

3. Υποχρεούσαι να ακολουθείς τους κανονισμούς του πλοίου και τις οδηγίες των μελών του πληρώματος, προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφάλεια και η ευταξία του ταξιδιού.

4. Για οποιοδήποτε παράπονο κατά τη διάρκεια του πλου, μπορείς να απευθυνθείς στον αρμόδιο αξιωματικό του πλοίου.



Μετά το ταξίδι

1. Μέσα σε διάστημα δύο μηνών από το τέλος του ταξιδιού, μπορείς να διαμαρτυρηθείς κατά της ακτοπλοϊκής εταιρείας, του εκδότη του εισιτηρίου, του κατά λιμένα οριζόμενου ναυτικού πράκτορα ή του φορέα εκμετάλλευσης του λιμενικού τερματικού σταθμού, κάνοντας χρήση του ειδικού εντύπου παραπόνων που θα βρεις εντός του πλοίου, στα γραφεία έκδοσης εισιτηρίων, στις λιμενικές Αρχές και τις λιμενικές εγκαταστάσεις. Εφόσον δεν ικανοποιηθείς, μπορείς να απευθυνθείς στις λιμενικές αρχές επιβίβασης ή αποβίβασης ή στη Δ/νση Θαλασσίων Συγκοινωνιών του Υ.ΝΑ.Ν.Π. Σε κάθε περίπτωση μπορείς να υποβάλεις αναφορά εντός 1 έτους από το περιστατικό στον Συνήγορο του Καταναλωτή ή χωρίς προθεσμία, στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα.

2. Εφόσον δικαιούσαι επιστροφή ναύλου ή αποζημίωση (π.χ. λόγω ανυπαίτιας τροποποίησης του δρομολογίου σου), οφείλεις να παραδώσεις αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου σου ή το απόκομμά του στην ακτοπλοϊκή εταιρεία ή στον εκδότη ή στον, κατά λιμένα, οριζόμενο από την εταιρεία ναυτικό πράκτορα **έως και 7 ημέρες** μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση του πλοίου. Τυχόν αποδείξεις για έξοδα που έκανες, εφόσον το δρομολόγιό σου δεν πραγματοποιηθεί όπως είχε αρχικά προγραμματιστεί, πρέπει να φυλάσσονται για την περίπτωση που διεκδικείς αποζημίωση.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα βρίσκεται στη διάθεσή σου για βοήθεια, υποστήριξη και εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών σε 30 ευρωπαϊκές χώρες (στα 28 κράτη μέλη της Ε.Ε., καθώς και στη Νορβηγία και στην Ισλανδία). Αν ο προμηθευτής έχει έδρα στην Ελλάδα, σε περίπτωση προβλήματος, μπορείς να απευθυνθείς στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460734
F.: 2106460784
info@eccgreece.gr
www.eccgreece.gr



Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα
Τ.: 2106460612
F.: 2106460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr



Το περιεχόμενο του παρόντος ενημερωτικού δελτίου αντιπροσωπεύει τις απόψεις του Συνήγορου του Καταναλωτή και του Ε.Κ.Κ. Ελλάδας και αποτελεί αποκλειστική του ευθύνη. Επ' ουδενί δεν πρέπει να θεωρείται ότι αντιπροσωπεύει τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και/ή του Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAPEA) ή οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και/ή το CHAPEA δεν επιδέχονται καμία ευθύνη για την οιαδήποτε χρήση των πληροφοριών, οι οποίες περιέχονται στην παρούσα έκδοση.

**ΤΑΞΙΔΕΥΕΙΣ ΜΕ ΠΛΟΙΟ;
ΕΧΕΙΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ!
ΕΝΗΜΕΡΩΣΟΥ, ΜΑΘΕ ΚΑΙ
ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΕ.**

**ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Ανεξάρτητη Αρχή



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα

Στην Ελλάδα, το ακτοπλοϊκό ταξίδι αποτελεί μια ευχάριστη και συμφέρουσα επιλογή μετακίνησης, είτε πρόκειται για ταξίδι αναψυχής είτε όχι. Γνωρίζουμε, όμως, όλοι τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μας, ώστε να μπορούμε να αξιοποιούμε στο έπακρο τα πλεονεκτήματα των ακτοπλοϊκών μεταφορών;

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας ενημερώνουν και συμβουλεύουν:



Κατά την κράτηση του εισιτηρίου

1. Ο εκδότης του εισιτηρίου οφείλει να σε ενημερώσει για τη συνολική τιμή του, καθώς και για τυχόν εκπτώσεις που δικαιούσαι.

