καλύπτει τα έξοδα, για την αγορά ειδών πρώτης ανάγκης.

Μία άλλη δυνατότητα που παρέχουν ορισμένες ασφαλιστικές εταιρίες είναι η τουριστική βοήθεια. Με την κάλυψη αυτή, σε περίπτωση ατυχήματος, μας παρέχεται μεταφορά, από τον τόπο του ατυχήματος στην οικία μας, με ταυτόχρονη παραλαβή, των αποσκευών και προσωπικών μας ειδών, γίνεται επιτόπου επισκευή του οχήματος μας, αν αυτό είναι δυνατό, μας παρέχεται φύλαξη του αυτοκινήτου και χρήσιμες πληροφορίες, για τον προγραμματισμό των διακοπών μας.

Εάν, μετά την αναχώρηση, υπάρξει αδυναμία παροχής σημαντικού τμήματος των προβλεπόμενων στη σύμβαση υπηρεσιών, ο διοργανωτής προβαίνει σε άλλους διακανονισμούς, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του καταναλωτή, για τη συνέχιση του ταξιδιού και, ενδεχομένως, αποζημιώνει τον καταναλωτή. Όταν δεν είναι δυνατό να επέλθει τέτοιος διακανονισμός ή ο καταναλωτής δεν τον αποδέχεται, ο διοργανωτής παρέχει στον καταναλωτή μεταφορικό μέσο, για να επιστρέψει στον τόπο αναχώρησης ή σε άλλο συμφωνημένο σημείο επιστροφής και, ενδεχομένως, του παρέχει αποζημίωση.

Ο διοργανωτής και ο πωλητής, που φέρονται ως συμβαλλόμενα μέρη σε μία σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, φέρουν ευθύνη έναντι του καταναλωτή για την καλή εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την σύμβαση. Επίσης, φέρουν ευθύνη για τις ζημιές που υφίσταται ο καταναλωτής, λόγω μη εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης της σύμβασης, εκτός αν για τις παραλείψεις κατά την εκτέλεση της σύμβασης ευθύνεται, αποκλειστικά, ο καταναλωτής ή τρίτο πρόσωπο, άσχετο, όμως, με τη διοργάνωση του ταξιδιού.

Αποδεικτικό στοιχείο, για τον έλεγχο εφαρμογής της νομοθεσίας και της εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του πράκτορα, είναι η γραπτή σύμβαση. Ο καταναλωτής υπογράφει τη σύμβαση, αφού βεβαιωθεί, ότι έχουν περιληφθεί σε αυτήν όλοι οι συμφωνημένοι όροι και αφού ενημερωθεί, για όλα τα βασικά ζητήματα, που προβλέπονται στο διάταγμα και τον ενδιαφέρουν. Ο καταναλωτής απαιτεί αντίγραφο της σύμβασης, που υπέγραψε. Σε περίπτωση, που προκαταβάλλει κάποιο χρηματικό ποσό, απαιτεί απόδειξη για το ποσό της προκαταβολής.

Με το Προεδρικό Διάταγμα εξασφαλίζεται:

Η συνολική και σε όλα τα στάδια του ταξιδιού εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

Η αποτελεσματική διεκδίκηση των όσων συμφωνηθούν μεταξύ του τουριστικού πράκτορα και του καταναλωτή.

Η αποζημίωση του καταναλωτή, σε περίπτωση αθέτησης παροχής των συμφωνηθεισών υπηρεσιών ως προς το εύρος και ως προς την ποιότητα τους.

Η άμεση επιστροφή των καταβληθέντων ποσών για το τμήμα των υπηρεσιών, που δεν προσφέρθηκαν, στις περιπτώσεις πτώχευσης ή παύσης πληρωμών (αφερεγγυότητας) του τουριστικού πράκτορα.

Συνολικά υπεύθυνος έναντι του καταναλωτή είναι ο διοργανωτής ή/και ο πωλητής του οργανωμένου ταξιδιού (δηλαδή ο τουριστικός πράκτορας, από τον οποίο «αγοράστηκε» το οργανωμένο ταξίδι). Ο τουριστικός πράκτορας είναι υπεύθυνος ακόμη και για το τμήμα των υπηρεσιών που δεν παράγονται από τον ίδιο, αλλά από άλλες συνεργαζόμενες επιχειρήσεις (π.χ. ξενοδοχεία, κέντρα εστίασης κ.λ.π.).

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν μπορεί να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι, μπορεί να εκχωρεί την κράτησή του 5 εργάσιμες ημέρες, πριν την αναχώρηση, σε άλλο πρόσωπο.» (www.kerka.gr, 2006)

#### 1.4 Διασφάλιση των υπηρεσιών ενός τουριστικού πακέτου

«Με τον όρο διασφάλιση υπηρεσιών ενός τουριστικού πακέτου εννοούνται όλες οι ενέργειες που κάνει ο παραγωγός του τουριστικού πακέτου (ο

Tour Operator ή το τουριστικό γραφείο) ώστε όλες οι υπηρεσίες και προϊόντα που περιλαμβάνονται σε αυτό, αλλά και οι προαιρετικές υπηρεσίες (optional), να βρίσκονται στο ποιοτικό επίπεδο που επιθυμεί και ταυτόχρονα να καλύπτεται και η ζήτηση που έχει προβλέψει ότι θα έχει το συγκεκριμένο πακέτο.

Για να ξεκινήσει η διαδικασία παραγωγής ενός τουριστικού πακέτου πρέπει να διασφαλιστούν όλες οι υπηρεσίες που έχουν προκαθοριστεί και αποφασιστεί ότι θα περιλαμβάνονται στο πακέτο ή ότι θα είναι προαιρετικές (optional). Οι στόχοι του τουριστικού πράκτορα ή του tour operator σε αυτή τη φάση είναι:

- Να εξετάσει τα επίπεδα ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν οι υποψήφιοι ενδιάμεσοι παραγωγοί.
- Να ελέγξει τις δυνατότητες της προσφοράς τους.
- Να ελέγξει τη αξιοπιστία και τη φερεγγυότητα αυτών.
- Να συζητήσει, να διαπραγματευτεί και να αποφασίσει τους όρους συνεργασίας.

Ο tour operator ή ο τουριστικός πράκτορας μπορεί να πραγματοποιήσει τους παραπάνω στόχους με δύο τρόπους:

A) Το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης έρχεται άμεσα σε επαφή με τους ενδιάμεσους παραγωγούς.

B) Η επιχείρηση επιλέγει έναν τοπικό πράκτορα ως άμεσο συνεργάτη του, ο οποίος αναλαμβάνει την ευθύνη να επικοινωνεί ο ίδιος με τους παραγωγούς και να ενημερώνει κατόπιν τον tour operator ή το τουριστικό γραφείο.

Κατά την πραγματοποίηση του τουριστικού πακέτου τη διασφάλιση των υπηρεσιών αναλαμβάνει ο tour leader, ασχέτως αν είναι υπάλληλος του tour operator ή του τοπικού πράκτορα. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονίσουμε ότι ο τοπικός πράκτορας είναι υπεύθυνος μόνο για τη διασφάλιση των επονομαζόμενων, land services, δηλαδή για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρονται στον τόπο ή στη χώρα υποδοχής των τουριστών. Στις αρμοδιότητες του δεν εμπίπτει η διασφάλιση της μεταφοράς των τουριστών από τη χώρα



προέλευσης στη χώρα υποδοχής και το αντίστροφο. Αυτό είναι αρμοδιότητα του παραγωγού του τουριστικού πακέτου.»

