



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ
Γενική Διεύθυνση Ανάπτυξης
Διεύθυνση Δια βίου Μάθησης, Απασχόλησης & Εμπορίου
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΠΕ ΛΕΣΒΟΥ
Ανδρομέδας 15 81100 Μυτιλήνη Τηλ. 22513-53404, Φαξ;2251046150
Email: emporiou@pvaigaiou.gov.gr

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ -ΑΝΑΨΥΧΗΣ

ΤΗΡΗΣΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΩΝ

Οι υπεύθυνοι των καταστημάτων εστίασης και διασκέδασης (εστιατόρια, καταστήματα γρήγορης εστίασης, εστιατόρια ξενοδοχείων, ταβέρνες, καφετέριες, κέντρα διασκέδασης και λοιπά παρόμοια καταστήματα) καθώς και τα κέντρα και καταστήματα που λειτουργούν σε ξενοδοχεία και ξενοδοχειακά συγκροτήματα, εντός επιβατικών πλοίων κ.λ.π. καθώς και τα σημεία πώλησης έτοιμου φαγητού εντός καταστημάτων οφείλουν να τηρούν τιμοκατάλογο.

Οι τιμοκατάλογοι συντάσσονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα και προαιρετικά σε μία ή περισσότερες ξένες γλώσσες.

Τα παραπάνω καταστήματα υποχρεούνται να αναρτούν τον τιμοκατάλογο σε εμφανές σημείο, στην εξωτερική όψη της κύριας εισόδου του καταστήματος.

Για ξενοδοχεία και ξενοδοχειακά συγκροτήματα, ο τιμοκατάλογος πρέπει να αναρτάται στην εξωτερική όψη της κύριας εισόδου της αίθουσας όπου προσφέρονται τα είδη του τιμοκαταλόγου.

Οφείλουν επίσης πριν από την παραγγελία να διαθέτουν τον τιμοκατάλογο σε κάθε πελάτη.

Οι υπεύθυνοι των καταστημάτων οφείλουν να εξασφαλίζουν την πληροφόρηση ατόμων με αναπηρία (Α.με.Α.) επί του τηρούμενου τιμοκαταλόγου.

ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΩΝ

Στους τιμοκαταλόγους αναγράφονται όλα τα προσφερόμενα είδη "αλά-κάρτ" με τις αντίστοιχες τιμές τους συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ

- Στον τιμοκατάλογο αναγράφεται σε εμφανές σημείο με κεφαλαία γράμματα, ίδιου μεγέθους με τη γραμματοσειρά των προσφερόμενων ειδών, η ένδειξη: «Ο ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΝΑ ΠΛΗΡΩΣΕΙ ΕΑΝ ΔΕΝ ΛΑΒΕΙ ΤΟ ΝΟΜΙΜΟ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ (ΑΠΟΔΕΙΞΗ-ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ)» και στην αγγλική γλώσσα (εφόσον τηρεί τιμοκατάλογο και στην αγγλική γλώσσα), την ένδειξη «CONSUMER IS NOT OBLIGED TO PAY IF THE NOTICE OF PAYMENT HAS NOT BEEN RECEIVED (RECEIPT - INVOICE)».
- Τα αναγραφόμενα στους τιμοκαταλόγους φαγητά και σαλάτες προσφέρονται στους

πελάτες:

α. Με τη μερίδα.

β. Με το κιλό. Στην περίπτωση αυτή σημειώνεται υποχρεωτικά η ένδειξη "με το κιλό" δίπλα στο αντίστοιχο είδος.

β1. Ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση, προτού καταναλώσει το είδος κρέατος ή πουλερικών, που επέλεξε και διατίθεται με το κιλό, να γνωρίζει το βάρος του συγκεκριμένου είδους σε βρώσιμη μορφή (ψημένο, μαγειρευμένο κλπ) και την τελική τιμή που θα κληθεί να πληρώσει.

β2. Ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση, προτού καταναλώσει το είδος ψαριού που επέλεξε και διατίθεται με το κιλό, να γνωρίζει το βάρος του συγκεκριμένου είδους σε ωμή μορφή και την τελική τιμή που θα κληθεί να πληρώσει.

➤ Τα καταστήματα θα πρέπει να εξασφαλίζουν την τήρηση της παραπάνω παραγράφου με κάθε πρόσφορο μέσο όπως ενδεικτικά να ζυγίζουν το είδος παρουσία του πελάτη και να καταγράφουν τη τελική τιμή πώλησης, να συνοδεύουν το είδος κατά το σερβίρισμα με σημείωμα στο οποίο θα αναφέρεται το βάρος του είδους και η τελική τιμή του.

