

ΕΝΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ : ΓΟΥΝΑΡΗ 4-6 - 185 31 ΠΕΙΡΑΙΑΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ
ΕΔΡΑ : ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΛΙΜΑΝΙ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΓΡΑΜΜΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ 210 4111080
<http://www.ekel.gr>

ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ

Ο ταξιδιώτης πριν ξεκινήσει για τις διακοπές του :

- Ιεραρχεί τις ανάγκες των διακοπών του. Επιλέγει το νόμιμο (δηλ. με σήμα του Ε.Ο.Τ.) ξενοδοχείο ή ενοικιαζόμενο δωμάτιο που θα μεταβεί, ερευνώντας την αγορά και επιλέγοντας το καλύτερο στην πλέον συμφέρουσα τιμή.
- Μπορεί να εφοδιαστεί με προϊόντα από το σπίτι που συντελούν στην οικονομία των διακοπών του.
- Όταν μεταβεί στο τόπο διακοπών, πρέπει αν μη τι άλλο να κάνει έρευνα τιμών και ποιότητας στα εστιατόρια, στα καταστήματα τροφίμων, στις καφετέριες, στις καντίνες κ.α.
- Ο ταξιδιώτης όταν βρεθεί στον τόπο προορισμού των διακοπών του, επιλέγει πλαζ που δεν «κοστίζει» και εφοδιάζεται με δική του ομπρέλα και σεζ-λόνγκ.
- Στα αντηλιακά προσέχει την ημερομηνία λήξης, δεν τα εκθέτει στον ήλιο και ακολουθεί τις οδηγίες χρήσης.
- Δεν εκθέτει εμφιαλωμένα νερά και αναψυκτικά στον ήλιο αλλά τα διατηρεί σε θερμοκρασία μέχρι 18° Κελσίου.

Τηλέφωνα για καταγγελίες :

Υπουργείο Ανάπτυξης – Γενική Γραμματεία Καταναλωτή 1520
Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού 1571
Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας 210 89 16 150
Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων Ε.Φ.Ε.Τ. 210 69 71 600
Ένωση Καταναλωτών Ελλάδος 210 41 11 080
Στα κατά τόπου γραφεία της Τουριστικής Αστυνομίας
Παράπονα για ΤΑΞΙ 1019

Ταξιδιώτες

Γνωρίστε βασικούς κανόνες για τα καταστήματα μαζικής εστίασης.

- Πρέπει σύμφωνα με την νομοθεσία να υπάρχουν τιμοκατάλογοι με τα προσφερόμενα είδη στο 50% των τραπεζιών.
 - Απαγορεύεται η χρέωση του κουβέρ.
 - **Ο τιμοκατάλογος πρέπει να είναι αναρτημένος σε εμφανές σημείο στην είσοδο του καταστήματος.**
 - Τα καταστήματα που σερβίρουν ψητά κρέατα ή της ώρας, με το κιλό, υποχρεούνται να τα ζυγίζουν ψημένα κι όχι ωμά. Αντιθέτως τα ψάρια ζυγίζονται ωμά. Τα προηγούμενα είδη πρέπει να συνοδεύονται με σημείωμα στο οποίο να αναγράφεται το βάρος του ψημένου κρέατος ή των ωμών ψαριών καθώς και η τιμή τους.
 - Προσοχή στο κρέας και στο ψάρι:
 - Να διατηρούνται στην ψύξη
 - Να είναι καλοψημένα
 - Να μην είναι καμένα
- Στα μαγειρευτά:
- Να διατηρούνται σε ψύξη
- Όλα τα νερά, αναψυκτικά, χυμοί, μπίρες, κρασιά και οينوπνευματώδη αποσφραγίζονται υποχρεωτικά παρουσία του πελάτη.
- Τα όρια βάρους των μερίδων φαγητών και φρούτων που προσφέρονται στα εστιατόρια, ζυθεστιατόρια, ταβέρνες, μαγειρεία και λοιπά παρόμοια καταστήματα καθορίζονται από Αγρονομική Διάταξη.
- Ο λογαριασμός πρέπει να **αναγράφεται σε νόμιμες αποδείξεις** και να περιλαμβάνει όλα τα είδη με την τιμή του κάθε είδους ξεχωριστά.
- Οι τιμές πρέπει να είναι οι τελικές, μαζί με Φ.Π.Α. και λοιπές επιβαρύνσεις.
- Τα delivery μπορούν να ορίζουν ελάχιστο ύψος παραγγελίας, υπό την προϋπόθεση ότι το αναγράφουν στους τιμοκαταλόγους που υπάρχουν στο κατάστημα ή διανέμονται στα σπίτια.
- Τα καταστήματα μαζικής εστίασης και αναψυχής (εστιατόρια, ταβέρνες, μπαρ, ζαχαροπλαστεία και λοιπά συναφή καταστήματα) υποχρεούνται όπως, σε ειδική θήκη τοποθετημένη σε εμφανές μέρος για τους πελάτες δίπλα στην έξοδο του καταστήματος, να διαθέτουν έντυπα δελτία παραπόνων, για χρήση από τους πελάτες του καταστήματος.