(Γαλιατσάτος Π., σημειώσεις, 2003)



## **ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

**«Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥ ΤΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ, ΤΟΥ  
ΑΡΧΗΓΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΞΕΝΑΓΟΥ»**

## 2.1 Ο δημιουργός του πακέτου (tour operator)

«Η δημιουργία πακέτων διακοπών αφορά είτε στον Εσωτερικό/Incoming, είτε στον Εξερχόμενο/Outgoing τουρισμό. Το κυρίως αντικείμενο του πακέτου μπορεί να είναι μια συγκεκριμένη μορφή τουρισμού (π.χ. Επαγγελματικός, Αθλητικός, Περιηγητικός κ.α.) ή συνδυασμός. Για τη δημιουργία των πακέτων διακοπών υπεύθυνοι είναι οι tour operator οι οποίοι είναι ταξιδιωτικοί – τουριστικοί οργανισμοί που κατασκευάζουν οργανωμένα ταξίδια – τουριστικά πακέτα αγοράζοντας τα διάφορα απαραίτητα τουριστικά αγαθά σε μεγάλες ποσότητες και το “συσκευάζουν” σε ένα πακέτο με μια ενιαία τιμή.

Ένας tour operator εκτελεί τις ακόλουθες ενέργειες:

Επιλέγει τον προορισμό

Ελέγχει και τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (π.χ. έκδοση Διαβατηρίου, τουριστικής VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κ.α.)

Επιλέγει τα Μέσα Μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα δρομολόγια.

Επιλέγει τις τουριστικές υπηρεσίες και δραστηριότητες στον τόπο του προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις του/των πελατών του γραφείου.

Επιλέγει και συνεργάζεται με τον τουριστικό πράκτορα-συνεργάτη του στον τόπο προορισμού.

Μορφοποιεί το συνολικό πακέτο σαν προϊόν προς πώληση και παράλληλα, εξασφαλίζει τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες στον τόπο του προορισμού και εισπράττει χρηματική προκαταβολή από τον πελάτη.

Οριστικοποιεί τις κρατήσεις.

Εισπράττει την εξόφληση για το πακέτο.

Εκδίδει τα εισιτήρια και τα Voucher (δηλαδή τις κρατήσεις των δωματίων με προπληρωμή στο ξενοδοχείο) για λογαριασμό του πελάτη.» (Γαλιατσάτος Π., σημειώσεις, 2003)

Εκτός από τα παραπάνω ο υπάλληλος που είναι υπεύθυνος για την δημιουργία πακέτων διακοπών πρέπει να έχει και γνώσεις marketing, λογιστικές και άποψη για την αγορά που απευθύνεται καθώς κατά την δημιουργία του πακέτου πρέπει να ενημερώνει τους συνεργάτες του. Αναλυτικότερα οι ενέργειες που πρέπει να κάνει ο υπάλληλος κατά την διάρκεια της δημιουργίας του πακέτου είναι:

**Διεξαγωγή έρευνας αγοράς-στόχου**

- A) Καθορισμός αγοράς-στόχου
- B) Καθορισμός μεγέθους αγοράς-στόχου
- Γ) Κίνητρο για το ταξίδι
- Δ) Χρονική περίοδος
- E) Καθορισμός μεταφορικών μέσων
- ΣΤ) Καθορισμός καταλυμάτων και κατηγορίας ξενοδοχείου
- Z) Καθορισμός τύπου δωματίων
- H) Καθορισμός αξιοθέατων και πιθανών εκδρομών

**Επιλογή προσφορών για υπηρεσίες και προϊόντα**

- A) Το καταλληλότερο μέσο μεταφοράς
- B) Το καταλληλότερο κατάλυμα
- Γ) Τους όρους διατροφής
- Δ) Και τις συμπληρωματικές υπηρεσίες

**Κρατήσεις – Συμβόλαια**

- A) Κράτηση θέσεων
- B) Κράτηση δωματίων
- Γ) Κράτηση συμπληρωματικών υπηρεσιών
- Δ) Αποστολή διαφημιστικών φυλλαδίων στους πωλητές
- E) Αποστολή διαφημιστικών φυλλαδίων σε υπάρχοντες πελάτες

**Προετοιμασία σχεδίου πωλήσεων**

- A) Προετοιμασία του διαφημιστικού προγράμματος
- B) Εκτέλεση και εποπτεία του διαφημιστικού προγράμματος
- Γ) Εκτίμηση του αποτελέσματος

**Χειρισμός των requests – απαιτήσεων**

- A) Έντυπο κράτησης θέσεων
- B) Ενημέρωση συνεργατών
- Γ) Απόδειξη προκαταβολής

#### **Χειρισμός κρατήσεων, εισιτηρίων και λοιπών εντύπων**

- A) Έλεγχος των δεδομένων
  - B) Ταυτοποίηση των εγγράφων με χρονολογική σειρά.
- (Μπενετάτος κ.α., 2004)

Όλα τα παραπάνω είναι οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει ο κάθε υπάλληλος για το τουριστικό πακέτο για να είναι νόμιμο και να μην δημιουργηθεί σοβαρό πρόβλημα κατά την εκτέλεση του.

Για να δημιουργηθεί όμως ένα πακέτο διακοπών ο υπάλληλος θα πρέπει να λάβει υπόψιν του κάποια στοιχεία που θα τον βοηθήσουν στην ομαλότερη λειτουργία του προγράμματος.

Καταρχήν θα πρέπει να γνωρίζει καλά το προφίλ των τουριστών στους οποίους απευθύνεται το πακέτο. Καθώς άλλες ανάγκες έχει μια οικογένεια, άλλες ένα ηλικιωμένο ζευγάρι και άλλες μια νεαρή παρέα. Έτσι λοιπόν θα πρέπει να δημιουργήσει ξεχωριστά πακέτα για κάθε κατηγορία πελατών ώστε να καλυφθούν οι διαφορετικές ανάγκες τους.

Δεύτερον για να φτιάξει ένα πακέτο διακοπών ένας υπάλληλος θα πρέπει να γνωρίζει το είδος του καταλύματος όπου θα διανείμουν οι πελάτες του, την κατηγορία του καθώς και τις παροχές που έχει για να μπορέσει να τις παρουσιάσει εκ των προτέρων στους καταναλωτές για να είναι ενήμεροι τι θα συναντήσουν. Άλλωστε σε μια εκδρομή η πρώτη εικόνα, η οποία είναι και η πιο σημαντική, είναι αυτή του ξενοδοχείου σε έναν τουρίστα.

Τρίτο στοιχείο που θα πρέπει να γνωρίζει ο δημιουργός του πακέτου (tour operator) είναι τους όρους της διατροφής που θα έχει η εκδρομή, δηλαδή ποια γεύματα θα καλύψει το ξενοδοχείο σε ποιες περιπτώσεις θα χρειαστεί να φάνε έξω οι τουρίστες και αν χρειαστεί η τελευταία περίπτωσή τότε να δώσει κάποιες ενδεικτικές τιμές για το πόσο μπορεί να τους στοιχίσει.

Τέταρτον θα πρέπει να γνωρίζει και να αναφέρει ρητά μέσα στο πακέτο κάποια στοιχεία διαδικαστικά όπως η ώρα άφιξης στον προορισμό, η ώρα αναχώρησης, τις



ημερομηνίες καθώς και αν ταξιδεύουν με αεροπλάνο τον αριθμό πτήσης, ή τις πληροφορίες που χρειάζεται να ξέρουν οι ταξιδιώτες με οποιοδήποτε μέσο χρειαστεί να ταξιδέψουν.

Πέμπτον θα πρέπει να γνωρίζει ποιος θα είναι ο συνοδός του group τα στοιχεία του, τα τηλέφωνα του ώστε να τα αναφέρει μέσα στο πακέτο για την διευκόλυνση των ταξιδιωτών καθώς και του ξεναγού που θα ασχοληθεί όταν οι πελάτες έχουν φτάσει στον προορισμό τους.

Έκτον θα χρειαστεί να αναφέρει μέσα στο πρόγραμμα του πακέτου τον ελεύθερο χρόνο που θα έχουν στην διάθεση τους οι ταξιδιώτες, οπότε θα πρέπει να προγραμματίσει έτσι το ωράριο για να τους διαθέσει κάποιες ώρες να κάνουν ότι θέλουν.

