

## 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.

## 19) Που μπορώ να απευθυνθώ για να υποβάλλω παράπονο – 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, όπως καθορίζονται στις διατάξεις του ν. 3709/2008, καθώς και για οποιαδήποτε απαίτηση που απορρέει από τις διατάξεις του ίδιου νόμου απευθύνεσαι αρχικά στην εταιρεία ή στον εκδότη του εισιτηρίου ή στον ναυτικό πράκτορα. Κατά την 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 και στις λιμενικές αρχές.

-Μετά την παρέλευση **15 εργάσιμων ημερών** εφόσον δεν δόθηκαν απαντήσεις ή επαρκείς εξηγήσεις από την εταιρεία ή τον εκδότη του εισιτηρίου σε καταγγελίες ή παράπονα, μπορείς να συμπληρώσεις και να υποβάλλεις το ίδιο ειδικό έντυπο παραπόνων,

επισυνάπτοντας φωτοαντίγραφο του αρχικού εντύπου παραπόνων που συμπλήρωσες απευθείας:

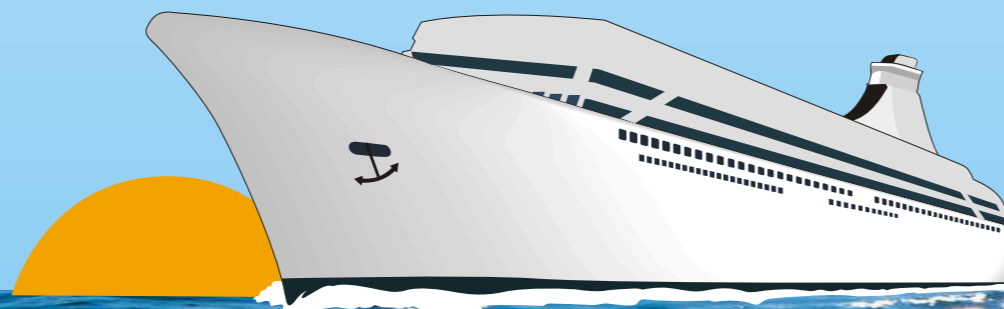
α) στη Λιμενική Αρχή επιβίβασης ή αποβίβασης σου ή  
β) στο ΥΕΝΑΝΠ/Δ/νση Θαλασσιών Συγκοινωνιών ή στην Δ/νση Μεταφορών της Γ.Γ. Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής και στη διεύθυνση που αναφέρεται στο πίσω μέρος του ειδικού εντύπου.

## 20) Σε ποιές 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 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.

Για περισσότερες πληροφορίες και ενημέρωση για το νόμο 3709/08 (ΦΕΚ 213Α) και τη Υπουργική Απόφαση 3332.12/01/09/23-2-2009 (ΦΕΚ 427 Β') μπορείς να απευθυνθείς στις Λιμενικές Αρχές ή να επισκευθείς την ιστοσελίδα του ΥΕΝΑΝΠ ([www.yen.gr](http://www.yen.gr)) καθώς και της Ένωσης Καταναλωτών Ελλάδας ([www.ekel.gr](http://www.ekel.gr))

# Καλό ταξίδι!



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ,  
ΑΙΓΑΙΟΥ & ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ  
Διεύθυνση Θαλάσσιων Συγκοινωνιών



ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ  
Κέντρο Ενημέρωσης Ταξιδιωτών

## Φίλε επιβάτη

Ταξιδεύεις με ακτοπλοϊκό πλοίο και το δρομολόγιο έχει καθυστέρηση;

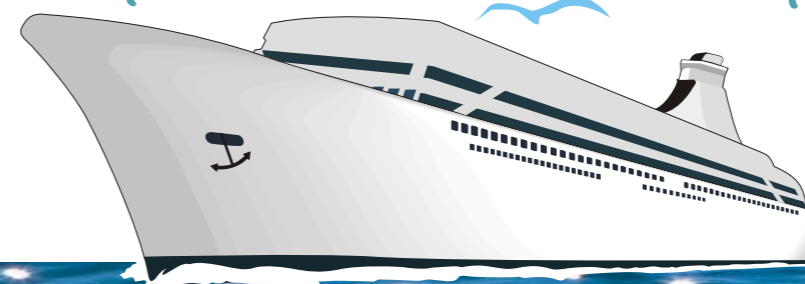
Ακυρώθηκε το ταξίδι σου;

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;

Ενημερώσου για τα δικαιώματά σου όπως προβλέπονται από το Νέο Νόμο!



## 20 χρήσιμες απαντήσεις για όένα ταξιδιώτη...

### 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 εισιτήριο σου** εφόσον διατίθενται θέσεις **μέχρι και 24** 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) Ποιός ευθύνεται για την φθορά ή απώλεια των αποσκευών μου εντός του πλοίου;

- Εφόσον οι αποσκευές σου έχουν παραδοθεί για φύλαξη και 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;

(α) Να υπαναχωρήσεις και για αποζημίωση να λάβεις το αντίτιμο του εισιτηρίου που κατέβαλες.

(β) Να διαμείνεις στο πλοίο και να προωθηθείς στον προορισμό του θαλάσσιου ταξιδιού σου με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας.