Προσοχή στα παγωτά

Τα παγωτά είναι μία από τις πιο αγαπημένες απολαύσεις του καλοκαιριού. Πρόκειται όμως, για ευπαθή προϊόντα, ειδικά το καλοκαίρι με την υψηλή θερμοκρασία, να γνωρίζουμε ότι:

- Να μην αγοράζουμε παγωτά με ελαττωματική συσκευασία
- Να ελέγχουμε τις ενδείξεις πριν αγοράσουμε

- Να τα αποθηκεύουμε στη σωστή θερμοκρασία
- Να προσέχουμε για τη δημιουργία κρυστάλλων πάγου, είτε πάνω στο παγωτό είτε στα τοιχώματα του ψυγείου. Αυτό είναι σημάδι ψύξης και απόψυξης, που ευνοεί την ανάπτυξη πολλών μικροβίων.

Χρήσιμες συμβουλές για την ηλιοθεραπεία

- Αποφυγή της έκθεσης στον ήλιο, κατά τις ώρες της μέγιστης ηλιοφάνειας, δηλαδή μεταξύ 12:00 και 16:00.
- Προστασία προσώπου, του σώματος και των ματιών, με χρήση καπέλου, γυαλιών ηλίου και ελαφρών ενδυμάτων.
- Χρήση αντηλιακών από τις UVA και UVB ακτινοβολίες.
- Συχνή ανανέωση της εφαρμογής του αντηλιακού, σε σωστή πάντα ποσότητα.

Γνωρίζουμε τα διατιμημένα προϊόντα των κυλικείων που υπάγονται στην αγορανομική διάταξη

Σύμφωνα με αγορανομική διάταξη που έχει θεσπίσει το Υπουργείο Ανάπτυξης, τα κυλικεία, αναψυκτήρια, Μπάρ, Καφέ-Μπαρ και λοιπά καταστήματα που βρίσκονται:

- Εντός των αεροδρομίων της χώρας
 - Εντός των επιβατηγών πλοίων
 - Εντός των επιβατικών αμαξοστοιχιών του Ο.Σ.Ε. και των Σιδηροδρομικών Σταθμών
 - Εντός των Σταθμών Υπεραστικών Λεωφορειών
 - Εντός της ζώνης των Αρχαιολογικών Χώρων
- Υποχρεούνται να διαθέτουν και να πωλούν στο καταναλωτικό τα παρακάτω προϊόντα στις εξής τιμές:

1. Εμφιαλωμένα νερά (εγχώρια ή μη) σε συσκευασία 500ml μέχρι 0,50 € με το Φ.Π.Α
2. Εμφιαλωμένα νερά (εγχώρια ή μη) σε συσκευασία 750ml μέχρι 0,70 € με το Φ.Π.Α.
3. Τοστ με ζαμπόν και τυρί μέχρι 1,80 € με το Φ.Π.Α.
4. Τοστ με τυρί έως 1,60 € με το Φ.Π.Α.
5. Σάντουιτς με ζαμπόν και τυρί μέχρι 1,70 € με το Φ.Π.Α
6. Σάντουιτς με τυρί έως 1,50 € με το Φ.Π.Α.
7. Καφές μονός «Ελληνικός» μέχρι 1,60 € με το Φ.Π.Α.
8. Καφές μονός φίλτρου «Γαλλικός» μέχρι 1,60 € με το Φ.Π.Α.
9. Καφές μονός «εσπρέσσο» μέχρι 1,70 € με το Φ.Π.Α.
10. Καφές μονός στιγμιαίος (νεσκαφέ, φραπέ, κ.α.) μέχρι 1,60 € με το Φ.Π.Α.
11. Τσάϊ σε ρόφημα μέχρι 1,60 € με το Φ.Π.Α.

Οι παραπάνω τιμές για τους καφέδες ισχύουν ακόμη και με την προσθήκη γάλακτος.

«Η κατοχή και διάθεση για τον καταναλωτή εμφιαλωμένων νερών σε συσκευασία των 500 ml και 750ml είναι υποχρεωτική.»

- Στα καταστήματα που λειτουργούν στα πλοία (κυλικεία, εστιατόρια κ.α.) υποχρεωτικά υπάρχουν αναρτημένοι τιμοκατάλογοι **σε εμφανή σημεία**, όπου αναγράφονται με ευκρίνεια όλα τα προσφερόμενα είδη και οι τιμές τους και εκδίδονται αποδείξεις ταμειακής μηχανής.
- Οι παραπάνω ρυθμίσεις, **αφορούν ορθίους πελάτες και όχι πελάτες καθήμενους** προς τους οποίους παρέχονται υπηρεσίες (παραγγελίες για σερβίρισμα από σερβιτόρους).
- Οι ρυθμίσεις αυτές και προκειμένου για επιβατικά πλοία (οχηματαγωγά ή μη, κ.λ.π) εκτελούντα πλόες εσωτερικών γραμμών εφόσον αυτά νομοτύπως διαχωρίζονται σε θέσεις (Α, Β, Γ, Τουριστική), ισχύουν μόνο για τις θέσεις Β, Γ και Τουριστική.
- Σε όλους τους χώρους που διατίθενται τα προαναφερόμενα είδη τοποθετείται υποχρεωτικά πινακίδα ορατή, στην οποία με Κεφαλαία και ευανάγνωστα γράμματα αναγράφεται η ένδειξη στην ελληνική και αγγλική γλώσσα ως εξής :