Τέλος και σημαντικότερο για τον tour operator είναι να υπολογίσει την προμήθεια που θα πάρει από την δημιουργία αυτού του πακέτου καθώς και τους όρους πληρωμής για εκείνον αλλά και τους όρους που θα έχουν οι ταξιδιώτες. (Chuck κ.α., 2004)



## 2.2 Ο αρχηγός του group (Tour Leader)

Ο Tour Leader (αρχηγός) είναι ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος ενός Tour Operator ή τουριστικού γραφείου, ή του τοπικού πράκτορα, ο οποίος συνοδεύει μία ομάδα τουριστών (group) σε κάποια ταξιδιωτική περιοδεία. Η συνοδεία από τον tour leader είναι να διεκπεραιώνει το πρόγραμμα του ταξιδιού όσον το δυνατόν συνεπέστερα και ευχάριστα για τον ταξιδιώτη. Σαν εκπρόσωπος του γραφείου αναλαμβάνει όλες τις διατυπώσεις που απαιτούνται σε σχέση με τις επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες για την πραγματοποίηση του ταξιδιού, της διαμονής και των λοιπών δραστηριοτήτων της ομάδας.

Επιβλέπει τη μεταφορά των τουριστών στο κατάλυμα καθώς και όλες τις άλλες διαδικαστικές φάσεις και πρέπει να είναι προετοιμασμένος να αντιμετωπίσει μια σειρά από εμπόδια και δυσκολίες. Ο αρχηγός εκπροσωπεί την εταιρία του απέναντι στους

πελάτες αλλά και απέναντι στις ενδιάμεσες εταιρίες που προμηθεύουν τις απαραίτητες υπηρεσίες. Συνεπώς πρέπει να δίνει συνεχώς τον καλύτερο εαυτό του για να διατηρήσει και να αυξήσει την καλή φήμη της επιχείρησης που εργάζεται στα μάτια της ομάδας των πελατών και των συμβαλλομένων εταιριών.

Οι εργασίες του tour leader αναλυτικά είναι:

Συγκεντρώνει πριν την αναχώρηση του group όλα τα απαραίτητα έγγραφα (Voucher για όλες τις παρεχόμενες και προαιρετικές υπηρεσίες, εισιτήρια, Rooming-list κ.λ.π.), παραδείγματα εγγράφων κρατήσεων για δωμάτια ξενοδοχείων υπάρχουν στο παράρτημα , ενημερώνεται για το ταξίδι και για όλες τις παρεχόμενες και προαιρετικές υπηρεσίες. Πρέπει να σημειωθεί ότι ο tour leader σε όλα τα επόμενα βήματα όπου παρέχονται υπηρεσίες προς το group από διάφορους προμηθευτές δίνει ως εγγύηση αμοιβής τους το ανάλογο ομαδικό voucher.



Μια ή δύο μέρες πριν την αναχώρηση καλούνται από το γραφείο τα άτομα που θα συμμετάσχουν σε ένα συγκεκριμένο ταξίδι για την πρώτη ενημέρωση και την γνωριμία με τον tour leader. Αυτή η συγκέντρωση πραγματοποιείται στον χώρο του τουριστικού γραφείου. Ο tour leader εκεί εξηγεί σε γενικές γραμμές στοιχεία για τον τόπο προορισμού, τις δραστηριότητες που θα πραγματοποιηθούν και μοιράζει το φυλλάδιο με το λεπτομερές πρόγραμμα της εκδρομής, όπου σημειώνεται η ημερομηνία και η ώρα της κάθε δραστηριότητας. Επίσης απαντά σε ερωτήσεις και απορίες που δημιουργούνται. Αυτή η ενημέρωση ονομάζεται Briefing και επαναλαμβάνεται κατά την άφιξη στο ξενοδοχείο και όποτε άλλοτε κρίνεται σκόπιμο.

Συναντά τους ταξιδιώτες στο σημείο έναρξης του προγράμματος του πακέτου, επιβεβαιώνει το όνομα του κάθε πελάτη από τον αντίστοιχο κατάλογο, μετρά τις αποσκευές τους, ελέγχει να γίνει σωστά του check-in (στην περίπτωση που έχουν συναντηθεί στο αεροδρόμιο) και βοηθά τους πελάτες να επιβιβασθούν στα μέσα

μεταφοράς. Αναλαμβάνει τις διατυπώσεις στους ελέγχους στο αεροδρόμιο (τελωνειακό, υγειονομικό κ.λ.π.)

Ενημερώνει το γραφείο για τυχόν πελάτες που δεν εμφανίστηκαν (no-show).

Βοηθάει τους τουρίστες στα σημεία άφιξης, δηλαδή αναγνωρίζει τον transfer man και τον τοπικό συνεργάτη, κατευθύνει τους πελάτες στα πούλμαν, συνοδεύει τους πελάτες στο ξενοδοχείο.

Συνεννοείται με τη reception του ξενοδοχείου για να δοθούν τα δωμάτια στους πελάτες.

Βοηθάει τους ταξιδιώτες κατά τη διάρκεια του προγράμματος, δηλαδή τους δίνει πληροφορίες για τα τουριστικά αξιοθέατα, χειρίζεται τα θέματα των γευμάτων και όλων των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες.

Ενημερώνει τους πελάτες για τις προαιρετικές εκδρομές (optional), ελέγχει τον αριθμό των συμμετεχόντων και ενημερώνει τον τοπικό συνεργάτη.

Ο tour leader συνοδεύει το group σε όλες του τις εκδηλώσεις. Εποπτεύει την συνοχή του group ενθαρρύνοντας το ομαδικό πνεύμα και την γνωριμία μεταξύ των μελών. Φροντίζει για την εξασφάλιση εισιτηρίων σε αρχαιολογικούς χώρους, εκδηλώσεις και όπου αλλού προβλέπεται. Έρχεται σε επαφή με τους υπεύθυνους των τοπικών μέσων μεταφοράς, των εστιατορίων και των χώρων αναψυχής και τους ξεναγούς, ώστε να εξασφαλίσει το ομαδικό voucher του καθενός. Στο ομαδικό αυτό voucher αναγράφεται η τυχόν παράλειψη από μέρους του προμηθευτού, ώστε να αφαιρεθεί αυτό από την πληρωμή του.

Αναλαμβάνει το διακανονισμό του ξενοδοχείου και χειρίζεται τους λογαριασμούς των τουριστικών υπηρεσιών των προμηθευτών, όπου είναι απαραίτητο.

Κανονίζει την αναχώρηση σε συνεργασία με τη reception του ξενοδοχείου και με τον τοπικό συνεργάτη για το transfer.

Ελέγχει ώστε να είναι όλοι οι πελάτες παρόντες κατά την αναχώρηση μαζί με τις αποσκευές τους, τις οποίες και μετρά. Βοηθά τους πελάτες να επιβιβασθούν στο πούλμαν.

Κάνει τις ίδιες διαδικασίες στον σταθμό (π.χ. στο αεροδρόμιο) και βοηθάει τους πελάτες να επιβιβασθούν στο μέσο μεταφοράς.

Μετά την επιστροφή ετοιμάζει αναλυτική έκθεση και κατάσταση των extra εξόδων, μαζί με τις αποδείξεις που υπάρχουν. Παραδίδει όλα τα δελτία που έχουν πληρωθεί, καθώς και τα χρήματα που εισπράχθηκαν από προαιρετικές υπηρεσίες (optional) μαζί με τον ονομαστικό κατάλογο των πελατών που πήρων μέρος σε αυτές. Γράφει μια αναφορά για όλες τις δραστηριότητες και τα γεγονότα που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, καθώς και για τα παράπονα των πελατών όπως και για βελτιώσεις που προτείνει να γίνουν.