(γ) Να σου χορηγηθεί από την εταιρεία τροφή για καθυστέρηση άνω των **4 ωρών** και κατάλυμα στο πλοίο ή ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό, όταν ο αναμενόμενος χρόνος της αναχώρησης είναι η επόμενη ημέρα από την προγραμματισμένη αρχικώς ώρα απόπλου και μεσολαβούν τουλάχιστον **6 ώρες** ή αναμένεται καθυστέρηση απόπλου πέραν των **6 ωρών** και η προγραμματισμένη ώρα απόπλου είναι μεταξύ των ωρών **00.00** έως **05.00**. Εφόσον η παροχή καταλύματος δεν είναι εφικτή χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου επιβάτη.

(δ) Να λάβεις αποζημίωση **25% ή 50%** επί του ναύλου 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 μεγαλύτερη **των 3 ή 6 ωρών** αντίστοιχα από την προγραμματισμένη άφιξη στο λιμάνι προορισμού σου.

(ε) 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 υπαιτιότητας της εταιρείας;

-Να υπαναχωρήσεις και να σου επιστραφεί ο ναύλος που αναλογεί για το υπόλοιπο της διαδρομής ή

-Να συνεχίσεις το ταξίδι σου και να λάβεις αποζημίωση **25% ή 50%** επί του ναύλου ή κατόπιν συμφωνίας άλλη αντισταθμιστική παροχή όταν λόγω της καθυστέρησης η προγραμματισμένη άφιξη στο λιμάνι προορισμού είναι μεγαλύτερη των **3 ή 6 ωρών** αντίστοιχα.

**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 υπαιτιότητας της εταιρείας και εφόσον τελικά προωθήθηκα στον προορισμό μου;

Να λάβεις αποζημίωση **25% ή 50%** επί του ναύλου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας και εφόσον τελικά προωθήθηκες στον προορισμό σου με το ίδιο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας και η καθυστέρηση είναι μεγαλύτερη **των 3 ή 6 ωρών** αντίστοιχα από την προγραμματισμένη άφιξη.

## 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;

-Να σου προσφερθεί, από την εταιρεία, τροφή, κατάλυμα στο πλοίο ή ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό, όταν ο αναμενόμενος χρόνος της αναχώρησης είναι η επόμενη ημέρα από την προγραμματισμένη αρχικώς ώρα απόπλου από το ενδιάμεσο λιμάνι και μεσολαβούν μεταξύ τους τουλάχιστον **6 ώρες** ή αναμένεται καθυστέρηση απόπλου πέραν των **6 ωρών** και η διακοπή του ταξιδιού συνέβη μεταξύ των ωρών **00.00** έως **05.00**. Εφόσον η παροχή καταλύματος δεν είναι εφικτή χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου επιβάτη **και επιπλέον** χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου επιβάτη ή άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας.

**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 και μεσολαβούν μεταξύ τους τουλάχιστον **6 ώρες** ή όταν η άφιξη στο λιμάνι ανταπόκρισης συνέβη μεταξύ των ωρών **00.00** έως **05.00** και η αναχώρηση στον τελικό προορισμό σου αναμένεται να γίνει σε χρόνο πέραν των **6 ωρών**.

## 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 τροφή για καθυστέρηση άνω των **4 ωρών** και κατάλυμα στο πλοίο ή ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό, όταν ο αναμενόμενος χρόνος της αναχώρησης είναι η επόμενη ημέρα από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και μεσολαβούν τουλάχιστον **6 ώρες** ή αναμένεται καθυστέρηση απόπλου πέραν των **6 ωρών** και η προγραμματισμένη ώρα απόπλου είναι μεταξύ των ωρών **00.00** έως **05.00**. Εφόσον η παροχή καταλύματος δεν είναι εφικτή χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου επιβάτη.

- 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 προώθηση στον **τελικό** προορισμό σου, με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας, τροφή για καθυστέρηση άνω των **4 ωρών** και κατάλυμα στο πλοίο ή ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό,

όταν ο αναμενόμενος χρόνος της αναχώρησης είναι η επόμενη ημέρα από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και μεσολαβούν τουλάχιστον **6 ώρες** ή αναμένεται καθυστέρηση απόπλου πέραν των **6 ωρών** και η προγραμματισμένη ώρα απόπλου είναι μεταξύ των ωρών **00.00** έως **05.00** ή μεταφορά σε χρόνο της επιλογής σου. Στην περίπτωση αυτή λαμβάνεις επιπρόσθετα ως αποζημίωση την αξία του ναύλου επιβάτη.

## 15) Που μπορώ να επιστρέψω ή να τροποποιήσω το εισιτήριό μου;

Μπορείς να επιστρέψεις ή να τροποποιήσεις το εισιτήριό σου από εκεί που το εκδόθηκε ή στον οριζόμενο κατά λιμένα από την εταιρεία ναυτικό πράκτορα.

## 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** 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.

-Παρέχουν κάθε δυνατή βοήθεια στα άτομα μειωμένης κινητικότητας ή στα άτομα που χρήζουν ειδική φροντίδα όπως βρέφη, μικρά παιδιά και τους συνοδούς τους, εγκύους, ηλικιωμένα πρόσωπα.

