



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΥΤΩΝ



Σιούφας και Συνεργάτες
Δικηγορική Εταιρεία

Με την προσφάτως εκδοθείσα Υπουργική απόφαση με αριθμό 4109/2025 (ΦΕΚ Β' 1546/01.04.2025), εκσυγχρονίζεται ο Κανονισμός σχέσεων παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και πελατών αυτών. Ο νέος Κανονισμός τέθηκε σε ισχύ από 1η Απριλίου 2025.

Οι κρισιμότερες αλλαγές που επιφέρει συνοψίζονται ως ακολούθως:

- **Ρύθμιση σχετική με τις πλατφόρμες κρατήσεων:** Ο πάροχος, σε περίπτωση που διαθέτει πλατφόρμα κρατήσεων, υποχρεούται να απαντήσει στον πελάτη σε σταθερό μέσο σχετικά με την αποδοχή ή μη της κράτησης στο κατάλυμά του σε εύλογο χρονικό διάστημα.
- **Ρητή πρόβλεψη υποχρεώσεων του παρόχου σε περίπτωση μη διάθεσης στον πελάτη του συμφωνημένου καταλύματος:** Εάν, ο πάροχος δεν μπορεί να διαθέσει στον πελάτη το μισθωμένο από αυτόν δωμάτιο/διαμέρισμα/κλίνη/ θέση καθ' όλη τη συμφωνηθείσα διάρκεια, υποχρεούται να διασφαλίσει τη διαμονή του πελάτη, για όλη ή την υπολειπόμενη διάρκεια, σε άλλο κατάλυμα, τουλάχιστον, της ίδιας κατηγορίας, το οποίο βρίσκεται στην ίδια περιοχή και διαθέτει, τουλάχιστον, τις ίδιες παροχές με το



δικό του κατάλυμα. Στην περίπτωση αυτή ο πάροχος βαρύνεται με τα έξοδα μεταφοράς του πελάτη και με την ενδεχόμενη επιπλέον διαφορά του μισθώματος για τη διαμονή του στο νέο κατάλυμα.

- **Σαφής πολιτική ακυρώσεων:** Εάν ο πελάτης υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και ενημερώσει τον πάροχο για την ακύρωση της κράτησης τουλάχιστον είκοσι μία (21) ημέρες πριν από την έναρξη της σύμβασης, απαλλάσσεται από οποιαδήποτε συμβατική υποχρέωση και ο πάροχος υποχρεούται να επιστρέψει άμεσα την προκαταβολή που τυχόν εισέπραξε. Κατ' εξαίρεση, ο πάροχος μπορεί να προτείνει στον πελάτη ειδική εκπτώτικη τιμή υπό τον όρο της άμεσης εξόφλησης και χωρίς τη δυνατότητα επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση ακύρωσης από τον πελάτη. Εάν ο τελευταίος αποδεχθεί εγγράφως την ειδική εκπτώτικη τιμή και προβεί σε ακύρωση της κράτησης, ο πάροχος δεν υποχρεούται σε επιστροφή του καταβληθέντος ποσού.
- **Πλήρης πρόβλεψη για την υποχρέωση αποζημίωσης από τον πελάτη για ζημιές στο κατάλυμα:** Ο πελάτης ευθύνεται έναντι του παρόχου για κάθε υπαίτια βλάβη ή ζημία στον κινητό εξοπλισμό ή τις εγκαταστάσεις του καταλύματος, (όπως θραύση υαλικών, νιπτήρων, βλάβες επίπλων, ταπήτων, ρουχισμού, υδραυλικών και ηλεκτρικών-ηλεκτρονικών εγκαταστάσεων), για κλοπή αντικειμένων ή σωματικές βλάβες στο προσωπικό του καταλύματος που προκαλούνται από τον πελάτη, τους επισκέπτες του ή τους συνοικούντες με αυτόν, ή από άλλο πρόσωπο, πράγμα ή ζώο για το οποίο ο πελάτης ευθύνεται κατά τις γενικές διατάξεις.
- **Σαφείς ώρες check-in / check-out & συνέπειες μη τήρησής τους:** Η ημέρα άφιξης θεωρείται ως πλήρης ημέρα διαμονής όσον αφορά την πληρωμή του μισθώματος, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης. Η ημέρα αναχώρησης δεν υπολογίζεται ως πλήρης ημέρα διαμονής, εκτός εάν ο πελάτης δεν παραδώσει κενό στον πάροχο το δωμάτιο/ διαμέρισμα/κλίνη/θέση μέχρι τις 12.00 της συμφωνημένης ημέρας της αναχώρησής του. Η ώρα αναχώρησης δύναται να αναπροσαρμόζεται, εφόσον αυτό προβλέπεται στην πολιτική του παρόχου. Ο πάροχος έχει δικαίωμα να προσφέρει τη δυνατότητα μεταγενέστερης αναχώρησης (late check-out) και να ενημερώσει τον πελάτη εάν και ποια πρόσθετη χρέωση θα του επιβληθεί. Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει παραδώσει το δωμάτιο/διαμέρισμα/κλίνη/θέση μέχρι τις 18.00, οφείλει να καταβάλει το συνολικό αντίτιμο μίας διανυκτέρευσης.