Ο tour leader κατά την διάρκεια του ταξιδιού συντάσσει καθημερινώς μια αναφορά που απευθύνεται προς την διεύθυνση του γραφείου. Εκεί περιγράφει λεπτομερώς το πώς πραγματοποιήθηκε το πρόγραμμα, τα τυχόν προβλήματα που δημιουργήθηκαν και πώς αντιμετωπίστηκαν καθώς και τα δικαιολογημένα παράπονα των ταξιδιωτών ή τα σημεία που τους ικανοποίησαν ιδιαίτερα.

Ακόμη αναφέρονται παρατηρήσεις για την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας από τον κάθε προμηθευτή. Η αναφορά αυτή αποτελεί πηγή πληροφοριών για το γραφείο ώστε να βελτιώνει συνεχώς το προϊόν που προσφέρει. Στοιχεία από τις αναφορές αυτές εμπλουτίζουν τους φακέλους των προμηθευτών – συνεργατών και βοηθούν το γραφείο να κάνει τις επιλογές του.

Οι αναφορές αυτές πρέπει να είναι αντικειμενικές και σαφείς και να κρατούνται σε αρχείο.

Ένας tour leader (Ελληνας ή αλλοδαπός) δεν μπορεί να είναι ταυτόχρονα και ξεναγός. (Γαλιατσάτος Π., σημειώσεις, 2003)

### 2.3 Ο ξεναγός

Ξεναγός (εξηγητής) είναι το πρόσωπο του συνοδεύει αλλοδαπούς ή ημεδαπούς περιηγητές ή επισκέπτες της χώρας και παράλληλα τους καθοδηγεί και υποδεικνύει σε αυτούς τα αξιοθέατα του τόπου, αρχαία ή ιστορικά μνημεία, καλλιτεχνικά έργα κάθε εποχής, επεξηγώντας τη σημασία τους, την προέλευσή τους και την ιστορία τους, παρέχοντας γενικότερες πληροφορίες. Γίνεται σαφές δηλαδή, ότι το επάγγελμα του ξεναγού απαιτεί παροχή πληροφοριών εκτός της Ιστορίας, της Αρχαιολογίας, της Βυζαντινής Τέχνης και την ιστορία της Τέχνης.



Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία η άσκηση του επαγγέλματος του ξεναγού επιτρέπεται μόνο μετά από άδεια που εκδίδεται από το Γενικό Γραμματέα του ΕΟΤ. Η άδεια αυτή χορηγείται σε Έλληνες πολίτες και σε υπηκόους κρατών-μελών της Ε.Ε., πτυχιούχους της σχολής ξεναγών εφόσον:

Δεν έχουν καταδικασθεί σε ποινή κάθειρξης ή φυλάκισης μεγαλύτερη από τρεις μήνες για κλοπή, υπεξαίρεση, απάτη, ψευδορκία, ψευδή καταμήνυση, συκοφαντία, πλαστογραφία, εκβίαση, λαθρεμπορία, χρήση ή εμπορία ναρκωτικών, έγκλημα κατά των ηθών και τέλος για παράβαση της νομοθεσίας περί προστασίας του εθνικού νομίματος ή των αρχαιοτήτων.

Οι άνδρες έχουν εκπληρώσει τις στρατιωτικές τους υποχρεώσεις ή έχουν απαλλαγεί από αυτές.

Συνήθως οι ξεναγοί δεν ανήκουν σε κάποιο τμήμα της επιχείρησης αλλά είναι εξωτερικοί συνεργάτες, δηλαδή ελεύθεροι επαγγελματίες που συνεργάζονται με την επιχείρηση.

Τα καθήκοντα του ξεναγού είναι να συνοδεύει το group των τουριστών σε όλους τους τόπους επισκέψεων που προβλέπεται ξενάγηση από το πρόγραμμα. Αυτοί οι τόποι είναι μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, μνημεία, περιοχές με αξιοθέατα και ιδιαίτερη ιστορική σημασία κ.λ.π..

Στην αρχή του ταξιδιού κάνει μια γενική παρουσίαση του προγράμματος και κατά την διάρκεια της διαδρομής τους ενημερώνει για τα διάφορα αξιοθέατα που συναντούν. Σε κάθε τόπο επίσκεψης έχει προετοιμασθεί ώστε να παρουσιάσει το αντικείμενο σε ολοκληρωμένη διάσταση, γλαφυρά και ευχάριστα. Ανάλογα με το αντικείμενο που έχει κάθε φορά, πρέπει να αναφέρει τα ιστορικά του στοιχεία, την ιδιαιτερότητα του, την πολιτιστική του σημασία και την σύνδεση του με την ιστορία και τον πολιτισμό της χώρας. Ακόμα παρέχει πληροφορίες για τον σύγχρονο τρόπο ζωής των κατοίκων. Αναφέρεται στις παραδόσεις, τον πολιτισμό, τα ήθη και τις ασχολίες των κατοίκων.



Πληροφορεί ακόμα για το κλίμα της χώρας, τις ιδιαίτερες ομορφιές και τις δυνατότητες που δίνει στους επισκέπτες για ψυχαγωγία, αγορές και λοιπές δραστηριότητες.

Ακόμη είναι υποχρεωμένος να απαντά στις ερωτήσεις των τουριστών ή στις απορίες τους.

Ο ξεναγός απευθύνεται στους τουρίστες στη γλώσσα τους. Αν το group προέρχεται από χώρα που η γλώσσα τους δε μιλιέται από κανένα τοπικό ξεναγό, τότε η ξενάγηση γίνεται στα αγγλικά και μεταφράζει ο tour leader.

(Γαλιατσάτος Π., σημειώσεις, 2003)

## **ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **«ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ»**



# ΠΑΡΙΣΙ

6 ΗΜΕΡΕΣ



**Ο φημισμένος πύργος  
του Eiffel.**



**Η αψίδα του Θριάμβου.**



**Πανοραμική άποψη της πόλης του Παρισιού.**

## Ημέρα 1<sup>η</sup>

### Αθήνα-Παρίσι



### Παρίσι πύργος του Άιφελ

Συγκέντρωση το πρωί στο αεροδρόμιο και πτήση για Παρίσι. Άφιξη, πανοραμική περιήγηση της πόλης, μετάβαση και τακτοποίηση στο ξενοδοχείο μας. Πρώτη γνωριμία με την Πόλη του Φωτός. Ελεύθεροι για περίπατο στις γραφικές γωνίες της πόλης.

## Ημέρα 2<sup>η</sup>

### Παρίσι, Λούβρο



### Παρίσι: το μουσείο του Λούβρου

Στην περιήγησή μας θα δούμε και θα θαυμάσουμε πληθώρα από αριστουργήματα που συνθέτουν την πανέμορφη Πόλη του Φωτός. Θα δούμε το νησάκι Λα Σιτέ, το Νομισματοκοπείο, τη σχολή Καλών Τεχνών, τις φυλακές και το Δικαστικό Μέγαρο, την Παναγία των Παρισίων, την Όπερα, την Αψίδα του Θριάμβου, το Πάνθεον, το Τροκαντερό και τον πύργο του Άιφελ. Καταλήγουμε στο πασίγνωστο μουσείο του Λούβρου. Το Λούβρο είναι τόσο μεγάλο που, ακόμα και αν περάσουμε απ' όλες τις αίθουσες τρέχοντας, θα χρειαστούμε πολλές ώρες, γι' αυτό θα περιοριστούμε στο πιο ενδιαφέρον τμήμα του, την Ελληνική Πτέρυγα, όπου θα ξεναγηθούμε από τον Ελληνόφωνο ξεναγό. Το απόγευμα επιστροφή στο ξενοδοχείο μας. Για



το βράδυ σας προτείνουμε περίπατο στη γραφική συνοικία των Λατίνων (Καρτιέ Λατέν), ή επίσκεψη σε κάποιο από τα διεθνούς φήμης καμπαρέ.

