

3.2. Τύποι κρατήσεων

Οι κυριότεροι τύποι κρατήσεων, όπως αυτοί καταγράφονται από τις Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, είναι οι εξής:

3.2.1 Εγγυημένες κρατήσεις

των κρατήσεών τους, προκειμένου να υπάρχει ομαλή λειτουργία στη διάθεση των

σπραξη χρηματικής εγγύησης από την πλευρά του πελάτη, ανεξάρτητα από την άφιξη ή όχι του πελάτη, εκτός εάν η κράτηση ακυρωθεί σύμφωνα με τους όρους ακύρωσης του Ξενοδοχείου. Πρόκειται δηλαδή για μια συμφωνία μεταξύ της Ξενοδοχειακής επιχείρησης και του πελάτη, όπου ο δεύτερος έχει την υποχρέωση να καταβάλλει το αντίτιμο του δωματίου προκαταβολικά, ακόμη και στην περίπτωση που αυτός δεν εμφανιστεί (non-show), ενώ το Ξενοδοχείο αναλαμβάνει να κρατήσει το συγκεκριμένο δωμάτιο για όλη τη χρονική περίοδο που αφορά η κράτηση. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι η χρηματική εγγύηση αφορά μόνον τη χρέωση του δωματίου και όχι τα γεύματα ή άλλα έξοδα του πελάτη κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο Ξενοδοχείο.

Οι κυριότερες μορφές εγγυημένων κρατήσεων, είναι οι ακόλουθες:

Είσπραξη προκαταβολής

Ο πελάτης οφείλει να καταβάλλει πριν την άφιξή του ως εγγύηση ένα ορισμένο χρηματικό ποσό, ανάλογα με το διάστημα παραμονής του στο Ξενοδοχείο. Στα περισσότερα Ξενοδοχεία η προκαταβολή για κρατήσεις έως μία εβδομάδα καλύπτει μία διανυκτέρευση, ενώ αν το διάστημα παραμονής είναι μεγαλύτερο, υπολογίζεται ένα ποσοστό 20%-30% επί του συνόλου των διανυκτερεύσεων. Στην περίπτωση που

χείο έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει την προκαταβολή και να ακυρώσει την κράτηση, χωρίς να ειδοποιήσει τον πελάτη.

Πιστωτική κάρτα

Κατά τη διαδικασία της κράτησης, ο πελάτης δίνει ως εγγύηση, τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας στο Ξενοδοχείο και εφόσον το επιθυμεί, εξοφλεί με αυτή τον λογαριασμό του κατά την αναχώρησή του από το Ξενοδοχείο. Στην περίπτωση που μια κράτηση δεν ακυρωθεί πριν την καθορισμένη ώρα ακύρωσης, το Ξενοδοχείο διατηρεί το δικαίωμα να καταχωρήσει την τελική χρέωση στον λογαριασμό της πιστωτικής κάρτας του πελάτη και στη συνέχεια η εταιρία της πιστωτικής κάρτας θα χρεώσει τον κάτοχο της κάρτας.

Προπληρωμή

Αποτελεί, ίσως, την πιο επιθυμητή μορφή κράτησης για το Ξενοδοχείο και αφορά την καταβολή ολόκληρου του ποσού της διαμονής (πριν την ημέρα άφιξης) του πελάτη.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Κράτηση από τουριστικό πρακτορείο

Η κράτηση αυτή πραγματοποιείται από τα συνεργαζόμενα ή μη τουριστικά πρακτορεία και διαβιβάζεται στο Ξενοδοχείο με ένα ειδικό έντυπο δελτίου κράτησης, το voucher (Σχήμα 6, Εικόνα 8).

