



ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ

Καλοκαίρι
2010



**Οδηγός
Διακοπών για
κερδισμένους
ταξιδιώτες !**



**Μην αφήνεις την άγνοια
να σου χαλάσει τις διακοπές !!!**



**Ένωση
Καταναλωτών Ελλάδας**

**ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΓΣΕΕ**





ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ

Καλοκαίρι
2010



Φίλες και φίλοι ταξιδιώτες,

Για 6ο συνεχόμενο καλοκαίρι, Νομαρχία Πειραιά και Ενώσεις Καταναλωτών, συνεχίζουμε την προσπάθειά μας για την προστασία του δικαιώματος του κάθε πολίτη να απολαμβάνει ποιοτικές διακοπές.

Και φέτος εκδώσαμε οδηγό με χρήσιμες πληροφορίες για όσα δικαιούμαστε πριν ξεκινήσουμε και αφού βρεθούμε στον τόπο των διακοπών μας, καθώς και τις δυνατότητες που μας παρέχει η νομοθεσία για την προστασία μας.

Ο οδηγός, περιλαμβάνει τους βασικούς κανόνες για τα καταστήματα εστίασης, απαριθμεί τα προϊόντα των κυλικείων των πλοίων των οποίων η ανώτερη τιμή προσδιορίζεται από αγορανομική διάταξη, παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για τη διαμονή μας σε ξενοδοχείο ή ενοικιαζόμενο δωμάτιο, δίνει πρακτικές συμβουλές για την σωστή προετοιμασία μας πριν την άφιξη στον τόπο των καλοκαιρινών μας διακοπών και μας ενημερώνει για τα δικαιώματά μας, όταν ταξιδεύουμε με το πλοίο, όπως προκύπτουν από τη νομοθεσία.

Αφιερώνοντας λοιπόν λίγα λεπτά από τον χρόνο σας για να διαβάσετε το έντυπο που κρατάτε στα χέρια σας, είναι σίγουρο ότι θα βγείτε κερδισμένοι. Γιατί ειδικά αυτή τη δύσκολη οικονομικά περίοδο που διανύουμε, ο ταξιδιώτης που φεύγει για διακοπές με «εισιτήριο» την ενημέρωση, μπορεί να γίνει αποδέκτης καλύτερων υπηρεσιών και να γλιτώσει χρήματα.

Απολαύστε λοιπόν τις πολύτιμες μέρες των διακοπών σας, γνωρίζοντας τα δικαιώματά σας.

Σας ευχόμαστε ένα όμορφο ταξίδι, ξέγνοιαστες διακοπές, καλή και ασφαλή επιστροφή.

ΝΟΜΑΡΧΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ



ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΓΣΕΕ



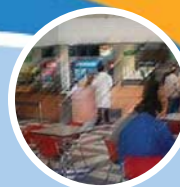
Διατιμημένα προϊόντα στα κυλικεία των πλοίων

Για να μην βγει ο προϋπολογισμός των διακοπών μας εκτός ρότας, πριν καν φτάσουμε στον προορισμό μας, καλό είναι γνωρίζουμε τα προϊόντα στα κυλικεία των πλοίων που έχουν **ανώτατο όριο** στην **τιμή πώλησης**.

Σύμφωνα λοιπόν με την αγορανομική διάταξη για τους όρθιους πελάτες των κυλικείων, αναψυκτηρίων, μπαρ, καφέ μπαρ, εστιατορίων, καντινών και λοιπών καταστημάτων που λειτουργούν στα επιβατηγά πλοία, αλλά και σε διάφορους άλλους χώρους, ισχύει περιορισμός στην ανώτατη τιμή πώλησης συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ σε συγκεκριμένα προϊόντα.