### Ημέρα 3<sup>η</sup>

#### Παρίσι-Eurodisney



#### Παρίσι-Eurodisney

Σήμερα θα ξαναγίνουμε όλοι παιδιά! Θα περάσουμε όλη την ημέρα μας στον παραμυθένιο χώρο της εξωπραγματικής Ντίσνεϊλαντ. Περιπλανηθείτε στη Main Street, επισκεφθείτε τον πύργο της Ωραίας Κοιμωμένης, την σπηλιά των πειρατών, τη χώρα του Πινόκιο και της Χιονάτης. Ζήστε την περιπέτεια του Ιντιάνα Τζόουνς, μεταφερθείτε στο μέλλον με τη Discovery Land και φωτογραφηθείτε με τους πασίγνωστους ήρωες της Disney. Το βράδυ, αργά μετά την παρέλαση, θα επιστρέψουμε στο ξενοδοχείο μας.

### Ημέρα 4<sup>η</sup>

#### Παρίσι-Βερσαλλίες



#### Βερσαλλίες

Νωρίς το πρωί θα πάμε στις Βερσαλλίες, όπου βρίσκεται το ομώνυμο λαμπρό ανάκτορο. Επίσκεψη στα βασιλικά διαμερίσματα, στην αίθουσα των κατόπτρων (όπου υπογράφηκε η συνθήκη των Βερσαλλιών το 1919) και τους καλοσχεδιασμένους κήπους του παλατιού. Το απόγευμα μπορούμε προαιρετικά να συνδυάσουμε μία επίσκεψη στην γραφική Μονμάρτη με μία κρουαζιέρα στο Σηκουάνα σε ένα από τα ειδικά καράβια-μύγες, τα περίφημα “Bateaux Mouches”. Αναχωρούν κάθε 45 λεπτά δυο βήματα από τα Ηλύσια Πεδία, για μια διαδρομή αφάνταστης ομορφιάς κατά μήκος του Παρισιού και της Ιστορίας, που διαρκεί 1 ώρα και ένα τέταρτο. Οι πολύ

ρομαντικοί μπορούν να συνδυάσουν το ταξίδι με ένα ονειρεμένο δείπνο στο εστιατόριο του πλοίου.

## Ημέρα 5<sup>η</sup>

### Παρίσι ημερήσια εκδρομή στη Νορμανδία



Μετά το πρόγευμα ξεκινάμε μια ολοήμερη εκδρομή στη γραφική Νορμανδία. Ακολουθώντας πανέμορφες διαδρομές μέσα απο καταπράσινες εκτάσεις και πανέμορφα σπιτάκια, θα επισκεφθούμε τη διάσημη πόλη Ντοβίλ, γνωστή απο το διεθνές φεστιβάλ κινηματογράφου (ήδη με ιστορία 31 ετών) και παραθεριστικό θέρετρο διασημοτήτων, την Τρουβίλ Σιρ Μερ (περίπου 200 χιλιόμετρα από το Παρίσι) και το γραφικό ψαροχώρι Ονφλέρ, χτισμένο τον 11ο αιώνα, με το λιμανάκι του και την ξύλινη εκκλησία, Μέκκα των καλλιτεχνών και συγγραφέων. Το βράδυ επιστρέφουμε στο ξενοδοχείο μας.

## Ημέρα 6<sup>η</sup>

### Παρίσι - Αθήνα



Παρίσι ενόψει άστραγαλά

Προετοιμασία για αναχώρηση. Μεταφορά στο αεροδρόμιο. Έλεγχος και πτήση επιστροφής.

## ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΩΡΑ



### ΤΟΠΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ

Το τοπικό νόμισμα της χώρας είναι το ευρώ.

---



### ΤΟΠΙΚΗ ΩΡΑ

Η Γαλλία είναι μια ώρα πίσω από την Ελλάδα. Όταν εδώ είναι 12 το μεσημέρι, εκεί είναι 11 π.μ..

---



### ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟ

Δεν απαιτείται. Οι επιβάτες μπορούν να ταξιδέψουν μόνο με την αστυνομική τους ταυτότητα.

---



### ΚΛΙΜΑ

Τον Μάιο η θερμοκρασία στο Παρίσι κυμαίνεται από 10° – 20° C.

---



### **ΤΙ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΓΕΥΘΕΙΤΕ**

Ορεκτικά: σαλάτα μανιταριών, πικάντικο αβγό, καπνιστό σολομό, ένα κομμάτι συκώτι χήνας. Σούπες (μόνο το βράδυ) από σαλιγκάρια. Τηγανιτά βατραχοπόδαρα. Ψάρι: συνιστούμε τα barbue και lotte. Κρέας: μπορείτε να διαλέξετε από πρόβατο, αρνί, βοδινό και χοιρινό. Ως επί το πλείστον τρώγονται ψητά (ροτί) ή βραστά. Τυριά: απαραίτητο πιάτο (ποικιλία) στο τέλος του γεύματος (με κόκκινο κρασί). Γλυκό: mousse au chocolate και σπιτικά γλυκά.

---



### **ΤΙ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΑΓΟΡΑΣΕΤΕ**

Η Γαλλία και ειδικά το Παρίσι υπερέχει και στις αγορές. Αξίζει να περπατήσει κανείς αρκετά και να δει όσο πιο πολλά μπορεί και ας μην αγοράσει τίποτα. Από πολυκαταστήματα (Λαφαγιέτ, Πρεντόν κ.λ.π.), αγορές λουλουδιών, πουλιών, υφασμάτων και παλαιοπωλεία έως μόδα και υψηλή ραπτική (για όλες τις ηλικίες και τα βαλάντια) αρώματα και (μην τα συνδέσετε με την οσμή τους) τυριά.

---



### **ΑΞΙΖΕΙ ΝΑ ΔΕΙΤΕ**

Δισκοθήκες, κέντρα με μουσική τζαζ, σανσονιέ (για τραγούδια του καμπαρέ), καμπαρέ, θέατρο, την Όπερα. Μην παραλείψετε τα νυχτερινά θεάματα, είναι ακριβά αλλά αξίζουν (Λίντο και Κρέιζι Χορς, Μουλέν Ρουζ, Παραντί Λατέν).

---



### **ΦΙΛΟΔΩΡΗΜΑΤΑ**

Με νόμο επιβάλλεται ποσοστό 15% (που πηγαίνει στο γκαρσόνι) σε κάθε τι που παίρνεται σε εστιατόριο και μπιστρό. Στα ξενοδοχεία δεν χρειάζεται – εκτός από τα πολύ ακριβά – για να έχετε καλή εξυπηρέτηση. Στα ταξί δίνετε 10%.

## **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Η καθ' οποιονδήποτε τρόπο δήλωση συμμετοχής σε οργανωμένη εκδρομή σημαίνει την ταυτόχρονη αποδοχή των κατωτέρω γενικών όρων συμμετοχής.

### **1. ΕΥΘΥΝΕΣ**

Ο ρόλος του γραφείου μας είναι καθαρά μεσολαβητικός για την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες μας. Για αυτό και οι ευθύνες του εντοπίζονται μόνο σε περιπτώσεις παραλείψεων που οφείλονται σε υπαιτιότητα του γραφείου μας και των οργανωτικών μας αδυναμιών.

Ωστόσο καμία ευθύνη δε φέρουμε για ανωμαλίες που δεν είμαστε σε θέση να προβλέψουμε ή να ελέγξουμε αποτελεσματικά όπως:

Αλλαγές, καθυστερήσεις ή ακυρώσεις προγραμματισμένων δρομολογίων κάθε μορφής, ατυχήματα, ασθένειες ή δυσάρεστες οργανικές επιπτώσεις από κλιματολογικές συνθήκες, αδυναμία προσαρμογής σε διαφορετικές χρονικές ζώνες, υψόμετρο, επιδημίες, τροφικές δηλητηριάσεις ή ανεπαρκείς συνθήκες καθαριότητας, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απεργίες, πολέμους, αεροπειρατείες, πυρκαγιές, σεισμούς, πλημμύρες και οποιαδήποτε άλλη κατάσταση ανώτερης βίας, φθορά, απώλεια, κλοπή αποσκευών, προσωπικών αντικειμένων, χρημάτων, ταξιδιωτικών εγγράφων.