Σχήμα 6. Voucher

	HOLIDAY TRAVEL ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΙΘΑΚΗΣ 19, 116 33 ΑΘΗΝΑ Α.Φ.Μ. 25678768 Δ.Ο.Υ. Α' ΑΘΗΝΑΣ ΤΗΛ. 210/7598742-3 FAX. 210/7598832	ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER	No 1735
ΠΡΟΣ:		ΤΟ:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ADDRESS:		ΤΗΛ.: PHONE:	
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES:		ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: NAME OF CLIENT:	
		ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΊΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER	
		IMPORTANT NOTICE: SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT	
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΟΣ: AMOUNT:		Ο ΛΟΓΑΡΙΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY:	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS:		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ/DATE:	
ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE			

Τα κυριότερα στοιχεία που περιλαμβάνει ένα voucher, είναι τα ακόλουθα:

- Αύξοντα αριθμό
- Επωνυμία πρακτορείου
- Α.Φ.Μ. και Δ.Ο.Υ. πρακτορείου
- Διεύθυνση και τηλέφωνο πρακτορείου
- Επωνυμία Ξενοδοχείου, διεύθυνση και τηλέφωνο
- Ονοματεπώνυμο πελάτη, για τον οποίο είναι η κράτηση
- Αριθμό ατόμων
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης
- Τύπο δωματίου
- Όροι διαμονής
- Αξία διανυκτερεύσεων
- Τρόπο πληρωμής



- Ημερομηνία έκδοσης
- Παρατηρήσεις
- Υπογραφή και σφραγίδα του πρακτορείου που εκδόθηκε

Εικόνα 8. Voucher

 Destination Management TRAVEL L.T.D 5 Herodotou St, Kolonaki, TK 10874 Phone : 210 7295800 Fax : 210 7295803 Email : dmtravel@otenet.gr		 Express Holidays Tourist Enterprises L.T.D 5 Herodotou St, Kolonaki, TK 10874 Phone : 210 7295800 Fax : 210 7295803 Email : sales@expressholidays.gr	
Voucher Nr-SVO		205	Date: 13/04/07
To: BERNINI BRISTOL HOTEL IN ROME PIAZZA BARBERINI 23 ROME, IT ITALY Phone : 0039064883251 Fax : 00390642011509			
Reference :	FOTENOS PANAGIOTIS BR	Status :	CONFIRMED
File No.:		Reg No.:	7434
Please Provide Our Customers With The following Services :			
EARLY ARRANGE (SMOKING ROOM) KING SIZE BED KUCRN REF : 1074 330 53			
Date In	Date Out	Days	Passenger
18/04/07	22/04/07	7	FOTENOS PANAGIOTIS 1 X Double Room BR EXECUTIVE
Remarks			
Payment By :		Reserved By :	
KUCONI DESTINATION		MARILENA VELONAKI	
		Signature MARILENA VELONAKI	

Το voucher εκδίδεται σε τρία αντίτυπα. Ένα αντίτυπο παραμένει στο τουριστικό

κρατί ο πελάτης εφόσον έχει επιβεβαιωθεί η κράτησή του. Η εξόφληση της κράτησης πραγματοποιείται με την καταβολή από μέρος του πελάτη, της συνολικής αξίας των διανυκτερεύσεών του στο Ξενοδοχείο. Στην περίπτωση αυτή, η ύπηρεση λογαριασμών πελατών (main courante) θα «ανοίξει» δύο λογαριασμούς που θα αφορούν το δωμάτιο του πελάτη. Ο πρώτος λογαριασμός θα αφορά το τουριστικό γραφείο και το αναγραφόμενο ποσό που αναφέρεται στο voucher, ενώ ο δεύτερος λογαριασμός θα αφορά τις επιπλέον καταναλώσεις (extra charges) του πελάτη, τις οποίες καλείται να εξοφλήσει κατά την αναχώρησή του από το Ξενοδοχείο. Μετά την αναχώρηση του πελάτη, το Ξενοδοχείο αποστέλλει τον λογαριασμό στο τουριστικό πρακτορείο, προκειμένου να εξοφληθεί. Το πρακτορείο, παρακρατεί τη συμφωνηθείσα προμήθειά του και κατόπιν πληρώνει στο Ξενοδοχείο το οφειλόμενο ποσό του voucher. Στην περίπτωση, όμως, που ο πελάτης πληρώνει απευθείας στο Ξενοδοχείο, η προμήθεια του πρακτορείου εισπράττεται μέσω τιμολογίου προμήθειας.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Εάν κατά τη διάρκεια της διαμονής του πελάτη στο Ξενοδοχείο υπάρξει κάποια τροποποίηση στην αρχική κράτηση, π.χ., αλλαγή στις ημέρες παραμονής ή αλλαγή στους όρους διαμονής, το τουριστικό πρακτορείο οφείλει να αποστείλει στο Ξενοδοχείο ένα διορθωτικό voucher (amendment voucher), το οποίο να καθιστά γνωστές τις παραπάνω αλλαγές. Σε διαφορετική περίπτωση, οι επιπλέον αυτές χρεώσεις θα πρέπει να καλυφθούν από τον πελάτη.