Στους τιμοκαταλόγους αναγράφονται απαραίτητα οι ακόλουθες ενδείξεις είτε μεμονωμένα, είτε κατά ομάδες φαγητών - ποτών, με τρόπο που να γίνεται αντιληπτή η διάκριση αυτή στον καταναλωτή:

α. Το είδος των ελαίων, και η χρήση τους,

β. «Κατεψυγμένο» κατά περίπτωση,

γ. «Προμαγειρευμένο» ή «Προτηγανισμένο», κατά περίπτωση,

δ. «Προϊόν Π.Ο.Π.» (Προστατευόμενης Ονομασίας Προέλευσης) ή «προϊόν Π.Γ.Ε.» (Προστατευόμενης Γεωγραφικής Ένδειξης), αποκλειστικά και μόνο για τα προϊόντα που ανήκουν επισήμως σε αυτές τις κατηγορίες. Απαγορεύεται η χρήση του όρου «Π.Ο.Π.», «Π.Γ.Ε.» αν τα προϊόντα που διατίθενται δεν είναι τέτοια.

ε. Προκειμένου για συσκευασμένα ποτά (μπύρα, οίνος, εμφιαλωμένο νερό, αναψυκτικά, χυμοί, οιοπνευματώδη ποτά, σόδες) αναγράφεται επιπλέον και η ειδικότερη ονομασία του είδους με την οποία προσφέρεται στο εμπόριο (ετικέτα) και ο όγκος του περιεχομένου κάθε συσκευασίας σε ml.

στ. Ειδικότερα για τους οίνους και τα προϊόντα απόσταξης, που προσφέρονται στους καταναλωτές χωρίς να είναι εμφανής η συσκευασία τους, αναγράφεται υποχρεωτικά η χώρα προέλευσης και ο παραγωγός ή ο εμφιαλωτής τους όπως αυτά αναφέρονται στην επισήμανση (ετικέτα) των εν λόγω οίνων ή των προϊόντων απόσταξης.

ζ. Προκειμένου για σαλάτες πάσης φύσεως, αναγράφονται η ονομασία κάθε σαλάτας όπως την ορίζει το κατάστημα και τα βασικά συστατικά που τη συνθέτουν.

- Από την 1-1-2018, το κάθε είδους έλαιο που προορίζεται στον τελικό καταναλωτή για επιτραπέζια χρήση, κατόπιν του σταδίου της παρασκευής του γεύματος στην κουζίνα των ανωτέρω καταστημάτων πρέπει να διατίθεται αποκλειστικά και μόνο μέσω σφραγισμένων μη επαναγεμιζόμενων συσκευασιών ή συσκευασιών μιας χρήσης που, θα διατίθενται από το κατάστημα και θα φέρουν τις απαιτούμενες επισημάνσεις σύμφωνα με την ισχύουσα εθνική και ενωσιακή νομοθεσία .
- Τα καταστήματα εστίασης αναψυχής και διασκέδασης εφόσον στις φορολογικές αποδείξεις που εκδίδουν δεν αναφέρονται αναλυτικά τα είδη και οι τιμές αυτών αναλυτικά, υποχρεούνται να τηρούν αριθμημένο διπλότυπο μπλοκ, που φέρει το ονοματεπώνυμο του εκμεταλλευτή της επιχείρησης ή την επωνυμία αυτής και τον τίτλο «ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ». Στο εν λόγω μπλοκ αναγράφονται αναλυτικά τα είδη που κατανάλωσε ο πελάτης, η αντίστοιχη για κάθε είδος τιμή τιμοκαταλόγου και η συνολική αξία των ειδών που καλείται να πληρώσει ο πελάτης. Το μπλοκ αυτό φέρει την ημερομηνία έκδοσής του και υπογράφεται από τον υπεύθυνο της επιχείρησης. Το πρωτότυπο του εν λόγω λογαριασμού παραδίδεται στον πελάτη, το δε στέλεχος διατηρείται τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες από την ημερομηνία έκδοσής του και παραδίδεται στα ελεγκτικά όργανα, εφόσον ζητηθεί. Στο μπλοκ αυτό σημειώνεται επίσης κατά περίπτωση, η ένδειξη «Σερβίρισμα» ή «Σελφ Σέρβις» ή «Αγορά εκτός» ή «Διανομή στο σπίτι».
- Στους τιμοκαταλόγους των παραπάνω κέντρων και καταστημάτων και σε εμφανές σημείο αυτών αναγράφεται με ευδιάκριτα και ευανάγνωστα γράμματα, στην ελληνική - αγγλική - γαλλική - γερμανική γλώσσα η ένδειξη "ΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΕ ΕΙΔΙΚΗ ΘΕΣΗ ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΕΞΟΔΟ"

“Das Local ist verpflichtet Formulate in einem gesonderten Fach am Aysgang zur Verfügung zu stellen, um gegebenenfalls Beschwerden anzugeben”

“Le magasin doit disposer des bulletins imprimés, dans unecase speciale a cote de la sortie, pour la formulation de toute plainte”

“The shop is obliged to have printed documents in a special case beside the exit for setting out of any existed complaint”

- Τα κέντρα και καταστήματα εστίασης, αναψυχής και διασκέδασης υποχρεούνται να διαθέτουν προς χρήση της πελατείας τους το ειδικό έντυπο "ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ". Το έντυπο αυτό διατίθεται, μέσω ειδικής θήκης, τοποθετημένης σε εμφανές μέρος για τους πελάτες, δίπλα ακριβώς από την έξοδο του καταστήματος.

ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ

Εφόσον τα ανωτέρω καταστήματα ορίζουν ελάχιστη κατανάλωση εντός του καταστήματος ή με σύστημα διανομής κατ' οίκον, οφείλουν στον τιμοκατάλογο που προορίζεται για τον καταναλωτή, να αναγράφουν σε εμφανές σημείο την ένδειξη «Ελάχιστη κατανάλωση ειδών..... _____ Ευρώ».

ΣΕΛΦ ΣΕΡΒΙΣ

Εφόσον διαθέτουν για τους πελάτες τους σύστημα αυτοεξυπηρέτησης (ΣΕΛΦ ΣΕΡΒΙΣ), οφείλουν στο χώρο αυτοεξυπηρέτησης να τοποθετούν, σε ορατό σημείο για τον πελάτη, αναρτημένο τιμοκατάλογο με τα είδη προσφοράς του ΣΕΛΦ ΣΕΡΒΙΣ με τις αντίστοιχες τιμές διάθεσης

ΠΑΚΕΤΟ ΕΚΤΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Εφόσον πωλούν στους πελάτες τους τα είδη σε πακέτο εκτός καταστήματος οφείλουν στο χώρο (φυσικό ή διαδικτυακό) υποβολής ή εκτέλεσης της παραγγελίας, είτε να έχουν σε εμφανές σημείο αναρτημένο τιμοκατάλογο ή να διαθέτουν ικανό αριθμό τιμοκαταλόγων προς χρήση για τον πελάτη με τα είδη προσφοράς σε πακέτο με τις αντίστοιχες τιμές διάθεσης

TAMPIA-NTOT (TABLE D' HOTE) - Μενού (Menu)

Οποιαδήποτε χρήση συστήματος ταμπλ ντοτ ή μενού πρέπει να γίνεται γνωστή στον πελάτη με την αντίστοιχη τελική τιμή ανεξάρτητα με το πώς αυτή ορίζεται (κατά άτομο/κατά μενού κλπ.). Η πολιτική αυτή πρέπει να καθίσταται γνωστή στον πελάτη με τρόπο τέτοιο ώστε ο πελάτης να είναι σε θέση, όταν λαμβάνει γνώση του τιμοκαταλόγου, να λαμβάνει γνώση και της πολιτικής αυτής (π.χ. αναρτημένη καρτέλα, ενσωματωμένη στον τιμοκατάλογο, ανεξάρτητα ή μη, στην εξωτερική όψη του καταστήματος κλπ).

ΠΑΡΟΧΗ ΚΟΥΒΕΡ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ, ΑΝΑΨΥΧΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΚΕΛΑΣΗΣ.

Τα καταστήματα εστίασης δεν επιτρέπεται να χρεώνουν στην πελατεία τους αξία που αφορά σε "ΚΟΥΒΕΡ" (π.χ. σερβίτσια, μαχαιροπήρουνα, πετσέτες κλπ.).

Κανένα προϊόν (όπως π.χ. εμφιαλωμένο νερό, ψωμί) δεν προσφέρεται και χρεώνεται χωρίς προηγούμενη συναίνεση του καταναλωτή.

Το εύρος των διοικητικών προστίμων για παραβάσεις των ανωτέρω υποχρεώσεων κυμαίνεται από 500 € έως 3.000 € ανά παράβαση.