### **2. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΘΕΣΕΩΝ**

Για να είναι έγκυρη οποιαδήποτε κράτηση θέσης πρέπει να συνοδεύεται από προκαταβολή ίση με το 35% της συνολικής αξίας του ταξιδιού. Τηλεφωνικές ή άλλου είδους κρατήσεις που δεν επικυρώνονται με πληρωμή της ανάλογης προκαταβολής δεν υποχρεώνουν το γραφείο να δεσμεύει θέσεις. Η εξόφληση του υπολοίπου γίνεται προκαταβολικά όχι αργότερα από 10 ημέρες πριν από την έναρξη του ταξιδιού. Στη διάρκεια του ταξιδιού συνυπολογίζονται οι ημέρες αναχώρησης και άφιξης.

### **3. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ**

Οι ακυρώσεις γίνονται μόνο εγγράφως προς την εταιρεία μας. Προ των 21 ημερών παρακρατούνται 40 ευρώ για κάθε άτομο για οργανωτικά και τηλεπικοινωνιακά

έξοδα. Από 20-14 ημέρες πριν από την αναχώρηση παρακρατείται το 35% της αξίας της εκδρομής. Από 13-8 ημέρες το 50%, από 7 ημέρες και μετά παρακρατείται έως και το 100% της αξίας.

#### **4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ**

Βασική υποχρέωση όσων συμμετέχουν σε ομαδικά ταξίδια είναι η έγκαιρη προσέλευση στις εκδηλώσεις του προγράμματος. Η έλλειψη συνέπειας δίνει το δικαίωμα στον συνοδό να αγνοήσει τον αδιάφορο πελάτη. Οι συμμετέχοντες είναι υπεύθυνοι για την εξασφάλιση και διαφύλαξη των απαραίτητων ταξιδιωτικών εγγράφων. Ο πελάτης δικαιούται να διαμαρτυρηθεί γραπτώς και εντός προθεσμίας 10 ημερών από την επιστροφή της εκδρομής για τυχόν παραλείψεις.

#### **5. ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ**

Ελάχιστη απαιτούμενη συμμετοχή για την εκδρομή μας είναι τα 20 άτομα. Το γραφείο μας έχει το δικαίωμα να ακυρώσει οποιοδήποτε ταξίδι αν η συμμετοχή κριθεί ανεπαρκής ή για άλλους λόγους που δεν ευνοούν την πραγματοποίησή του. Το γραφείο οφείλει να ειδοποιήσει τους πελάτες σε ανάλογη περίπτωση μέχρι και 7 ημέρες πριν από την έναρξη του ταξιδιού. Σε τέτοια περίπτωση σας επιστρέφονται τα χρήματά σας. Επίσης, το γραφείο μας έχει το δικαίωμα να επιφέρει αλλαγές στο πρόγραμμα προκειμένου να ξεπεραστούν τεχνικά προβλήματα. Αλλαγές αεροπορικών εταιριών ή πτήσεων δε θεωρείται ότι αλλοιώνουν το χαρακτήρα του ταξιδιού και δεν είναι λόγος ακύρωσης της συμμετοχής του πελάτη. Αν οι αλλαγές κριθούν απαραίτητες κατά την εξέλιξη του ταξιδιού, οι συμμετέχοντες είναι υποχρεωμένοι να τις δεχτούν.

#### **6. ΑΣΦΑΛΙΣΗ**

Η εταιρία μας καλύπτει ομαδικά τους ταξιδιώτες για κινδύνους αστικής ευθύνης, που περιλαμβάνει επαναπατρισμό, αφερεγγυότητα.

#### **7. ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ**

Παιδιά 2-12 ετών πληρώνουν συνήθως μειωμένο αεροπορικό / ατμοπλοϊκό εισιτήριο κατά 50% έως 30% ανάλογα του προορισμού και σε πολλές περιπτώσεις μειωμένο

κόστος διαμονής αν μένουν στο ίδιο δωμάτιο με τους γονείς τους. Κάτω από 2 χρονών πληρώνουν μόνο 10% του αεροπορικού ναύλου, αλλά δεν δικαιούνται θέση και γεύμα στο αεροπλάνο, αλλά ούτε και στην εκδρομή.

### **8. ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ**

Οι επιβάτες εκτός από τις βασικές αποσκευές που δεν πρέπει να ξεπερνούν τα 20 κιλά για κάθε επιβάτη, μπορούν να κρατούν μια χειραποσκευή σε διαστάσεις 53x26x23 εκατοστά (μήκος / ύψος / πλάτος). Περιπτώσεις που ο επιβάτης έχει υπερβάλλον βάρος ή περισσότερες αποσκευές μπορεί να επιφέρει από την αεροπορική εταιρία επιπλέον χρεώσεις τις οποίες επιβαρύνεται ο ταξιδιώτης.

### **9. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ / ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Τα δωμάτια των περισσότερων ξενοδοχείων είναι δίκλινα αλλά σε πολλές περιπτώσεις για την εξυπηρέτηση των πελατών μπορεί να προστεθεί μια κλίνη ακόμα. Τα δωμάτια παραδίδονται στις 12.00 και είναι στη διάθεση των ενοίκων ως τις 10.00 της ημέρας αναχώρησης. Τα ποτά δεν περιλαμβάνονται στην τιμή της ημιδιατροφής. Υπενθυμίζουμε πριν την αναχώρησή σας από το ξενοδοχείο να εξοφλείτε τυχόν προσωπικούς λογαριασμούς.





## ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ξενοδοχείο: Hilton Paris 4\* , Περιοχή Eiffel Tower / Trocadero area  
18 Avenue De Suffren, Paris

Ελληνική Πρεσβεία: rue Mensil 75016, Paris  
0033-1-55730001/02/03

Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» στις 7:00 π.μ.



Αναχώρηση 4 Μαΐου – ώρα πτήσης: 09:35 π.μ.

Αεροπορική Εταιρία: Ολυμπιακή

Πτήση: OA 201

Επιστροφή 9 Μαΐου – ώρα πτήσης: 13:05 μ.μ.

Αεροπορική Εταιρία: Ολυμπιακή

Πτήση: OA 202

### ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ HILTON PARIS



## ΧΑΡΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



## ΑΠΟΨΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ



## **ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ**

### **«ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ»**

Όλο και περισσότεροι καταναλωτές τα τελευταία χρόνια αναζητούν για τις αποδράσεις τους το κατάλληλο τουριστικό πακέτο στα τουριστικά πρακτορεία.



Είδαμε στα προηγούμενα κεφάλαια την νομοθεσία που ισχύει για τα πακέτα, πως δημιουργούνται, από ποιους, τα άτομα όπου εργάζονται για κάθε τουριστικό πακέτο καθώς και ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα πακέτο για έναν συνηθισμένο προορισμό όπου επιλέγουν οι Έλληνες. Σε αυτό το κεφάλαιο θα τονίσω κάποια σημεία όπου χρειάζονται προσοχή από τους καταναλωτές καθώς στην προσμονή και τον ενθουσιασμό για διακοπές κάποιες λεπτομέρειες ξεφεύγουν από την προσοχή μας, αλλά μπορεί να αποβούν μοιραίες για να μας εξαπατήσουν καθώς και να μην διεκδικήσουμε τα νόμιμα δικαιώματά μας.

Καταρχήν οι τιμές των τουριστικών πακέτων ποικίλουν από γραφείο σε γραφείο και φυσικά ανάλογα με τις απαιτήσεις και το μέγεθος πολυτέλειας που επιτρέπει ο καθένας στον εαυτό του. Σύμφωνα με έρευνα της Ελληνικής Καταναλωτικής Οργάνωσης μόνο 1 στους 10 καταναλωτές ζητά πληροφορίες για το κόστος και τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στα τουριστικά πακέτα προτού επιλέξει το κατάλληλο για αυτόν. Συνήθως ενδιαφέρονται να ενημερωθούν μόνο αν κατά το παρελθόν έχουν πέσει θύματα εκμετάλλευσης ή απάτης.