Σε περιπτώσεις ακύρωσης κρατήσεων, ενώ έχει προηγηθεί επιβεβαίωση αυτών ένα ακυρωτικό voucher (cancellation voucher). Για να έχει ισχύ το συγκεκριμένο voucher, θα πρέπει να αποσταλεί τουλάχιστον 21 ημέρες πριν την προγραμματισμένη άφιξη του πελάτη, αλλά παρ' όλα αυτά, η συγκεκριμένη χρονική δέσμευση δεν τηρείται από τους περισσότερους τουριστικούς πράκτορες.

Εταιρική κράτηση

Πρόκειται για κρατήσεις που αφορούν εταιρίες ή οργανισμούς, οι οποίες εγγυούνται βάσει συμφωνητικού την κάλυψη των χρεώσεων των πελατών τους, ακόμη και αυτών που δεν αφικνούνται (non show) στο Ξενοδοχείο.

Κρατήσεις με συμβόλαιο (Allotment)

Οι κρατήσεις με συμβόλαια αποτελούν μια από τις συνθέστερες μορφές κρατήσεων στον τουριστικό κλάδο. Πρόκειται για έγγραφες συμφωνίες που συνάπτονται μεταξύ τουριστικών πρακτορείων ή τουριστικών οργανισμών κ.λπ. και Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων για την κράτηση συγκεκριμένου αριθμού δωματίων για ορισμένη χρονική περίοδο με την προϋπόθεση της συνεχούς αποστολής εναλλασσόμενων πελατών.

Σύμφωνα με την ισχύουσα τουριστική νομοθεσία, το συμβόλαιο allotment πρέπει να περιλαμβάνει τους παρακάτω όρους (Σχήμα 7):

- Την ακριβή χρονική διάρκεια της μίσθωσης.
- Τον αριθμό των διατιθέμενων δωματίων
- Τον τύπο των δωματίων, π.χ., μονόκλινα, δίκλινα κ.λπ.
- Τη συμφωνηθείσα τιμή του δωματίου για κάθε περίοδο λειτουργίας του Ξενοδοχείου. Στην Ελλάδα οι περίοδοι αυτοί διακρίνονται σε τρία χρονικά διαστήματα, τη χαμηλή περίοδο (low), τη μεσαία περίοδο (middle) και την υψηλή περίοδο (high).
- Τους όρους διατροφής: BB (περιλαμβάνει ενοίκιο και πρωινό), HB (περιλαμβάνει ενοίκιο, πρωινό και ένα γεύμα) και FB (περιλαμβάνει ενοίκιο, πρωινό και δύο γεύματα).
- Τον συμφωνηθέντα αριθμό διανυκτερεύσεων ανά χρονικό διάστημα, καθώς επίσης και τον καθορισμό ανώτατου και κατώτατου ορίου πελατών. Με βάση το όριο και τη συμφωνηθείσα τιμή ενοικίου καθορίζεται και η αποζημίωση που προκύ-

πτω στο 50% της τιμής που υπολείπεται του κατώτατου ορίου, το οποίο παραμένει ακάλυπτο (Ντόνη 1997, σελ. 61).

- Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί προκειμένου να επιβεβαιωθεί μια κράτηση (release period). Συνήθως το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα καθορί-



ζεται στις 21 ημέρες πριν τη συμφωνηθείσα άφιξη των πελατών. Στην περίπτωση

που έχει συμφωνήσει με το ξενοδοχείο, πριν το πέρας των 21 ημερών από την άφιξη των πελατών, απαλλάσσεται από κάθε είδους αποζημίωση.

- Την ακριβή ώρα άφιξης των πελατών στο ξενοδοχείο (check-in time).
- Την ακριβή ώρα αναχώρησης των πελατών από το ξενοδοχείο (check-out time).
- Σε έκτακτες περιπτώσεις ή σε καταστάσεις ανώτερης βίας, οι όροι του συμβολαίου παύουν να ισχύουν, π.χ., φυσικές καταστροφές, απεργίες, επιδημίες, έκρυθμες πολιτικές καταστάσεις κ.λπ.