2. Όταν πραγματοποιείς την κράτησή σου ηλεκτρονικά, να διασταυρώνεις τους γραπτούς όρους και τις πληροφορίες με τους όρους και τις πληροφορίες που αναγράφονται στο εισιτήριο (π.χ. τα στοιχεία πινακίδας του οχήματος).

3. Η τιμή δεν μπορεί να αλλάξει, εφόσον έγινε κράτηση μέσω συστήματος ηλεκτρονικής κράτησης θέσης, μέχρι την ημερομηνία που συμφωνήθηκε η παραλαβή ή η πληρωμή του εισιτηρίου.

4. Καμία επιβάρυνσή σου δεν επιτρέπεται λόγω χρήσης συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, όπως είναι η πιστωτική και η χρεωστική κάρτα.

5. Αν είσαι άτομο με αναπηρία ή μειωμένης κινητικότητας με ποσοστό αναπηρίας 80% και άνω, δικαιούσαι έκπτωση 50% επί του ναύλου επιβάτη και αναπηρικού ΙΧΕ οχήματος.

6. Να δίνεις στοιχεία επικοινωνίας (εφόσον το επιθυμείς), ώστε να μπορεί η εταιρεία να σε ειδοποιήσει σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή ματαίωσης του δρομολογίου σου.



Πριν από το ταξίδι

1. Να προσέρχεσαι για επιβίβαση στο πλοίο τουλάχιστον μισή ώρα πριν από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και, αν έχεις όχημα, τουλάχιστον 1 ώρα πριν.

2. Εφόσον διαθέτεις εισιτήριο, έχεις δικαίωμα επιβίβασης στο πλοίο. Σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, είτε λαμβάνεις αποζημίωση τριπλάσια της αξίας του ναύλου μεταφοράς επιβάτη είτε μεταφέρεσαι σε χρόνο της επιλογής σου ή προωθείσαι, το συντομότερο δυνατόν, στον τελικό προορισμό σου με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας, λαμβάνοντας ως αποζημίωση την αξία του ναύλου μεταφοράς επιβάτη, καθώς και τροφή και κατάλυμα, όπου απαιτείται.

3. Εάν το ταξίδι ακυρωθεί με υπαιτιότητα του μεταφορέα, έχεις δικαίωμα πλήρους αποζημίωσης ή άλλων αντισταθμιστικών παροχών κατ' επιλογήν σου, εκτός αν ενημερωθείς μια εβδομάδα πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου και σου επιστραφεί το αντίτιμο του εισιτηρίου ή αν ενημερωθείς τουλάχιστον 12 ώρες πριν τον απόπλου και προωθηθείς στον προορισμό σου εντός 12 ωρών από την προγραμματισθείσα αναχώρηση.

4. Εάν ο απόπλους καθυστερήσει εξαιτίας βλάβης, ζημιάς του πλοίου ή, εν γένει, με υπαιτιότητα της εταιρείας, μπορείς να υπαναχωρήσεις και να σου καταβληθεί ως αποζημίωση το αντίτιμο του εισιτηρίου επιβάτη και οχήματος, εκτός εάν η καθυστέρηση είναι μικρότερη των 90 λεπτών. Αν δεν επιλέξεις την υπαναχώρηση, η ακτοπλοϊκή εταιρεία οφείλει να σου παρέχει α) ελαφρά γεύματα ή αναψυκτικά, διαμονή επί του πλοίου και προώθηση στον προορισμό σου με δαπάνη και μέριμνά της, β) για καθυστέρηση άνω των 4 ωρών, τροφή, και εφόσον είναι αναγκαίο, διανυκτέρευση στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο (έως 3 διανυκτερεύσεις, με κόστος έως 80 ευρώ / διανυκτέρευση) και μεταφορά από και προς τον λιμένα αναχώρησης, γ) αποζημίωση ανάλογα με τη διάρκεια του ταξιδιού και της καθυστέρησης ή δ) άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας.

