

### 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 επιβίβασης ή αποβίβασης σου ή
  - β) στο ΥΝΑ/Δ/νση Θαλασσίων Συγκοινωνιών που αναφέρεται στο πίσω μέρος του ειδικού εντύπου.

### 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.**



**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;*

## Ενημέρωσου 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.