Τα προϊόντα αυτά είναι :



Π Ρ Ο Ϊ Ο Ν

ΑΝΩΤΑΤΗ ΤΙΜΗ

Εμφιαλωμένα νερά (εγχώρια ή μη) σε συσκευασία 500 ml	έως 0,50 €
Εμφιαλωμένα νερά (εγχώρια ή μη) σε συσκευασία 750 ml	έως 0,70 €
Τοστ με ζαμπόν και τυρί	έως 1,80 €
Τοστ με τυρί	έως 1,60 €
Σάντουιτς με ζαμπόν και τυρί	έως 1,70 €
Σάντουιτς με τυρί	έως 1,50 €
Καφές ρόφημα μονός «Ελληνικός»	έως 1,60 €
Καφές ρόφημα μονός φίλτρου «Γαλλικός»	έως 1,60 €
Καφές ρόφημα μονός «Εσπρέσσο»	έως 1,70 €
Καφές ρόφημα μονός στιγμιαίος (νεσκαφέ, φραπέ, κ.α)	έως 1,60 €
Τσάι ρόφημα	έως 1,60 €

* Οι προαναφερόμενες τιμές για τους καφέδες ισχύουν ακόμη και με την προσθήκη γάλακτος.

Από τα παραπάνω
προϊόντα υποχρεωτικά
πρέπει να διατίθενται:



- Εμφιαλωμένο νερό σε συσκευασία των 500 ml και 750 ml .
- Καφές «Ελληνικός, Γαλλικός (φίλτρου), Στιγμιαίος» καθώς και τσάι (η υποχρέωση για τον εσπρέσσο ισχύει εφόσον το κυλικείο διαθέτει μηχανήμα) .
- Η διάθεση τοστ με ζαμπόν και τυρί ή μόνο τυρί και σάντουιτς με ζαμπόν και τυρί, ή μόνο τυρί είναι υποχρεωτική για το ένα εκ των δύο ειδών τουλάχιστον.

Τα δικαιώματά μας όταν ταξιδεύουμε με πλοίο ...

Για την ακτοπλοϊκή μας μετακίνηση από και προς το σημείο του προορισμού μας, η ελληνική νομοθεσία παρέχει συγκεκριμένα δικαιώματα και καθορίζει συγκεκριμένες υποχρεώσεις που καλό είναι να γνωρίζουμε.



Ακύρωση εισιτηρίων,
Εάν θελήσουμε να ακυρώσουμε το εισιτήριό μας, δικαιούμαστε, εφόσον επιστρέψουμε το σώμα:



Ειδικότερα σύμφωνα με τον Ν. 3709/2008 :

Ο μεταφορέας πρέπει να μας παρέχει τη θέση ή την καμπίνα, στο συγκεκριμένο πλοίο και ταξίδι, που αναγράφεται, στο εισιτήριό μας. Σε περίπτωση, που δεν μπορεί να μας τα παράσχει, μπορούμε να επιλέξουμε ανάμεσα στα παρακάτω:

- Να ακυρώσουμε το εισιτήριό μας παίρνοντας πίσω τα χρήματά μας καθώς και αποζημίωση ίση με το διπλάσιο του ναύλου.
- Να ταξιδέψουμε σε θέση κατώτερη από αυτήν που πληρώσαμε, λαμβάνοντας αποζημίωση το διπλάσιο της διαφοράς των δυο ναύλων.
- Να ζητήσουμε να ταξιδέψουμε σε θέση ανώτερη από αυτήν που πληρώσαμε, καταβάλλοντας το μισό της διαφοράς των δυο ναύλων.

- Επιστροφή του μισού ναύλου και όλων των κρατήσεων, υπέρ τρίτων και του Φ.Π.Α., αν η ακύρωση γίνει 12 ώρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.
- Επιστροφή του 75% του ναύλου και όλων των κρατήσεων, υπέρ τρίτων και του Φ.Π.Α., αν η ακύρωση γίνει 7 ημέρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.
- Επιστροφή ολόκληρου του ναύλου και όλων των κρατήσεων, υπέρ τρίτων και του Φ.Π.Α., αν η ακύρωση γίνει 14 ημέρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου. Επίσης, δικαιούμαστε τα ίδια, ανεξάρτητα, από τον χρόνο ακύρωσης, όταν υπάρχουν λόγοι ανωτέρας βίας ή υγείας, οι οποίοι αποδεικνύονται, εγγράφως.
- Να τροποποιήσουμε το εισιτήριό μας, για το ίδιο ή άλλο δρομολόγιο, εφόσον υπάρχουν θέσεις, χωρίς όμως να δικαιούμαστε επιστροφή τυχόν διαφοράς ναύλων, εφόσον ζητήσουμε την αλλαγή 24 ώρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.

Αν το πλοίο καθυστερήσει να αποπλεύσει, από υπαιτιότητα του μεταφορέα (βλάβη ή ζημιά), μπορούμε:

- Ή να ακυρώσουμε το εισιτήριό μας και να πάρουμε πίσω τα χρήματά μας.
- Ή να μείνουμε στο πλοίο και να ταξιδέψουμε, είτε με το ίδιο πλοίο ή με άλλο, με έξοδα και μέρηματα του μεταφορέα.
- Ανάλογα με τον χρόνο καθυστέρησης η ακτοπλοϊκή εταιρεία είναι υποχρεωμένη να παράσχει υπηρεσίες όπως γεύμα και κατάλυμα, αλλά και αποζημιώσεις που φτάνουν κατά περίπτωση έως και το διπλάσιο του ναύλου. Το ίδιο ισχύει και σε περίπτωση που το πλοίο πάθει βλάβη ή ζημιά με υπαιτιότητα του μεταφορέα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

Εάν έχουν εκδοθεί υπεράριθμα εισιτήρια, ο μεταφορέας είναι υποχρεωμένος, για λόγους ασφάλειας, να μην επιτρέψει, σε κάποιους επιβάτες, να ταξιδέψουν, αναζητώντας αρχικά εθελοντές και στη συνέχεια επιλέγοντας από μόνος του. Σε αυτήν την περίπτωση, δικαιούμαστε:

- Ή να αποζημιωθούμε, με το τριπλάσιο του ναύλου
- Ή να μεταφερθούμε, στον τελικό μας προορισμό, με φροντίδα και έξοδα του μεταφορέα, ο οποίος θα μας παράσχει τροφή και κατάλυμα κατά περίπτωση. Επιπλέον δικαιούμαστε αποζημίωση ίση με το ναύλο.

! Για κάθε παράπονο ή καταγγελία κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται στον ορισμένο για τον σκοπό αυτό αξιωματικό του πλοίου και μετά το πέρας του ταξιδιού στον εκδότη του εισιτηρίου ή τον μεταφορέα ή στις κατά τόπους Λιμενικές Αρχές.

Για να ισχύουν τα παραπάνω, πρέπει να ενημερώσουμε, γραπτά, τον εκδότη των εισιτηρίων. Για να επιστρέψουμε ή να αλλάξουμε το εισιτήριό μας, πρέπει να απευθυνθούμε, στον εκδότη ή στο ναυτικό πράκτορα του μεταφορέα ή στον εκπρόσωπό του.

Αν απαγορευτεί το προγραμματισμένο για το ταξίδι μας δρομολόγιο, λόγω καιρού, μπορούμε:

- Να τροποποιήσουμε την ημερομηνία του ταξιδιού.
- Ή να μείνουμε, στο πλοίο, εφόσον οι καιρικές συνθήκες το επιτρέπουν.
- Ή να ακυρώσουμε το ταξίδι μας και να μας επιστραφεί ο ναύλος.

Εάν ακυρωθεί προγραμματισμένο δρομολόγιο, λόγω βλάβης ή ζημιάς του πλοίου, μπορούμε:

- Ή να ακυρώσουμε το ταξίδι μας και να πάρουμε πίσω, το αντίτιμο του εισιτηρίου μας.
- Ή να συμφωνήσουμε να προωθηθούμε στον προορισμό μας, με έξοδα και φροντίδα του μεταφορέα, μέσα σε 24 ώρες. Σε αυτήν την περίπτωση, προβλέπεται τροφή και κατάλυμα κατά περίπτωση ανάλογα με την καθυστέρηση. Εάν ο μεταφορέας δε μπορεί να εξασφαλίσει την προώθησή μας στον προορισμό μας, μέσα σε 24 ώρες, πρέπει να μας αποζημιώσει, με το διπλάσιο του ναύλου.



Αναμφίβολα, μέρος της γοητείας των διακοπών μας κρύβεται στις γαστρονομικές απολαύσεις και εκπλήξεις που επιφυλάσσει κάθε προορισμός. Μαζί με τις λιχουδιές, παραμονεύουν όμως και κίνδυνοι, τόσο για την υγεία, όσο και για το πορτοφόλι μας.