5. Αποζημίωση δεν δίνεται για καθυστέρηση, διακοπή, ακύρωση ή τροποποίηση του δρομολογίου σου, εφόσον οφείλονται σε λόγους δημόσιας τάξης και ασφάλειας (ιδίως λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών), συμμόρφωσης στη νομοθεσία ή σε εντολές της αρμόδιας Αρχής.

6. Με την έκδοση του εισιτηρίου σου δικαιούσαι να μεταφέρεις δωρεάν χειραποσκευές βάρους έως 50 κιλών και, εάν είσαι άτομο μειωμένης κινητικότητας, κάθε εξοπλισμό που χρειάζεσαι για τη μετακίνησή σου. Επιπλέον αποσκευές χρεώνονται επιπροσθέτως.

7. Να παραδίδεις τις αποσκευές σου για φύλαξη, λαμβάνοντας σχετική απόδειξη για να διεκδικήσεις αποζημίωση, σε περίπτωση φθοράς, κλοπής ή απώλειάς τους.



8. Έχεις δικαίωμα τροποποίησης του εισιτηρίου σου, μόνο εάν υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις και μέχρι 48 ώρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.

9. Δικαιούσαι να ακυρώσεις το εισιτήριό σου, αν δεν έχει ήδη τροποποιηθεί, και να σου επιστραφεί ολόκληρος ο ναύλος (περιλαμβανομένων των κρατήσεων υπέρ τρίτων και ΦΠΑ), εφόσον η ακύρωση γίνει έως και 14 ημέρες πριν από τον απόπλου ή αν οφείλεται, αποδεδειγμένα, σε ανωτέρα βία. Διαφορετικά, επιστρέφεται τουλάχιστον 50% του ναύλου, οι κρατήσεις υπέρ τρίτων & ο ΦΠΑ, εφόσον η ακύρωση γίνει από 7 μέρες έως 12 ώρες πριν από την αναχώρηση.



Κατά τη διάρκεια του ταξιδιού

1. Έχεις δικαίωμα να καθίσεις στη θέση ή τον τύπο της καμπίνας που αναγράφεται στο εισιτήριό σου. Διαφορετικά, μπορείς να επιλέξεις ανάμεσα σε:

- Υπαναχώρηση από τη σύμβαση, λαμβάνοντας την αξία του ναύλου, και αποζημίωση με ποσό προσαυξημένο κατά 100% επί της τιμής του ναύλου εισιτηρίου επιβάτη που κατέβαλες.
- Ταξίδι σε κατώτερη θέση και αποζημίωση με ποσό ίσο με τη διαφορά της τιμής των δύο ναύλων, προσαυξημένο κατά 100%.
- Ταξίδι σε ανώτερη θέση, ύστερα από συμφωνία με την εταιρεία, καταβάλλοντας τη διαφορά τιμής του ναύλου με έκπτωση 50%. Στην περίπτωση που ταξιδέψεις σε ανώτερη θέση με πρωτοβουλία της εταιρείας, δεν υποχρεούσαι σε καταβολή της διαφοράς.

2. Τα δικαιώματά σου είναι διαφορετικά ανάλογα με το είδος της τροποποίησης του δρομολογίου σου, τον χρόνο που διήρκεσε, την τυχόν απώλεια κάποιας ανταπόκρισης για τη συνέχιση του ταξιδιού σου και την αιτία που την προκάλεσε. Μπορεί να περιλαμβάνουν αποζημίωση, διαμονή στο πλοίο, προώθηση στον προορισμό σου με το ίδιο ή άλλο πλοίο. Η επιλογή ανήκει σε εσένα και θα πρέπει να ασκήσεις το σχετικό δικαίωμά σου με ενυπόγραφη συμπλήρωση του σχετικού εντύπου που θα σου χορηγηθεί από την εταιρεία κατά την ενημέρωσή σου.