Δεν απουσιάζουν βέβαια οι διαμαρτυρίες σε ότι αφορά το φουσκωμένο κόστος του τουριστικού πακέτου, τις έκτακτες χρηματικές επιβαρύνσεις και αδικαιολόγητες αλλαγές στο πρόγραμμα και τα καταλύματα.

Χρήσιμο όμως είναι να ενημερωνόμαστε αναλυτικά για την δυνατότητα ακύρωσης της κράτησης, τους κανονισμούς για πιθανή επιστροφή χρημάτων, το κόστος των λεγόμενων «προαιρετικών» εκδηλώσεων, επιπλέον φόρους και έξοδα ασφάλισης στους γενικούς όρους συμμετοχής όπου κάθε πακέτο περιλαμβάνει καθώς και από τον αρχηγό του group.

Αν παρατηρήσουμε προσεκτικά τις περισσότερες έντυπες καταχωρήσεις τουριστικών πακέτων θα διαβάσουμε: «Τιμή από».

Για να μη βρισκόμαστε στην δυσάρεστη θέση να διαμαρτυρόμαστε κατόπιν εορτής, εφιστώ την προσοχή των καταναλωτών σε μερικά καίρια σημεία για τον σωστό υπολογισμό του συνολικού κόστους των διακοπών τους:



**Τόπος αναχώρησης:** Μερικές διαφημίσεις δεν διευκρινίζουν τον τόπο αναχώρησης με αποτέλεσμα συχνά ο ταξιδιώτης να είναι αναγκασμένος να καλύψει με δικά του επιπλέον έξοδα το κόστος της μετάβασης ως το σημείο αναχώρησης (π.χ. αερολιμένας Αθηνών, λιμάνι Πειραιά, κ.λ.π.).



**Μέσα μεταφοράς:** Ενημερωθείτε έγκαιρα αν στο πλοίο ή το τρένο που θα σας μεταφέρει στον προορισμό σας θα έχετε καμπίνα / κουκέτα, και αν ναι με πόσους συνεπιβάτες θα την μοιραστείτε.



**Στέγαση:** Δεν αποσαφηνίζεται συχνά ο αριθμός κλινών για τα δωμάτια των ξενοδοχείων που αναφέρονται στο πρόγραμμα. Για να μη βρεθείτε στην ανάγκη να μοιραστείτε ένα δωμάτιο με 1,2 ή περισσότερους άγνωστους, ρωτήστε.





**Διατροφή:** Η εστίαση των συμμετεχόντων γίνεται σε προεπιλεγμένα εστιατόρια. Δεν είναι σπάνιες οι περιπτώσεις όμως που η επιλογή δεν στηρίζεται στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά σε πελατειακές σχέσεις ανάμεσα στις εταιρίες.



**Διασκέδαση:** Οι οργανωμένες βραδινές έξοδοι κατά κανόνα δεν συμπεριλαμβάνονται στην τιμή του πακέτου.



**Χρόνος αναχώρησης:** Η χρονική περίοδος που επιλέγουμε να πραγματοποιήσουμε τις διακοπές μας επηρεάζει ουσιαστικά και το συνολικό κόστος. Το κόστος για ένα μέσο πακέτο διακοπών της μιας εβδομάδας ανεβαίνει τουλάχιστον 70 σε σχέση με αυτό που αναφέρεται στην καταχώρηση, αν αφορά τη λεγόμενη υψηλή περίοδο.

Αναφέρομαι στα ταξιδιωτικά πακέτα που δημοσιεύονται στον εθνικό τύπο από διάφορα ταξιδιωτικά πρακτορεία της χώρας και τα οποία προσφέρουν επισκέψεις στο εξωτερικό και στο εσωτερικό σε «τιμές ευκαιρίας». Ωστόσο στα διαφημιστικά άρθρα αν

παρατηρήσουμε αναγράφεται πάντα πριν την τιμή η λέξη «από». Τι ακριβώς κρύβει αυτή η λέξη;

Αν οι καταναλωτές επιχειρήσουν να επικοινωνήσουν ζητώντας πληροφορίες από τα ταξιδιωτικά πρακτορεία θα διαπιστώσουν ότι η τελική τιμή την οποία πληρώνουν για το ταξίδι τους είναι αρκετά μεγαλύτερη από αυτή που αναγράφεται στην διαφήμιση.

Η Ελληνική Καταναλωτική Οργάνωση με έρευνα στην αγορά διαπίστωσε ότι οι τιμές των ταξιδιωτικών πακέτων διαμορφώνονται ανάλογα με την περίοδο που θα επιλέξουν οι καταναλωτές να πραγματοποιήσουν το ταξίδι τους και φυσικά δεν περιλαμβάνουν τα έξοδα φόρων των αεροδρομίων καθώς και άλλες δραστηριότητες κατά την διάρκεια του ταξιδιού.

Για τον λόγο αυτό συμβουλεύω να προσέχουμε στα ταξιδιωτικά πακέτα τα εξής:

Τι εννοεί όταν λει η διαφήμιση «από»

Αν συμπεριλαμβάνονται οι φόροι αεροδρομίων

Αν στην τιμή των εισιτηρίων με χερσαία ή ακτοπλοϊκή συγκοινωνία συμπεριλαμβάνεται κουκέτα και για πόσα άτομα θα είναι.

Πόσες κλίνες θα διαθέτει το δωμάτιο που θα διαμένουν κατά την διάρκεια του ταξιδιού και με ποιους θα το μοιράζονται.

Αν η τιμή περιλαμβάνει νυχτερινές εξόδους, διατροφή και άλλες δραστηριότητες και αν όχι τι περαιτέρω επιβάρυνση θα έχουν.

Αν η διαφημιζόμενη τιμή ισχύει για οποιαδήποτε χρονική περίοδο ή αν τις υψηλές περιόδους υπάρχει αύξηση της τιμής.

Ενημερωθείτε για τα πακέτα ασφάλισης. Απώλεια αποσκευών ή επείγοντα περιστατικά υγείας που προαναφέρονται δεν καλύπτονται από όλα τα ασφαλιστικά πακέτα κάλυψης των ταξιδιωτικών πρακτορείων.

Τα παραπάνω είναι τα πιο συνήθεις σημεία όπου ο καταναλωτής παραπλανείται ή δεν ενημερώνετε πλήρως είτε από δική του αμέλεια είτε από το εκάστοτε τουριστικό γραφείο. Σκοπός μου ήταν να επισημάνω αυτά τα σημεία ώστε να κατοχυρώνει ο καταναλωτής τις καλύτερες διακοπές του σύμφωνα με την οικονομική του δυνατότητα πάντα.

([www.ekato.org](http://www.ekato.org).)

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως ανέφερα και στον πρόλογο της εργασίας μου σκοπός μου ήταν να ενημερωθεί ο καταναλωτής των τουριστικών πακέτων διακοπών για τα δικαιώματά του, να καταλάβει πως δημιουργείται ένα πακέτο μέσα από αυτήν την εργασία ώστε να μην πέσουν θύματα εκμετάλλευσης από διάφορους επιτήδειους του τουριστικού χώρου.

Οδηγός μου για την εκπόνηση της εργασίας μου ήταν τα λόγια του Γενικού Γραμματέα του Ινστιτούτου Καταναλωτών του κ. Ιωάννη Σιδηρόπουλο το 2005 σε μια συνέντευξη του όπου είπε ότι «ο καταναλωτής ταξιδιώτης έχει δύο σημαντικές υποχρεώσεις: να γνωρίζει τα δικαιώματά του ώστε να μπορεί να αποφύγει προβλήματα ή να υπερασπιστεί τα συμφέροντά του όταν τύχει να θιγούν και να τα διεκδικήσει».