Για να αποφύγουμε λοιπόν δυσάρεστα απρόοπτα για την υγεία μας μπορούμε να ακολουθήσουμε τις παρακάτω χρήσιμες οδηγίες:

- Επιλέγουμε καταστήματα τα οποία διαπιστώνουμε ότι εφαρμόζουν τα απαραίτητα μέτρα υγιεινής για την ασφάλεια των τροφίμων και τους βασικούς κανόνες υγιεινής (καθαρά πατώματα - τοίχοι και τραπεζομάντιλα - καθαρές τουαλέτες, απουσία εντόμων και προσωπικό με καθαρά ρούχα εργασίας που φέρει γάντια όταν χειρίζεται τρόφιμα).
- Δεν καταναλώνουμε ποτέ τρόφιμα που έχουν ύποπτο χρώμα, μυρωδιά και γεύση, ενώ τσεκάρουμε πάντα την ημερομηνία λήξης.
- Δεν καταναλώνουμε λαχανικά που φαίνονται ότι δεν έχουν πλυθεί καλά.
- Έτοιμα σάντουιτς με αλλαντικά, τυρί, αυγά, διάφορες σαλάτες ή σάλτσες πρέπει να διατηρούνται σε ψυγείο.
- Έτοιμα snacks, όπως τυρόπιτες, πίτσες, σπανακόπιτες κ.λπ. πρέπει να διατηρούνται ζεστά σε θερμοκρασία άνω των 60ο C.
- Δεν εκθέτουμε εμφιαλωμένα νερά και αναψυκτικά στον ήλιο, αλλά τα διατηρούμε σε θερμοκρασία μέχρι 18ο C.
- Σαλάτες που διατίθενται σε salad bar πρέπει να διατηρούνται υπό ψύξη και σε ειδικές προθήκες.
- Αγοράζουμε παγωτά, που δεν εμφανίζουν ελαττώματα στη συσκευασία τους.
- Όλα τα εμφιαλωμένα νερά, αναψυκτικά, χυμοί, αλκοολούχα ποτά αποσφραγίζονται υποχρεωτικά παρουσία του πελάτη.
- Τρόφιμα τα οποία δεν καταναλώνονται εντός δύο ωρών από την αγορά τους και δεν διατηρηθούν στο ψυγείο πρέπει να απορρίπτονται.



Όταν στη μάζα του παγωτού ανευρίσκονται κρύσταλλοι είναι ένδειξη ότι το παγωτό έλιωσε και ξαναπάγωσε.

Αντίστοιχα επειδή το καλοκαίρι δεν καίει μόνο ο ήλιος, αλλά και οι τιμές σε πολλά αγαθά και υπηρεσίες, μπορούμε να προφυλαχθούμε, γνωρίζοντας ότι σύμφωνα με τον νόμο:

- Τα κέντρα και καταστήματα εστίασης, αναψυχής, ψυχαγωγίας και διασκέδασης που διαθέτουν τραπεζοκαθίσματα υποχρεούνται να αναρτούν τον τιμοκατάλογο σε εμφανές σημείο της κύριας εισόδου τους. Μπορούμε επομένως πριν καθίσουμε να ριζούμε μια ματιά στις τιμές.
- Τα ψητά κρέατα ή της ώρας, ζυγίζονται ψημένα και όχι ωμά. Αντιθέτως τα ψάρια ζυγίζονται ωμά. Τα προαναφερόμενα είδη πρέπει να συνοδεύονται με σημείωμα στο οποίο να αναγράφεται το βάρος του ψημένου κρέατος ή και των ωμών ψαριών, καθώς και η τιμή τους.
- Ο λογαριασμός πρέπει να αναγράφεται σε νόμιμες αποδείξεις και να περιλαμβάνει όλα τα είδη με την τιμή του κάθε είδους χωριστά.
- Σε περίπτωση που η απόδειξη δεν αναγράφει αναλυτικά τα είδη θα πρέπει να συνοδεύεται από «Αναλυτικό Λογαριασμό Πελάτη», στον οποίο θα αναγράφονται αναλυτικά τα είδη, η αντίστοιχη τιμή τιμοκαταλόγου και η συνολική αξία των ειδών.
- Τα καταστήματα μαζικής εστίασης και αναψυχής υποχρεούνται να διαθέτουν έντυπα δελτία παραπόνων, σε ειδική θήκη τοποθετημένη σε εμφανές μέρος για τους πελάτες, δίπλα στην έξοδο.

