



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ
Διεύθυνση Θαλασσίων Συγκοινωνιών



ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ
Κέντρο Ενημέρωσης Ταξιδιωτών

Φίλε επιβάτη



Ταξιδεύεις με ακτοπλοϊκό πλοίο και το δρομολόγιο έχει καθυστέρηση;

Ακυρώθηκε το ταξίδι σου;

Περιμένεις να ταξιδέψεις και το πλοίο δεν είναι στο λιμάνι;

Δεν σου έδωσαν τη θέση ή την καμπίνα που δικαιούσαι;

Θέλεις να ακυρώσεις το εισιτήριό σου;

Με ποιόν τρόπο θα αποζημιωθείς και πού πρέπει να απευθυνθείς;

Είσαι άτομο με ειδικές ανάγκες ή μειωμένη κινητικότητα;

Ενημερώσου για τα δικαιώματά σου!



20 +1 χρήσιμες απαντήσεις για σένα επιβάτη !



1) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση μη παροχής της θέσης ή του τύπου της καμπίνας που αναγράφεται στο εισιτήριο;

- (α) Να υπαναχωρήσεις και να λάβεις την αξία του ναύλου που κατέβαλες (επιβάτη ή και οχήματος) και χρηματική αποζημίωση προσαυξημένη κατά **100%** επί της τιμής του ναύλου επιβάτη ή
- (β) Να ταξιδέψεις σε θέση κατώτερη και να λάβεις τη διαφορά της τιμής του ναύλου επιβάτη μεταξύ της κατηγορίας των θέσεων προσαυξημένη κατά **100%** ή
- (γ) Μετά από αίτημά σου και συμφωνία της εταιρείας, να ταξιδέψεις σε θέση ανώτερη καταβάλλοντας τη διαφορά της τιμής του ναύλου μειωμένη κατά **50%**. Η καταβολή της διαφοράς δεν ισχύει εάν η εταιρεία σου διαθέσει ανώτερη θέση με δική της πρωτοβουλία χωρίς αίτημά σου.

2) Έχω δικαίωμα να ακυρώσω το εισιτήριό μου;

Δικαιούσαι να υπαναχωρήσεις και ανάλογα με το χρόνο επιστροφής **αυτούσιου του** σώματος του εισιτηρίου, να σου επιστραφεί ολόκληρος ο ναύλος ή ποσοστό του ως εξής:

- **Ποσοστό 50%** εφόσον επιστρέψεις το εισιτήριο έως και **12** ώρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
- **Ποσοστό 75%** εφόσον επιστρέψεις το εισιτήριο έως και **7** ημέρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
- **Ολόκληρο το ναύλο** εφόσον επιστρέψεις το εισιτήριο έως και **14** ημέρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
- **Ολόκληρο το ναύλο** ανεξαρτήτως του χρόνου ειδοποίησης για αποδεδειγμένους λόγους ανωτέρας βίας.

Στις παραπάνω περιπτώσεις ακύρωσης επιστρέφονται και οι κρατήσεις υπέρ τρίτων και ο ΦΠΑ.

3) Έχω δικαίωμα να τροποποιήσω το εισιτήριό μου;

Δικαιούσαι να τροποποιήσεις το εισιτήριό σου εφόσον διατίθενται θέσεις μέχρι και **48** ώρες πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.

4) Τι δικαιούμαι να μεταφέρω χωρίς την καταβολή ιδιαίτερου ναύλου;

- Δικαιούσαι να μεταφέρεις χειραποσκευές βάρους μέχρι **50** κιλών.
- Εάν είσαι άτομο μειωμένης κινητικότητας, δικαιούσαι, επιπλέον των χειραποσκευών, να μεταφέρεις κάθε εξοπλισμό που απαιτείται για την αυτόνομη μετακίνησή σου.

5) Ποιος ευθύνεται για την φθορά ή απώλεια των αποσκευών μου εντός του πλοίου;

Εφόσον οι αποσκευές σου έχουν παραδοθεί για φύλαξη και σου έχει εκδοθεί σχετική απόδειξη ευθύνεται, η εταιρεία.

6) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που το πλοίο καθυστερήσει να αναχωρήσει από το λιμάνι λόγω βλάβης ή ζημιάς του πλοίου ή υπαιτιότητας της εταιρείας;

Σε περίπτωση καθυστέρησης πάνω από 90 λεπτά από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου του πλοίου δικαιούσαι:

Να υπαναχωρήσεις και για αποζημίωση να λάβεις το αντίτιμο του εισιτηρίου που κατέβαλες ή

(α) Να διαμείνεις στο πλοίο, να λάβεις ελαφρά γεύματα ή αναψυκτικά με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας και να προωθηθείς στον προορισμό του θαλάσσιου ταξιδιού σου με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας .

(β) Να σου χορηγηθεί από την εταιρεία τροφή για καθυστέρηση άνω των **4 ωρών** και κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό και καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευση.

(γ) Να λάβεις αποζημίωση **25%** επί του εισιτηρίου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας μόνο εφόσον τελικά προωθήθηκες στον προορισμό σου με το ίδιο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας και η καθυστέρηση σου είναι:

- 1 ώρα για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού μέχρι 4 ώρες.
- 2 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 4 ώρες και μέχρι 8 ώρες.
- 3 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 8 ώρες και μέχρι 24 ώρες.
- 6 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 24 ώρες.

Αν η καθυστέρηση σου είναι διπλάσια του χρόνου που αναφέρεται στις παραπάνω περιπτώσεις δικαιούσαι αποζημίωση 50% επί του εισιτηρίου.

(δ) Να λάβεις αποζημίωση διπλάσια του ναύλου επιβάτη καθώς και την επιστροφή του ναύλου οχήματος που κατέβαλες ή κατόπιν συμφωνίας άλλη αντισταθμιστική παροχή, εφόσον με υπαιτιότητα της εταιρείας δεν προωθήθηκες στον προορισμό σου με το ίδιο ή άλλο πλοίο εντός **24 ωρών** από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.

7) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση καθυστέρησης του πλοίου κατά την διάρκεια του ταξιδιού λόγω βλάβης ή ζημιάς του ή λόγω υπαιτιότητας της εταιρείας ;

- Να υπαναχωρήσεις και να σου επιστραφεί η τιμή του εισιτηρίου που αναλογεί για το υπόλοιπο της διαδρομής ή

- Να συνεχίσεις το ταξίδι σου και να λάβεις αποζημίωση 25% επί του εισιτηρίου ή κατόπιν συμφωνίας άλλη αντισταθμιστική παροχή όταν η καθυστερημένη άφιξη στο λιμάνι προορισμού σου είναι:

- 1 ώρα για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού μέχρι 4 ώρες.
- 2 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 4 ώρες και μέχρι 8 ώρες.
- 3 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 8 ώρες και μέχρι 24 ώρες.
- 6 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 24 ώρες.

Αν η καθυστέρηση σου είναι διπλάσια του χρόνου που αναφέρεται στις παραπάνω περιπτώσεις, δικαιούσαι αποζημίωση 50% επί του εισιτηρίου.

Η άσκηση ενός από τα παραπάνω δικαιώματα αποδεικνύεται με ενυπόγραφη συμπλήρωση σχετικού εντύπου που σου χορηγείται από την εταιρεία κατά την ενημέρωσή σου για το γεγονός της καθυστέρησης του ταξιδιού.

8) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που διακοπεί το ταξίδι σε ενδιάμεσο λιμάνι εξαιτίας βλάβης ή ζημιάς του πλοίου ή λόγω υπαιτιότητας της εταιρείας και εφόσον τελικά προωθήθηκα στον προορισμό μου;

Να λάβεις αποζημίωση **25%** επί του εισιτηρίου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας εφόσον τελικά προωθήθηκες στον προορισμό σου με το ίδιο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας και η καθυστερημένη άφιξη στο λιμάνι προορισμού σου είναι:

- 1 ώρα για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού μέχρι 4 ώρες.
- 2 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 4 ώρες και μέχρι 8 ώρες.
- 3 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 8 ώρες και μέχρι 24 ώρες.
- 6 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 24 ώρες.

Αν η καθυστέρηση σου είναι διπλάσια του χρόνου που αναφέρεται στις παραπάνω περιπτώσεις δικαιούσαι αποζημίωση 50% επί του εισιτηρίου.

9) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που διακοπεί το ταξίδι μου σε ενδιάμεσο λιμάνι εξαιτίας βλάβης ή ζημιάς του πλοίου και εφόσον δεν προωθήθηκα στον προορισμό μου και δεν άσκησα το δικαίωμα της υπαναχώρησης;

(α) Να σου χορηγηθεί από την εταιρεία τροφή και κατάλυμα, καθ' όλο το χρόνο αναμονής μέχρι τη συνέχιση του ταξιδιού σου, στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό και καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευση.

(β) Να λάβεις αποζημίωση διπλάσια του ναύλου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία με την εταιρεία.

Η άσκηση του δικαιώματος αυτού, αποδεικνύεται με ενυπόγραφη συμπλήρωση σχετικού εντύπου που σου χορηγείται από την εταιρεία κατά την ενημέρωσή σου για το γεγονός της διακοπής του ταξιδιού.

10) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που καθυστερήσει ή ματαιωθεί το ταξίδι εξαιτίας βλάβης ή ζημιάς του πλοίου ή υπαιτιότητας της εταιρείας και χάσω την ανταπόκριση για την συνέχιση του θαλάσσιου ταξιδιού;



- Εφόσον διαθέτεις εισιτήριο ανταπόκρισης ενημερώνεις σχετικά την εταιρεία και δικαιούσαι να προωθηθείς με τον προσφορότερο τρόπο στον τελικό προορισμό σου με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας.
- Να σου προσφερθεί τροφή και κατάλυμα στο λιμάνι ανταπόκρισης, με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας, όταν εξαιτίας της απώλειας της ανταπόκρισης αναγκάζεσαι να αναχωρήσεις την επόμενη ημέρα από την άφιξή σου, ή καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευσή σου ή η παραμονή σου για μεγαλύτερο διάστημα από αυτό που είχες προγραμματίσει.

11) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που απαγορευθεί ο απόπλους του πλοίου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών;

- Να τροποποιήσεις το εισιτήριό σου.
- Να διαμείνεις στο πλοίο εφόσον κατά την κρίση του πλοιάρχου οι συνθήκες το επιτρέπουν.
- Να υπαναχωρήσεις και να σου επιστραφεί ο αναλογούν ναύλος.

12) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που ακυρωθεί το ταξίδι με υπαιτιότητα της εταιρείας;

Να λάβεις πλήρη αποζημίωση ή άλλες αντισταθμιστικές παροχές κατ' επιλογή σου εφόσον:

- Δεν ενημερώθηκες μία εβδομάδα πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου του ακυρωθέντος δρομολογίου και δεν σου επιστράφηκε το αντίτιμο του εισιτηρίου ή
- Δεν ενημερώθηκες τουλάχιστον **12 ώρες** πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου του ακυρωθέντος δρομολογίου και δεν προωθήθηκες με άλλο μέσο στον προορισμό σου εντός **12 ωρών** από τον προγραμματισμένο απόπλου του ακυρωθέντος δρομολογίου.

13) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που ακυρωθεί το ταξίδι λόγω βλάβης ή ζημιάς του πλοίου;

- Να ενημερωθείς εγκαίρως και εφόσον συμφωνήσεις να προωθηθείς στον προορισμό σου με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας εντός 24 ωρών ή να υπαναχωρήσεις και να σου επιστραφεί το αντίτιμο του εισιτηρίου.
- Εφόσον δεν προωθηθείς στον προορισμό σου ή δεν υπαναχωρήσεις σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην προηγούμενη περίπτωση δικαιούσαι να σου χορηγηθεί από την εταιρεία τροφή και κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό και καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευση.
- Να λάβεις χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου επιβάτη ή άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας, εφόσον με υπαιτιότητα της εταιρείας δεν προωθηθείς στον προορισμό σου εντός **24 ωρών**.

14) Τι δικαιούμαι σε περίπτωση που δεν μου επιτραπεί η επιβίβαση στο πλοίο ενώ έχω στην κατοχή μου έγκυρο εισιτήριο;

- Να λάβεις αποζημίωση τριπλάσια της αξίας του ναύλου επιβάτη ή
- Την συντομότερη προώθησή στον **τελικό** προορισμό σου, με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας, τροφή για καθυστέρηση άνω των **4 ωρών** και κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο ,εφόσον αυτό είναι εφικτό και καθίσταται αναγκαία η διανυκτέρευση ή μεταφορά σε χρόνο της επιλογής σου. Στην περίπτωση αυτή λαμβάνεις επιπρόσθετα ως αποζημίωση την αξία του ναύλου επιβάτη.

15) Που μπορώ να επιστρέψω το εισιτήριό μου;

Μπορείς να επιστρέψεις ή να τροποποιήσεις το εισιτήριο σου από εκεί που το εξέδωσες ή στον οριζόμενο κατά λιμένα από την εταιρεία ναυτικό πράκτορα ή σε οποιοδήποτε πρόσωπο εκδίδει εισιτήρια επιβατών και αποδείξεις μεταφοράς οχημάτων για το συγκεκριμένο πλοίο.

16) Με ποιόν τρόπο θα μου επιστραφεί ο ναύλος και θα μου καταβληθεί η αποζημίωση;

Θα πρέπει να παραδώσεις αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου ή το απόκομμα, στην εταιρεία ή στον εκδότη του εισιτηρίου ή στον κατά λιμένα οριζόμενο από την εταιρεία ναυτικό πράκτορα **έως και 7 ημέρες** μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση του πλοίου.

17) Έχει η εταιρεία άλλες υποχρεώσεις τις οποίες πρέπει να γνωρίζω;

Ναι, πρέπει να γνωρίζεις ότι οι εταιρείες υποχρεούνται να:

- Ανακοινώνουν δημόσια τα δρομολόγια με κάθε πρόσφορο μέσο και να πληροφορούν εγκαίρως το κοινό σχετικά με την εκτέλεσή τους.
- Ανακοινώνουν με προσβάσιμες στους επιβάτες μορφές αναγγελίας την οποιαδήποτε καθυστέρηση στον απόπλου, πλου και κατάπλου του πλοίου, αναφέροντας τόσο τον εκτιμώμενο χρόνο όσο και την αιτία της καθυστέρησης.
- Ενημερώνουν τον ενδιαφερόμενο επιβάτη πριν την έκδοση του εισιτηρίου για τις τιμές και εκπτώσεις και **να μην αυξάνουν την τιμή του εισιτηρίου** για το οποίο έγινε κράτηση μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής κράτησης θέσεως μέχρι τη συμφωνημένη ημερομηνία και ώρα παραλαβής ή πληρωμής του εισιτηρίου.
- Ενημερώνουν αναλυτικά τον επιβάτη ως προς τα δικαιώματά του και τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις του νόμου.



18) Τι υποχρεώσεις έχω εγώ απέναντι στην εταιρεία;

Ως επιβάτης υποχρεούσαι να:

- Προσέρχεσαι στο πλοίο μισή ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και να φέρεις το όχημα στο χώρο αναμονής φόρτωσης τουλάχιστον 1 ώρα πριν τον απόπλου.
- Καταλαμβάνεις την αντίστοιχη θέση που αναγράφεται επί του εισιτηρίου, να μην τοποθετείς τις αποσκευές σου ή άλλα αντικείμενα επάνω στα καθίσματα ή σε άλλες θέσεις επιβατών ώστε να στερείται η θέση άλλου επιβάτη και να συμμορφώνεσαι στους κανονισμούς του πλοίου καθώς και στις οδηγίες του πλοίαρχου ή του προσωπικού του πλοίου που σχετίζονται με την ησυχία, ευταξία, καθαριότητα και ασφάλεια του πλοίου.
- Μην μεταφέρεις εκρηκτικές, εύφλεκτες, εμπρηστικές και γενικά επικίνδυνες ύλες.
- Δίνεις τα ακριβή στοιχεία σου και εφόσον το επιθυμείς στοιχεία επικοινωνίας για την ενημέρωσή σου σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή ματαίωσης του δρομολογίου και ελέγχεις την ορθότητα των αναγραφόμενων στο εισιτήριο στοιχείων.

19) Που μπορώ να απευθυνθώ για να υποβάλω παράπονα - καταγγελία στην περίπτωση που η εταιρεία δεν πληρεί τις υποχρεώσεις της;

- Για κάθε παράπονο ή καταγγελία που αφορά στη μη τήρηση των υποχρεώσεων της εταιρείας ή του εκδότη του εισιτηρίου, ή του φορέα εκμετάλλευσης του λιμενικού τερματικού σταθμού όπως καθορίζονται στις διατάξεις του ν. 3709/2008, καθώς και για οποιαδήποτε απαίτηση που απορρέει από τις διατάξεις του ίδιου νόμου απευθύνεσαι εντός δύο μηνών, ανάλογα, αρχικά στην εταιρεία ή στον εκδότη του εισιτηρίου ή στον ναυτικό πράκτορα ή στο φορέα εκμετάλλευσης του λιμενικού τερματικού σταθμού. Κατά τη διάρκεια του πλου στον ορισμένο από τον πλοίαρχο αξιωματικό του πλοίου. Συμπληρώνεις το ειδικό έντυπο παραπόνων το οποίο μπορείς να προμηθευτείς ανάλογα εντός του πλοίου, στα γραφεία έκδοσης εισιτηρίων, στις λιμενικές αρχές και στις εγκαταστάσεις των λιμανιών.
- Μετά την παρέλευση 2 μηνών εφόσον δεν δόθηκαν απαντήσεις ή επαρκείς εξηγήσεις από την εταιρεία ή τον εκδότη του εισιτηρίου ή το φορέα εκμετάλλευσης του λιμενικού τερματικού σταθμού, σε καταγγελίες ή παράπονα, μπορείς να συμπληρώσεις και να υποβάλεις το ίδιο ειδικό έντυπο παραπόνων, επισυνάπτοντας φωτοαντίγραφο του αρχικού έντυπου παραπόνων που συμπλήρωσες απευθείας:
 - α) στη Λιμενική Αρχή επιβίβασής ή αποβίβασής σου ή
 - β) στο ΥΝΑ/Δ/νση Θαλασσίων Συγκοινωνιών που αναφέρεται στο πίσω μέρος του ειδικού έντυπου.



20) Σε ποιες περιπτώσεις δεν έχουν εφαρμογή τυχόν απαιτήσεις μου;

Καμία απαίτηση δεν δύναται να θεμελιωθεί για καθυστέρηση, διακοπή, ακύρωση ή τροποποίηση δρομολογίου που οφείλεται σε λόγους δημόσιας τάξης και ασφάλειας, στην εφαρμογή διατάξεων της νομοθεσίας (όπως περίπτωση δ της παραγράφου 3, του άρθρου έκτου ν.2932/01) ή σε εντολές της αρμόδιας Αρχής γενικά ιδίως δε για την παροχή βοήθειας σε πλοία ή πρόσωπα που βρίσκονται σε κίνδυνο ή σε τυχόν εγκεκριμένη τροποποίηση των προγραμματισμένων δρομολογίων η οποία σχετίζεται με την εξυπηρέτηση εκτάκτων μεταφορικών αναγκών ή την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος.

21) Είμαι άτομο με ειδικές ανάγκες ή μειωμένη κινητικότητα μπορώ να ταξιδέψω με άνεση και ασφάλεια;

- Ο φορέας εκμετάλλευσης του λιμενικού τερματικού σταθμού σε συνεργασία με την εταιρεία υποχρεούνται να σου εξασφαλίσουν και να παρέχουν δωρεάν συνδρομή και κατάλληλες συνθήκες πρόσβασης, τόσο μέσα στο λιμάνι όσο και κατά την επιβίβαση, αποβίβαση και τη διάρκεια του ταξιδιού σου.
- Σε κάθε περίπτωση φθοράς ή απώλειας ειδικού εξοπλισμού σου που οφείλεται σε υπαιτιότητα της εταιρείας, αυτή οφείλει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να παρασχεθεί προσωρινός και κατάλληλος εξοπλισμός αντικατάστασης, ενώ παράλληλα οφείλει να καταβάλει αποζημίωση που αντιστοιχεί στην αξία αντικατάστασης του σχετικού εξοπλισμού.
- Μην ξεχάσεις, κατά την έκδοση του εισιτηρίου σου ή το αργότερο 48 ώρες πριν ταξιδέψεις να ενημερώσεις την εταιρεία για τις ειδικές ανάγκες σου και τις απαιτούμενες υπηρεσίες που θα πρέπει να σου παρασχεθούν.

Το νομικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών θεσπίστηκε για πρώτη φορά με το νόμο 3709/2008 και ενισχύθηκε με το νόμο 4150/2013. Για περισσότερες πληροφορίες οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται στις Λιμενικές Αρχές και στην Ένωση Καταναλωτών Ελλάδος.

Καλό ταξίδι !

