

Όλα όσα πρέπει να ξέρετε για ένα ευχάριστο και χωρίς απ-ρόοπτα ταξίδι. Στην Ελλάδα το ακτοπλοϊκό ταξίδι αποτελεί μια ευχάριστη και...

συμφέρουσα επιλογή μετακίνησης, είτε πρόκειται για ταξίδι αναψυχής είτε όχι. Γνωρίζουμε, όμως, όλοι τα δικαιώ ματα και τις υποχρεώ σεις μας, ώ στε να μπορούμε να αξιοποιούμε στο έπακρο τα πλεονεκτήματα των ακτοπλοϊκώ ν μεταφορώ ν;
Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας, με αφορμή την ενημερωτική δράση «Ταξιδεύεις με πλοίο; Έχεις δικαιώ ματα! Ενημερώ σου, μάθε και διεκδίκησε» που θα πραγματοποιήσουν στις 18 Ιουλίου 2017, από τις 07:00 έως τις 10:00, στο λιμάνι της Ραφήνας, με την υποστήριξη του υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής και του Αρχηγείου του Λιμενικού Σώ ματος-Ελληνικής Ακτοφυλακής και με τη συνδρομή του Οργανισμού Λιμένος Ραφήνας, ενημερώ νουν και συμβουλεύουν τους επιβάτες:
Κατά την κράτηση του εισιτηρίου
1. Ο εκδότης του εισιτηρίου οφείλει να σε ενημερώ σει για τη συνολική τιμή του, καθώ ς και για τυχόν εκπτώ σεις που δικαιούσαι.
2. Όταν πραγματοποιείς την κράτησή σου ηλεκτρονικά, να διασταυρώ νεις 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), ώ στε να μπορεί η εταιρεία να σε ειδοποιήσει σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή ματαίωσης του δρομολογίου σου.
7. Έχεις δικαίωμα τροποποίησης του εισιτηρίου σου, μόνο εάν υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις και μέχρι 48 ώ ρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
8. Δικαιούσαι να ακυρώ σεις 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 ώ ρες πριν από την αναχώ ρηση.
Πριν από το ταξίδι
1. Να προσέρχεσαι για επιβίβαση στο πλοίο τουλάχιστον μισή ώ ρα πριν από την προγραμματισμένη ώ ρα απόπλου και, αν έχεις όχημα, τουλάχιστον 1 ώ ρα 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, καθώ ς και τροφή και κατάλυμα, όπου απαιτείται.
3. Εάν το ταξίδι ακυρωθεί με υπαιτιότητα του μεταφορέα, έχεις δικαίωμα πλήρους αποζημίωσης ή άλλων αντισταθμιστικώ ν παροχώ ν 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 ώ ρες πριν τον απόπλου και προωθηθείς στον προορισμό σου εντός 12 ωρώ ν από την προγραμματισθείσα αναχώ ρηση.
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 λεπτώ ν. Αν δεν επιλέξεις την υπαναχώ ρηση, η ακτοπλοϊκή εταιρεία οφείλει να σου παρέχει α) ελαφρά γεύματα ή αναψυκτικά, διαμονή επί του πλοίου και προώ θηση στον προορισμό σου με δαπάνη και μέριμνά της, β) για καθυστέρηση άνω των 4 ωρώ ν, 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 αναχώ ρησης, 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 δυσμενώ ν καιρικώ ν συνθηκώ ν), συμμόρφωσης στη νομοθεσία ή σε εντολές της αρμόδιας Αρχής.
6. Με την έκδοση του εισιτηρίου σου δικαιούσαι να μεταφέρεις δωρεάν χειραποσκευές βάρους έως 50 κιλώ ν και, εάν είσαι άτομο μειωμένης κινητικότητας, κάθε εξοπλισμό που χρειάζεσαι για τη μετακίνησή σου. Επιπλέον αποσκευές χρεώ νονται επιπροσθέτως.
7. Να παραδίδεις τις αποσκευές σου για φύλαξη, λαμβάνοντας σχετική απόδειξη για να διεκδικήσεις αποζημίωση, σε περίπτωση φθοράς, κλοπής ή απώ λειάς τους.
8.Έχεις δικαίωμα τροποποίησης του εισιτηρίου σου, μόνο εάν υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις και μέχρι 48 ώ ρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
9. Δικαιούσαι να ακυρώ σεις 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 ώ ρες πριν από την αναχώ ρηση.

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: - Υπαναχώ ρηση 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 κατώ τερη θέση και αποζημίωση με ποσό ίσο με τη διαφορά της τιμής των δύο ναύλων, προσαυξημένο κατά 100%. - Ταξίδι σε ανώ τερη θέση, ύστερα από συμφωνία με την εταιρεία, καταβάλλοντας τη διαφορά τιμής του ναύλου με έκπτωση 50%. Στην περίπτωση που ταξιδέψεις σε ανώ τερη θέση με πρωτοβουλία της εταιρείας, δεν υποχρεούσαι σε καταβολή της διαφοράς.

2. Τα δικαιώ ματά σου είναι διαφορετικά ανάλογα με το είδος της τροποποίησης του δρομολογίου σου, τον χρόνο που διήρκεσε, την τυχόν απώ λεια κάποιας ανταπόκρισης για τη συνέχιση του ταξιδιού σου και την αιτία που την προκάλεσε. Μπορεί να περιλαμβάνουν αποζημίωση, διαμονή στο πλοίο, προώ θηση 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.

3. Υποχρεούσαι να ακολουθείς τους κανονισμούς του πλοίου και τις οδηγίες των μελώ ν του πληρώ ματος, 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 μηνώ ν 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 Συγκοινωνιώ ν 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 Ελλάδας.

2. Εφόσον δικαιούσαι επιστροφή ναύλου ή αποζημίωση (π.χ. λόγω ανυπαίτιας τροποποίησης του δρομολογίου σου), οφείλεις να παραδώ σεις αυτούσιο το σώ μα 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 αναχώ ρηση 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.

Σε περίπτωση προβλήματος, μπορείς να απευθυνθείς στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή»

Λεωφ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα

Τηλ: 2106460612

Φαχ: 2106460414

grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr