

1. ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΒΑΙΝΟΝΤΩΝ: Σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία 98/41 είναι υποχρεωτική, για λόγους ασφαλείας, η ονομαστική καταγραφή των επιβαινόντων σε κάθε δρομολόγιο. Για να είναι δυνατή η καταγραφή, τα εισιτήρια εκδίδονται ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΑ και συγκεκριμένα πρέπει να αναγράφονται:

- ΤΟ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ
- ΤΟ ΦΥΛΟ: ΑΝΔΡΑΣ/ΓΥΝΑΙΚΑ
- Η ΗΛΙΚΙΑ: ΕΝΗΛΙΚΟΣ-ΠΑΙΔΙ-ΒΡΕΦΟΣ
- Ο ΤΥΠΟΣ & Ο ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΤΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ (εάν υπάρχει)

Εκτός από τα παραπάνω, πρέπει να δηλώνονται στο πρακτορείο έκδοσης τα άτομα που χρειάζονται ΕΙΔΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΗ: Συνιστούμε στους επιβάτες κατά την έκδοση των εισιτηρίων, να ενημερώνουν το πρακτορείο έκδοσης για τον αριθμό του τηλεφώνου τους (κατά προτίμηση κινητού) ούτως ώστε να ειδοποιούνται σε περίπτωση ανάγκης, π.χ. απαγόρευσης απόπλου λόγω καιρού κ.λ.π. Ο επιβάτης οφείλει να ελέγχει κατά την παραλαβή του εισιτηρίου του την ορθότητα των αναγραφόμενων σε αυτό, στοιχείων και να μην το παραλαμβάνει σε περίπτωση λανθασμένης αναγραφής. Η έκδοση εισιτηρίου πάνω στο πλοίο απαγορεύεται και συνεπώς, για την αποφυγή άσκοπης ταλαιπωρίας, οι επιβάτες πρέπει να προβαίνουν έγκαιρα σε κτηρήσεις θέσεων και έκδοση εισιτηρίων.

Παίδι έως 5 ετών: ταξιδεύουν δωρεάν, χωρίς δικαίωμα κλίνης ή καθίσματος και είναι υποχρεωτική η έκδοση εισιτηρίου με μηδενικό ναύλο. Όταν παρέχεται κλίνη ή κάθισμα, έχουν έκπτωση 50%, με απαραίτητη τη συνοδεία ενήλικα.

2. ΑΡΙΘΜΗΜΕΝΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ: Η χρήση τους επιτρέπεται στους κατόχους εισιτηρίων αριθμημένων καθισμάτων.

3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ: Ο επιβάτης οφείλει:

- α) να βρίσκεται στον χώρο επιβίβασης του πλοίου μία (1) ώρα πριν την αναχώρηση.
 - β) να φέρει το όχημά του στον χώρο αναμονής φόρτωσης μία (1) ώρα πριν τον απόπλου.
- Ο οδηγός υποχρεούται να φορτώσει και να εκφορτώσει το όχημα του. Οι επιβάτες των οχημάτων υποχρεούνται να αποβιβάζονται από αυτό, πριν από τη φόρτωση τους στο πλοίο. Η σειρά προτεραιότητας φόρτωσης των οχημάτων καθορίζεται από τους Κανονισμούς Λιμένα κάθε Λιμενικής Αρχής, στη περιοχή της οποίας γίνεται η φόρτωση. Όλοι οι επιβάτες οφείλουν να είναι εφοδιασμένοι με τα απαραίτητα έγγραφα ταξιδιωτικά έγγραφα. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην επιτρέψει την επιβίβαση σε επιβάτη χωρίς τα απαραίτητα αυτά ταξιδιωτικά έγγραφα. Εάν ο επιβάτης επιθυμεί να αποβιβάσει πριν τον απόπλου του πλοίου, τότε υποχρεούται να το δηλώσει στο Λογιστήριο του πλοίου και να πάρει μαζί του τις αποσκευές και το όχημά του, εφόσον είναι εφικτό να μετακινηθεί από τον χώρο στάθμευσης του πλοίου.

4. ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ: Τα εισιτήρια πρέπει να εκδίδονται μέσα στην προκαθορισμένη από την ημερομηνία κτήρησης προθεσμία, για την οποία οι επιβάτες ενημερώνονται από τον ταξιδιωτικό τους πράκτορα. Σε αντίθετη περίπτωση η κτήρηση ακυρώνεται αυτόματα.

5. ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ: Τα εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας δεν γίνονται αποδεκτά για επιβίβαση, εκτός εάν επιβεβαιωθεί η ημερομηνία αναχώρησης και εκδοθεί νέο εισιτήριο. Τα εισιτήρια ισχύουν για 1 χρόνο από την ημερομηνία έκδοσής τους. Σε περίπτωση που ο επιβάτης επιθυμεί να ταξιδέψει σε ημερομηνία με υψηλό ποσοστό τιμοκατάλογο από τον ναύλο που έχει καταβάλει, τότε οφείλει να πληρώσει τη διαφορά μεταξύ του τρέχοντος και του προπληρωμένου ναύλου. Οι επιβάτες με εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας οφείλουν να προβαίνουν εγκαίρως σε κτήρηση θέσεων, διαφορετικά η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη εάν δεν υπάρχει προς διάθεση η επιθυμητή θέση. Τα εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας ακυρώνονται χωρίς ακυρωτικά, μόνο εφόσον έχουν εκδοθεί εξαρχής σαν ανοικτής ημερομηνίας. Όταν έχουν μετατραπεί σε ανοικτής ημερομηνίας, ως ημερομηνία ακύρωσης λαμβάνεται η ημερομηνία που έγινε το εισιτήριο ανοικτό και η οποία επιστροφή χρημάτων γίνεται σε συσχτισμό με την αρχική ημερομηνία ταξιδίου.

6. ΑΛΛΑΓΕΣ - ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ: Τα εισιτήρια ακυρώνονται μόνο από τα πρακτορεία έκδοσης. Τα εισιτήρια δεν είναι δυνατόν να ακυρωθούν τηλεφωνικά. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να παραδώσουν τα εισιτήρια στο πρακτορείο έκδοσης. Επιστροφή χρημάτων στα ακυρωμένα εισιτήρια γίνεται από το πρακτορείο έκδοσης, έως και 1 χρόνο από την ημερομηνία ακύρωσης των εισιτηρίων. Τα εισιτήρια μπορούν να μετατραπούν τηλεφωνικά σε ανοικτής ημερομηνίας. Μπορεί να γίνει τηλεφωνικά αλλαγή ημερομηνίας ταξιδίου. Στην περίπτωση αυτή ο επιβάτης θα πρέπει να παραλάβει το νέο εισιτήριό του, πριν την επιβίβαση στο πλοίο, από τα εκδοτήρια της εταιρείας στο λιμάνι.

ΓΙΑ ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ επιστρέφεται η ακόλουθη αξία από την τιμή του εισιτηρίου, ανάλογα με τον χρόνο ακύρωσης πριν την αναχώρηση:

ΥΨΗΛΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ: 14/12/18-07/01/19, 08/03/19, 11/03/19, 19/04/19-05/05/19, 14/06/19, 17/06/19 & 28/06/19-01/09/19

Έως και 14 ημέρες πριν την αναχώρηση: τα εισιτήρια ακυρώνονται χωρίς ακυρωτικά ή μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας ή για άλλη ημερομηνία.
Από 13 έως και 7 ημέρες πριν την αναχώρηση: παρακρατούνται 25% ακυρωτικά ή εναλλακτικά μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας ή για άλλη ημερομηνία.
Από 6 ημέρες έως και 2 ώρες πριν την αναχώρηση: παρακρατούνται 50% ακυρωτικά ή εναλλακτικά μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας ή για άλλη ημερομηνία.
2 ώρες πριν και έως την αναχώρηση: παρακρατούνται 50% ακυρωτικά, τα εισιτήρια δεν μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας, ενώ η αλλαγή της ημερομηνίας δεν είναι δυνατή. Μετά την αναχώρηση: τα εισιτήρια δεν ακυρώνονται και δεν μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας, ενώ η αλλαγή της ημερομηνίας δεν είναι δυνατή.

ΧΑΜΗΛΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ: όλες οι υπόλοιπες ημερομηνίες

Έως και 1 ώρα πριν την αναχώρηση: Τα εισιτήρια ακυρώνονται χωρίς ακυρωτικά ή μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας ή για άλλη ημερομηνία.
1 ώρα πριν την αναχώρηση και έως την αναχώρηση: Παρακρατούνται 50% ακυρωτικά και δεν μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας ή για άλλη ημερομηνία.
Μετά την αναχώρηση: Τα εισιτήρια δεν ακυρώνονται και δεν μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας, ενώ η αλλαγή της ημερομηνίας δεν είναι δυνατή.

7. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ Ή ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΒΙΑΣ (π.χ. ΚΑΚΕΣ ΚΑΙΡΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ) ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΠΟΠΛΟΥ: Οι επιβάτες και τα οχήματα μπορούν

να επιβιβασθούν χωρίς να αλλάξουν τα εισιτήρια τους. **ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ:** Τα εισιτήρια της αναχώρησης που ματαιώθηκε δεν ισχύουν για επιβίβαση και πρέπει να αλλαχθούν για την επόμενη προγραμματισμένη αναχώρηση, στην οποία υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων, με έκδοση νέου εισιτηρίου. **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Στις περιπτώσεις που καθυστερεί ή ματαιώνεται το δρομολόγιο για λόγους ανώτερης βίας (π.χ. κακές καιρικές συνθήκες), οι επιβάτες παρακαλούνται να επικοινωνούν με τα Κεντρικά ή Λιμενικά Γραφεία, για να ενημερώνονται σχετικά με τη νέα ώρα αναχώρησης του πλοίου.

8. ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ: Σε περίπτωση απώλειας εισιτηρίου:

- α) για να μπορέσει να ταξιδέψει ο επιβάτης θα πρέπει να αγοράσει νέο εισιτήριο.
- β) πρέπει πριν τον προγραμματισμένο απόπλου να δηλωθεί εγγράφως στα Κεντρικά ή Λιμενικά Γραφεία της Εταιρείας η απώλεια του εισιτηρίου, αναφέροντας την ημερομηνία του ταξιδίου, τη διαδρομή, καθώς και τον αριθμό του εισιτηρίου που αγοράστηκε. Κατόπιν ελέγχου στα αρχεία της εταιρείας και εφόσον προκύψει ότι το απολεσθέν εισιτήριο δεν χρησιμοποιήθηκε ή δεν αντικαταστάθηκε, εντός ενός (1) μήνα από την ημερομηνία ταξιδίου, ο επιβάτης δικαιούται δωρεάν εισιτήριο ίσης αξίας με το απολεσθέν.

9. ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ: Ως ώρα άφιξης αναφέρεται η ώρα προσέγγισης του πλοίου στην είσοδο του λιμανιού. Η πλοιοκτήτρια εταιρεία δεν ευθύνεται για τυχόν καθυστέρηση ή ακύρωση του δρομολογίου, παρέκκλιση και μη τήρηση κανονικής πορείας, που οφείλονται σε ευθύνες τρίτων, κακές καιρικές συνθήκες ή εντολές του αρμόδιου Υπουργείου, των Λιμενικών Αρχών ή σε λόγους ανώτερης βίας. Η πλοιοκτήτρια εταιρεία έχει το δικαίωμα, μετά από έγκριση του αρμόδιου Υπουργείου, να αντικαταστήσει το πλοίο, για το οποίο εκδόθηκε εισιτήριο, με άλλο πλοίο, όπως επίσης και να τροποποιήσει το πρόγραμμα δρομολογίων. Τα δρομολόγια υπόκεινται σε αλλαγές που γνωστοποιούνται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της εταιρείας και μέσω ενημέρωσης σε όλα τα συνεργαζόμενα πρακτορεία.

10. ΝΑΥΛΟΙ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ: Οι τιμές των εισιτηρίων συμπεριλαμβάνουν τη θαλάσσια μεταφορά και τα Λιμενικά Τέλη. Στον ναύλο δεν περιλαμβάνεται αντίτιμο τροφοδοσίας. Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τους ναύλους. Οι ειδικές εκπτώσεις-προσφορές δεν είναι αθροιστικές. Εφόσον ο επιβάτης δικαιούται περισσότερες από μία εκπτώσεις, τότε εφαρμόζεται μόνο η μεγαλύτερη έκπτωση. Ο επιβάτης που δικαιούται κάποια ειδική έκπτωση, οφείλει να το δηλώσει πριν την έκδοση του εισιτηρίου, επιδεικνύοντας τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά, καθώς και κατά την επιβίβαση του στο πλοίο. Μετά την πραγματοποίηση του ταξιδίου, ουδέμία επιστροφή ναύλου πραγματοποιείται. Για την μεταφορά ομάδων επιβατών (group), λεωφορείων και ασυνδεδετων αυτοκινήτων, οι τιμές θα διαμορφώνονται κατόπιν ειδικής συμφωνίας με την εταιρεία.

11. ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ – ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΕΙΔΗ – ΤΙΜΑΛΦΟΗ: Οι αποσκευές πρέπει να τοποθετούνται σε ειδικά σημεία του πλοίου, σύμφωνα με τις υποδείξεις του πληρώματος. Ο επιβάτης δικαιούται να μεταφέρει χειραποσκευές βάρους μέχρι 50 κιλών ή 1 κυβικό μέτρο. Οι αποσκευές δεν πρέπει να περιέχουν αντικείμενα αξίας. Τα αντικείμενα αξίας μπορούν να παραδίδονται στους υπεύθυνους Αξιοματικούς του πλοίου προς φύλαξη. Ο μεταφορέας ευθύνεται για τη φθορά ή απώλεια των αποσκευών εντός του πλοίου, μόνο εφόσον αυτές παραδίδονται για φύλαξη και εκδίδεται σχετική απόδειξη. Ο μεταφορέας δεν ευθύνεται για απώλεια χρημάτων, πολυτιμων ειδών ή αποσκευών στους κοινόχρηστους χώρους του πλοίου, στα οχήματα ή στις καμπίνες. Η απώλεια δηλώνεται στη Reception του πλοίου ή στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

12. ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ: Τα πλοία μας διαθέτουν ειδικά διαμορφωμένες καμπίνες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιβατών με ειδικές ανάγκες. Λόγω του περιορισμένου αριθμού καμπινών, είναι απαραίτητη η έγκυρη κτήρηση στα Λιμενικά Γραφεία της εταιρείας, στο Τμήμα Κρατήσεων (τηλ.: 210-4197400) ή στο Call Center (τηλ.: 210-8919700).

13. ΧΩΡΟΙ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΑ: Τα πλοία διαθέτουν ειδικές καμπίνες αλλά και ειδικούς χώρους διαμονής κατοικίδιων στα καταστρώματα του πλοίου (κλωβοί φύλαξης). Ο αριθμός των καμπινών αυτών είναι περιορισμένος, γι' αυτό και είναι απαραίτητη η έγκαιρη κτήρηση θέσης. Για λόγους υγιεινής, απαγορεύεται η παραμονή των κατοικίδιων σε άλλες καμπίνες (εκτός των ειδικών), στα μπαρ, τα εστιατόρια και τους εσωτερικούς χώρους του πλοίου. Εφόσον κυκλοφορούν (πάντα με λουρί και συνοδό), θα πρέπει να φορούν υποχρεωτικά φίμωτρο. Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με κατοικίδιο, πρέπει να έχουν πάντα μαζί τους το πρόσφατα ενημερωμένο βιβλιόριο υγείας του και είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα, την ασφάλεια, την υγιεινή του και την τήρηση των κανόνων που ισχύουν, καθώς και για τις τυχόν σωματικές και υλικές βλάβες που αυτά μπορεί να προκαλέσουν σε τρίτους. Τα πλοία παρέχουν ειδικό χώρο για την καθημερινή υγιεινή των κατοικίδιων. Ασυνδεδετα κατοικίδια δεν γίνονται δεκτά.

14. ΓΡΑΜΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ: Για οποιαδήποτε ερώτηση, σχόλιο ή παρατήρηση οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν: για τα πλοία της ANEK LINES στο τηλέφωνο 210-4197470 ή μέσω e-mail στη διεύθυνση: customerservice@anek.gr. Για τα πλοία της ATTICA GROUP (SUPERFAST FERRIES & BLUE STAR FERRIES) στο τηλέφωνο 210-8919010 ή μέσω e-mail στη διεύθυνση: cs.domestic@attica-group.com

15. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΠΛΟΙΟ: Ο επιβάτης υποχρεούται να συμμορφώνεται στις οδηγίες των αρμόδιων προσώπων του πλοίου, που σχετίζονται με την ησυχία, ευταξία, καθαριότητα και ασφάλεια του πλοίου. Ο επιβάτης υποχρεούται να συμμορφώνεται στους κανονισμούς του πλοίου, καθώς και στις οδηγίες του πλοιοκτήτη ή του προσωπικού του πλοίου. Η απαγορεύεται η είσοδος στο πλοίο στα πρόσωπα τα οποία αρνούνται να συμμορφωθούν και θα αναφέρονται στις κατά τόπους Λιμενικές Αρχές. Η εταιρεία και το πλοίο δεν φέρουν ευθύνη για ατυχήματα και απώλειες ή ζημιές πριν την επιβίβαση ή φόρτωση στο πλοίο και μετά την αποβίβαση ή εκφόρτωση από αυτό. Απαγορεύεται η μεταφορά εκρηκτικών, εύφλεκτων, εμπρηστικών και γενικά επικίνδυνων υλών.

16. ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Κάθε καμπίνα χαρακτηρίζεται και διατίθεται ως 1 κλινη, 2 κλινη, 3 κλινη ή 4 κλινη βάσει του αριθμού των επιβατών που τη χρησιμοποιούν και όχι βάσει του αριθμού των κλινών που διαθέτει ή τις πιθανές (έξτρα) παροχές που προσφέρει. Οι επιβάτες μπορούν να χρησιμοποιούν ελεύθερα όλους τους κοινόχρηστους χώρους των πλοίων (bar, εστιατόρια, σαλόνια κ.λ.π.). Δεν επιτρέπεται ο ύπνος και το φαγητό στα σαλόνια και τους διαδρόμους του πλοίου. Με βάση τον υπ' αριθμ.3730 νόμο του Υπουργείου Υγείας, από την 1η Ιουλίου 2010, απαγορεύεται το κάπνισμα σε όλους τους κλειστούς χώρους του πλοίου. Οι επιβάτες μπορούν να καπνίζουν μόνο στους καθορισμένους χώρους των εξωτερικών ανοικτών καταστρωμάτων. Το επίσημο νόμισμα εν πλω είναι το ΕΥΡΩ. Για τα λοιπά δικαιώματα-υποχρεώσεις του επιβάτη, ισχύει ο Νόμος 3709/Φ.Ε.Κ.213/14-10-08, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 35 του Νόμου 4150/2013 (Φ.Ε.Κ.102 Α' /29-04-2013).