Για να μπορέσει να το κάνει αυτό όμως πρέπει να γνωρίζει τα δικαιώματά του και να έχει τις γνώσεις πως μπορεί να τα υπερασπιστεί, έτσι προσπάθησα να δημιουργήσω ένα εγχειρίδιο περισσότερο για τον τουρίστα – καταναλωτή για να ενημερωθεί ποια είναι τα δικαιώματά του, οι υποχρεώσεις του όπου κατά κύριο λόγο είναι οικονομικές, καθώς και τον ρόλο του τουριστικού γραφείου στο οποίο απευθύνεται για να βρει το τουριστικό πακέτο που του ταιριάζει αλλά και τον ρόλο των ανθρώπων όπου θα τον συνοδεύουν.

Για να το πετύχω αυτό σκεφτόμουν σαν καταναλωτής – τουρίστας και τι θα ήθελα εγώ να γνωρίζω αν αποφάσιζα να ταξιδέψω ζητώντας από ένα τουριστικό γραφείο να μου προτείνει ένα πακέτο διακοπών.

Τέλος θα ήθελα να τονίσω ότι στο πακέτο που δημιούργησα και υπάρχει μέσα στην εργασία μου στο τρίτο κεφάλαιο δεν πρόσθεσα τιμολόγηση όπου τα τουριστικά γραφεία είναι υποχρεωμένα να έχουν συμπεριλάβει στα πακέτα όπου διακινούν, καθώς αυτό απαιτεί ειδικές γνώσεις τιμολόγησης οι οποίες διδάσκονται στις σχολές και ήταν αδύνατο να τις αποκτήσω.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- I. Σημειώσεις καθηγητού ΙΕΚ Μοσχάτου Γαλιατσάτου Πέτρου, Αθήνα (2003)
- II. Κώστας Ν. Κραβαρίτης, “Επαγγελματικός Τουρισμός “, Εκδόσεις “Interbooks”, Αθήνα, 1992.
- III. Μπενετάτος Θ., Παπαγεωργίου Γ., Στεργίου Δ., “Έρευνα της τουριστικής αγοράς”, Εκδόσεις “Έλλην”, Αθήνα, 2004.

### ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- IV. Chuck Y.Gee, James C.Makens, Dexter J.L.Choy, “Τουριστική & ταξιδιωτική βιομηχανία”, Εκδόσεις “Έλλην”, Αθήνα, 2004.

### ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

- V. Δικαιώματα καταναλωτών,  
<http://www.kepka.org/Grk/kepka/consumers/Con001.htm>.  
Πρόσβαση την 17<sup>η</sup> Φεβρουαρίου 2007, 11:00 π.μ.
- VI. Τουριστικά πακέτα,  
<http://www.ekato.org/gr/services.html#3>  
Πρόσβαση την 20<sup>η</sup> Φεβρουαρίου 2007, 20:30 μ.μ.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

# ΕΝΤΥΠΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ



## ΔΕΛΤΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ RESERVATION RECORD

Όνομα -----

Name

(BLOCK LETTERS)

Εκκατήθη υπό -----

Reserved By

Διεύθυνση -----

Address

----- Τηλ. -----

----- Τε. -----

Είδος δωματίου -----

Requirements

Ημέρα αφίξεως ----- -Νυκτες -----

Arrival date ----- -No Of nights -----

Ημέρα αναχώρ. -----

Departure

Τ.μη -----

Rate

Παρατηρήσεις -----

Remarks

-----

-----

Ημερομ. ----- -Υπογραφή -----

Date ----- -Signature -----

Χρειάζεστε τίποτα άλλο  
Do you need anything else

Κατεχωρήθη  
 Charred

Ηλέγχθη  
 Checked

## ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ REGISTRATION CARD

|                                 |                       |   |                     |
|---------------------------------|-----------------------|---|---------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ<br>SURNAME              |                       | ΟΝΟΜΑ<br>FIRS * NAME  |                     |
| ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ<br>FATHER'S NAME      |                       | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ<br>HOME ADDRESS   |                     |
| ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ<br>NATIONALITY       | ΠΟΛΗ<br>CITY          | ΚΡΑΤΟΣ<br>COUNTRY   |                     |
| ΗΜΕΡ. - ΤΟΠΟΣ ΓΕΝ.<br>BIRTHDATE |                       | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ<br>PROFESSION   |                     |
| ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ.<br>PASSPORT No.     |                       | ΑΡ.ΤΗΛΕΦ.<br>TEL. No.   | TAX. ΚΩΔ.<br>POSTAL |
| ΑΦΙΞΗ<br>ARR. DATE              | ΑΝΑΧΩΡ.<br>DEP. DATE  | ΟΡΟΙ<br>CONDITIONS  | ΑΤΟΜΑ<br>PERSONS    |
| ΑΡΙΘ. ΔΩΜ.<br>ROOM No.          | ΤΙΜΗ<br>RATE          | <p>Η Διεύθυνση του ξενοδοχείου δεν έχει καμία ευθύνη για απώλεια πραγμάτων που αφήνονται στα δωμάτια. Για την ασφαλή φύλαξη τους παρακαλούνται οι πελάτες να τα παραδίδουν στην Υποδοχή του ξενοδοχείου.</p> <p>The management cannot be held liable for loss of valuables left in the rooms, for safe keeping please check valuables at the hotel reception.</p> <p>CHECK OUT TIME 12.00 O' CLOCK ON AGREED DATE</p> |                     |
| Ημερομηνία<br>Date              | ΥΠΟΓΡΑΦΗ<br>Signature |   |                     |

**δελτίο συμφωνίας ενοικίασης**

THE ORLANDO MARRIOTT WELCOMES

ARRIVAL DATE: \_\_\_\_\_ DEPARTURE DATE: \_\_\_\_\_  
ARRIVAL TIME: \_\_\_\_\_ FLIGHT NO: \_\_\_\_\_  
NUMBER OF ROOMS: \_\_\_\_\_ NUMBER IN PARTY: \_\_\_\_\_  
ADULTS: \_\_\_\_\_ CHILDREN & AGES: \_\_\_\_\_  
SPECIAL REQUEST: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NAME: \_\_\_\_\_  
ADDRESS: \_\_\_\_\_  
CITY: \_\_\_\_\_ STATE: \_\_\_\_\_ ZIP: \_\_\_\_\_  
TELE #: \_\_\_\_\_

For those who wish to arrive early and/or extend their stay, the above mentioned special group rates will apply to three nights before and/or after the dates indicated above-rooms subject to availability.

DAILY ROOM RATES SINGLE: \$ \_\_\_\_\_ DOUBLE: \$ \_\_\_\_\_  
SUITE: \$ \_\_\_\_\_  
CHILDREN STAYING IN THE SAME ROOM WITH THEIR PARENTS NO EXTRA CHARGE  
ALL RATES ARE SUBJECT TO 8% STATE TAX  
MAXIMUM NUMBER OF PEOPLE IN ROOM - FIVE (5)  
RESERVATIONS ARE TENTATIVELY HELD PENDING RECEIPT OF DEPOSIT OR AMERICAN EXPRESS OR DINERS CLUB CARD NUMBER \_\_\_\_\_  
EXPIRE DATE: \_\_\_\_\_

Special request for location, connecting rooms, etc. will be noted but cannot be guaranteed. Suites are space available at rates above and will be confirmed by RESERVATIONS MANAGER.

CHECK IN: AFTER 4:00 PM CHECK OUT: 11:00 AM

Baggage must be checked with the Bell Captain if departure time is later than 11:00 A.M.

THIS IS A RESERVATION REQUEST AND MUST BE ACCOMPANIED BY ONE (1) NIGHTS ROOM DEPOSIT. A WRITTEN CONFIRMATION WILL BE SENT TO YOU AFTER RECEIPT OF DEPOSIT. ALL REQUESTS MUST BE RECEIVED BY \_\_\_\_\_

AFTER SUCH DATE, THEY WILL BE ACCEPTED ON A SPACE AVAILABLE BASIS.

(Κραβαρίτης, 1992)