Εκτός από τους παραπάνω υποχρεωτικούς όρους του συμβολαίου allotment, δύναται να συμπεριλαμβάνονται και άλλοι όροι, όπως μερικές ειδικές παροχές (spa, sauna, χρήση γηπέδου γκολφ κ.λπ.).

Μέσα από τη σύναψη ενός συμβολαίου allotment, απορρέουν δικαιώματα και υποχρεώσεις και για τις δύο αντισυμβαλλόμενες πλευρές (ξενοδοχείο και τουριστικό φορέα). Τα κυριότερα σημεία έχουν ως εξής:

Ξενοδοχείο

- Το ξενοδοχείο μπορεί να απαιτήσει προκαταβολή έως 25% επί του συνολικού ποσού της συμφωνίας.
- Σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας, το ξενοδοχείο υποχρεούται να επιστρέψει άμεσα την προκαταβολή.
- Όταν το ξενοδοχείο αδυνατεί να διαθέσει τα δωμάτια σε πελάτες που έχει

διαμονή τους σε άλλο ξενοδοχείο, της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας με ανάλογες παρεχόμενες υπηρεσίες. Τα επιπλέον έξοδα που μπορεί να προκύψουν είτε από τη διαφορά της τιμής των δωματίων είτε της μεταφοράς, επιβαρύνουν αποκλειστικά την επιχείρηση που αθέτησε το εν λόγω συμβόλαιο. Στην περίπτωση που δεν εξασφαλιστούν τα παραπάνω, το ξενοδοχείο υποχρεούται στην καταβολή αποζημίωσης στους πελάτες και η οποία ισούται με το σύνολο της συμφωνηθείσας τιμής για ολόκληρο το χρονικό διάστημα της παραμονής τους στο κατάλυμα.

- Το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να αποδεσμεύσει δωμάτια, είκοσι μία (21) ημέρες πριν από κάθε συμφωνημένη άφιξη πελατών εφόσον δεν υπήρξε επικυρωμένη κράτηση είτε με voucher, είτε με λίστα δωματίων (rooming list).
- Όταν αθετηθεί η υποχρέωση του τουριστικού πρακτορείου ή του τουριστικού οργανισμού, για κάλυψη συγκεκριμένου ποσοστού του συνόλου των συμφω-

δικαιούται να κάνει αντίστοιχη μείωση του ποσοστού των δωματίων που δεν καλύφθηκαν, κατά την υψηλή περίοδο.

- Το ξενοδοχείο υποχρεούται να εξασφαλίζουν τον αριθμό των δωματίων επαυξημένο κατά 20%-30% σύμφωνα με τις καταστάσεις των κρατήσεων των τουριστικών πρακτορείων ή οργανισμών, προκειμένου να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τις κρατήσεις της τελευταίας στιγμής.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Τουριστικό Πρακτορείο ή Τουριστικός Οργανισμός

Το τουριστικό πρακτορείο ή ο τουριστικός οργανισμός αναλαμβάνει την υποχρέωση να καλύψουν ένα συγκεκριμένο ποσοστό του συνόλου των συμφωνηθέντων δωματίων, για όλες τις τουριστικές περιόδους (χαμηλή, μεσαία, υψηλή).

Εάν το τουριστικό πρακτορείο ή ο τουριστικός οργανισμός δεν δύναται να καλύψει το κατώτατο όριο δωματίων που έχει συμφωνηθεί για κάθε μήνα, το Ξενοδοχείο δικαιούται αποζημίωση και ισούται με το μισό του ακάλυπτου υπολοίπου του κατώτατου ορίου του συμβολαίου.

Το τουριστικό πρακτορείο ή ο τουριστικός οργανισμός έχει το δικαίωμα να ακυρώσει οποιαδήποτε αποζημίωση εφόσον ειδοποιήσει το Ξενοδοχείο 21 τουλάχιστον ημέρες πριν την άφιξη των πελατών. Σε διαφορετική περίπτωση υποχρεούται να καταβάλει το σύνολο της τιμής για τα δωμάτια που συμφωνήθηκαν βάσει συμβολαίου.

Το τουριστικό πρακτορείο ή ο τουριστικός οργανισμός οφείλει να χορηγεί στο Ξενοδοχείο, σε χρόνο που καθορίζεται ρητά από τη σύμβαση, δεσμευτική κατάσταση των κρατήσεων τους (booking position) για τους μήνες Ιούλιο, Αύγουστο και Σεπτέμβριο.

Κρατήσεις με συμβόλαιο (Commitment)

Πρόκειται για έγγραφες συμφωνίες που συνάπτονται μεταξύ τουριστικών πρακτορείων ή τουριστικών οργανισμών και Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων για την κράτηση μεγάλου αριθμού δωματίων ή και του συνόλου των δωματίων του Ξενοδοχείου,

της συμφωνίας θα αποδοθεί στο Ξενοδοχείο ανεξαρτήτως αν νοικιαστούν τα δωμάτια σε πελάτες ή όχι.

On request basis

Το Ξενοδοχείο δεν παρέχει στον τουριστικό οργανισμό ή στο τουριστικό πρακτορείο συγκεκριμένο συμβόλαιο allotment, γι' αυτό κάθε φορά που χρειάζονται δωμάτια, οφείλουν να τα ζητούν από το Ξενοδοχείο. Τα διαθέσιμα δωμάτια παραχωρούνται σ' αυτούς και ισχύουν οι όροι του συμβολαίου που έχει υπογραφεί και από τα δύο αντισυμβαλλόμενα μέρη.



Σχήμα 7. Συμβόλαιο Allotment (Υπόδειγμα)

HOLIDAY TRAVEL
 ΙΘΑΚΗΣ 19, 116 33 ΑΘΗΝΑ
 Α.Φ.Μ. 25678768 Δ.Ο.Υ. Α' ΑΘΗΝΑΣ
 ΤΗΛ. 210/7598742-3 FAX. 210/7598832

ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ

Στην Αθήνα σήμερα την 10/5/..... αφενός ο κος.
 ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρίας με την επωνυμία HOLIDAY TRAVEL και αφετέρου ο κος.
 ως ιδιοκτήτης / νόμιμος εκπρόσωπος του
 Ξενοδοχείου με την επωνυμία ASTIR PALACE που ευρίσκεται
 τηλ., φαξ, καλούμενος στο εξής «ξενοδόχος»,
 συμφώνησαν και απεδέχθησαν τα εξής:

Ο Ξενοδόχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να έχει, στο παραπάνω Ξενοδοχείο, στη διάθεση του
 HOLIDAY TRAVEL κατά την περίοδο από έως δωμάτια ως εξής:

1. Αριθμός δωματίων-Allotment

Μονόκλινα-Singles
 Δίκλινα-Twins
 Τρίκλινα-Triples

2. Τιμή σε ευρώ (€) κατ' άτομο – Price P.P.

Περίοδος – Season

Διάρκεια:

L.S	M.S	H.S
MAY	JUNE	JULY
OCTOBER	SEPTEMBER	AUGUST

Όροι διατροφής: RR, BB, HB, FB

Μονόκλινα-Singles

Δίκλινα-Twins

Τρίκλινα-Triples

Παιδιά κάτω των 2 ετών χωρίς κρεβάτι δωρεάν. Babies up to 2 years without baby cot free

Παιδιά 2-6 ετών. Children 2-6 years:

Παιδιά 7-12 ετών. Children 7-12 years:

Κούνια-Baby cot

Ειδική προσφορά

3. Το HOLIDAY TRAVEL οφείλει να γνωστοποιεί στον Ξενοδόχο ημέρες (Release Period)

πριν την άφιξη των πελατών στο Ξενοδοχείο, τα στοιχεία της κράτησης. Εάν οι κρατήσεις είναι λιγότερες
 από το Allotment, τότε μετά τη λήξη της ανωτέρω προθεσμίας ο Ξενοδόχος έχει το δικαίωμα να διαθέσει,
 όπως θέλει τα υπόλοιπα δωμάτια.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ (€) ΑΝΑ ΔΩΜΑΤΙΟ ΠΛΗΡΩΤΑΙΑ ΤΟ ΤΡΙΤΟ ΔΕΚΑΗΜΕΡΟ
 ΜΑΙΟΥ

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟ HOLIDAY TRAVEL

ΓΙΑ ΤΟ ASTIR PALACE