- **Ρητή πρόβλεψη για κατοικίδια – ειδικά για σκύλους βοήθειας:** Επιτρέπεται η διατήρηση εντός δωματίων/διαμερισμάτων/θέσεων/κλινών του καταλύματος δεσποζόμενου ζώου συντροφιάς, εφόσον αυτό προβλέπεται στην πολιτική του παρόχου του καταλύματος. Συνίσταται στους παρόχους η απόκτηση του Σήματος Τουριστικού Καταλύματος φιλικού προς ζώα συντροφιάς, του άρθρου 54 του ν. 4875/2021¹, που χορηγεί το Υπουργείο Τουρισμού. Στην περίπτωση των σκύλων βοήθειας ή των ζώων θεραπείας του άρθρου 2 της περ. 11 και 13 του ν. 4830/2021², ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 16 παρ. 7 του ν. 3868/2010³.
- **Εισαγωγή κυρώσεων / προστίμων:** Σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης των διατάξεων του παρόντος Κανονισμού επιβάλλεται, από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Περιφερειακής Υπηρεσίας Τουρισμού, διοικητική κύρωση ύψους από 300,00€ έως 5.000,00€.

**Ελισσάβετ-Άννα Βάλβη
Δικηγόρος**

**Δ.Μ.Σ. Χρηματοοικονομικού και Θεσμικού Πλαισίου των Αγορών Χρήματος και Κεφαλαίου,
Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
LL.M. in Forensics, Criminology and Law,
Law School, Maastricht University**

¹ Νόμος 4875/2021 (ΦΕΚ Α' 250/23.12.2021) με τίτλο «Πρότυποι Τουριστικοί Προορισμοί Ολοκληρωμένης Διαχείρισης, Οργανισμοί Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού, Ιαματικές Πηγές Ελλάδας και άλλες ρυθμίσεις για την ενίσχυση της τουριστικής ανάπτυξης» όπως το ως άνω άρθρο τροποποιήθηκε με το Άρθρο 111 του Νόμου 4982/2022 (ΦΕΚ Α' 195/15.10.2022) με τίτλο «Ίδρυση, ανάπτυξη, διαχείριση και λειτουργία των Επιχειρηματικών Πάρκων Ενιαίο πλαίσιο ρύθμισης για τους φορείς Οργανωμένων Υποδοχέων Μεταποιητικών και Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων και άλλες διατάξεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης»

² Νόμος 4830/2021 (ΦΕΚ Α' 169/18.9.2021) με τίτλο «Νέο πλαίσιο για την ευζωία των ζώων συντροφιάς Πρόγραμμα «ΑΡΓΟΣ» και λοιπές διατάξεις»

³ Νόμος 3868/2010 (ΦΕΚ Α' 129/03.08.2010) με τίτλο «Αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» όπως η σχετική διάταξη τροποποιήθηκε με το άρθρο 32 του Νόμου 4238/2014 (ΦΕΚ Α' 38/17.2.2014) με τίτλο «Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας (Π.Ε.Δ.Υ.), αλλαγή σκοπού Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και λοιπές διατάξεις»