Τα καταστήματα εστίασης, αναψυχής, ψυχαγωγίας και διασκέδασης **ΔΕΝ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ να χρεώνουν ΚΟΥΒΕΡ.**

Σε περίπτωση που εμφανίζονται στους τιμοκαταλόγους χρεώσεις για ψωμί, ψωμί με βούτυρο κ.λπ. είναι στη διακριτική ευχέρεια του πελάτη να παραγγείλει ο ίδιος.

Στα αντηλιακά προσέχουμε την ημερομηνία λήξης, δεν τα εκθέτουμε στον ήλιο και ακολουθούμε πιστά τις οδηγίες χρήσης.

Προσοχή: Κανένα αντηλιακό δε μας προστατεύει, απόλυτα, από την ηλιακή ακτινοβολία.



Τα δικαιώματά μας για το κατάλυμά μας

- Το κατάλυμα στο οποίο θα μεταβούμε (ξενοδοχείο ή ενοικιαζόμενο δωμάτιο) πρέπει είναι νόμιμο (δηλαδή με το ειδικό σήμα του ΕΟΤ) και να έχει τις προδιαγραφές και τις υπηρεσίες που επιθυμούμε.
- Οι τιμές στα ξενοδοχεία διαμορφώνονται ελεύθερα. Όμως οι ξενοδόχοι υποχρεούνται να αναρτούν θεωρημένους από τον ΕΟΤ τιμοκαταλόγους σε κάθε δωμάτιο, στους οποίους πρέπει να αναγράφεται η τιμή του δωματίου με τις σχετικές προσαυξήσεις.
- Σε περίπτωση που κάνουμε κράτηση, ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή μέχρι και το 25% του συνολικού ποσού χρέωσης. Εάν παραγγείλουμε δωμάτια και τελικά δεν τα χρησιμοποιήσουμε οφείλουμε αποζημίωση στον ξενοδόχο για το 1/2 της συμφωνημένης τιμής. Απαλλασσόμαστε όμως από κάθε υποχρέωση αποζημίωσης, εάν προειδοποιήσουμε τον ξενοδόχο 21 ημέρες πριν την έναρξη της ενοικίασης. Στην περίπτωση αυτή ο ξενοδόχος πρέπει να επιστρέψει την προκαταβολή που τυχόν έχει λάβει από τον πελάτη.
- Εάν το δωμάτιο που έχουμε κλείσει δεν είναι διαθέσιμο, υπάρχει υποχρέωση του ξενοδόχου να εξασφαλίσει τη διαμονή μας σε άλλο ξενοδοχείο, της ίδιας τουλάχιστον τάξεως, το οποίο να βρίσκεται στην ίδια πόλη και να διαθέτει τις ίδιες ανέσεις και προϋποθέσεις διαμονής, όπως και αυτές που διαφημίζει το δικό του ξενοδοχείο, ταυτόχρονα δε οφείλει να καταβάλει τα έξοδα μεταφοράς και την τυχόν επιπλέον διαφορά τιμής. Εάν δεν καταστεί αυτό δυνατό, ο ξενοδόχος οφείλει να μας αποζημιώσει με το σύνολο του συμφωνημένου τιμήματος διαμονής.



Επικοινωνία για ενημέρωση - καταγγελίες :

Νομαρχία Πειραιά

Ακτή Ποσειδώνος 14-16, 18531 Πειραιάς
Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολίτη 1570
email : nomarhis@nomarhiapeiraia.gr
<http://www.nomarhiapeiraia.gr>

ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών

Βασ. Ηρακλείου 32 54624 Θεσσαλονίκη
Τηλ.: 2310 233333 Φαξ: 2310 242211
email: consumers@kepka.org • <http://www.kepka.org>

Ένωση Καταναλωτών Ελλάδας

Γούναρη 4-6, 18531 Πειραιάς • Τηλ.: 210 4111080
email : info@ekel.gr • <http://www.ekel.gr>

Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας ΓΣΕΕ

Ιουλιανού 28, 10433 Αθήνα
Τηλ.: 210 8817730 Φαξ: 210 8817784
email: info@eeke.gr • <http://www.eeke.gr>