«ΓΙΑ ΟΡΘΙΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΔΙΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΕΜΦΙΑΛΩΜΕΝΑ ΝΕΡΑ, ΣΑΝΤΟΥΪΤΣ, ΤΟΣΤ, ΚΑΦΕΛΕΣ ΚΑΙ ΤΣΑΪ ΣΕ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΕΣ ΤΙΜΕΣ»

Εάν διαπιστώσετε ότι καταστρατηγείται η παραπάνω Αγορανομική Διάταξη, μην διστάσετε να συμπληρώσετε το ειδικό φύλλο διαμαρτυρίας, που υποχρεούνται να έχουν τα κυλικεία των πλοίων, σε εμφανές σημείο.

Ταξίδι με αεροπλάνο

Σε περίπτωση υπερκράτησης και άρνησης επιβίβασης από όλες τις αεροπορικές εταιρίες ή τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, έχουμε δικαίωμα:

- Αποζημίωσης ύψους:
250 ευρώ για πτήσεις κάτω των 1.500χλμ.
- 400 ευρώ για ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1.500χλμ. και για άλλες πτήσεις μεταξύ 1.500 και 3.500χλμ.
- 600 ευρώ για όλες τις άλλες πτήσεις
- Έχουμε δικαίωμα επιλογής μεταξύ επιστροφής της τιμής του εισιτηρίου και εναλλακτικής πτήσης.
- Διαμονής σε ξενοδοχείο, γεύματα και αναψυκτικά.
- Επίσης σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης (2 ώρες ή περισσότερο) έχετε δικαίωμα διαμονής σε ξενοδοχείο (όταν μεσολαβεί διανυκτέρευση) και μεταφοράς από και προς το αεροδρόμιο, επιστροφής χρημάτων όταν η καθυστέρηση της πτήσης είναι για τουλάχιστον 5 ώρες, γεύματα και αναψυκτικά καθώς και 2 δωρεάν τηλέφωνα ή fax ή e-mail.
- Σε περίπτωση ακύρωσης της ακύρωσης της πτήσης με ευθύνη της αεροπορικής εταιρίας, έχουμε δικαίωμα:
- Αποζημίωσης βάσει του ποσού που ορίζεται σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, εκτός εάν, είχαμε ενημερωθεί 2 εβδομάδες νωρίτερα από την ημερομηνία του ταξιδιού, ή

- Ενημερωθήκαμε εγκαίρως και μεταφερθήκαμε με άλλη πτήση στον προορισμό μας σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- Διαμονής σε ξενοδοχείο, όταν μεσολαβεί διανυκτέρευση.
- Γεύματα και αναψυκτικά.
- Επιστροφής χρημάτων, όταν η ματαίωση της πτήσης, μας καθυστερεί για τουλάχιστον 5 ώρες.
- Εάν ταξιδεύετε με αεροπλάνο από το εξωτερικό προς την Ελλάδα και χάσατε τις αποσκευές σας ή για κάποιο λόγο καταστράφηκαν, θα πρέπει να δηλώσετε αμέσως απώλεια ή καταστροφή και να ζητήσετε αποζημίωση από την αεροπορική εταιρία . Τα ανάλογα ισχύουν και για ταξίδι με αεροπλάνο στο εσωτερικό.

Διαμονή σε ξενοδοχείο

- Ο ξενοδόχος οφείλει να σας παρέχει όλες τις υπηρεσίες που διαφημίζει (ψυγείο, τηλεόραση πισίνα, air condition, κ.α.) και να έχει αναρτημένες σε κάθε δωμάτιο ταμπέλες με τα στοιχεία του ξενοδοχείου, τα χαρακτηριστικά του δωματίου, τις τιμές ανά περιόδους κ.λ.π. Σας υπενθυμίζουμε ότι οι τιμές διαμορφώνονται ελεύθερα.
- Σε περίπτωση που έχετε κάνει κράτηση δωματίου και ο ξενοδόχος δεν μπορεί να σας χορηγήσει δωμάτιο σύμφωνα με την κράτησή σας, οφείλει να σας μεταφέρει σε άλλο ξενοδοχείο της ίδιας κατηγορίας με τις ίδιες ανέσεις και στην ίδια πόλη.
- Σε περίπτωση που κάνετε κράτηση, ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή μέχρι και το 25% του συνολικού ποσού χρέωσης. Αν ακυρώσετε την κράτηση μέχρι 21 ημέρες πριν την ημερομηνία άφιξής σας, τότε ο ξενοδόχος υποχρεούται την άμεση επιστροφή της προκαταβολής.
- Ο πελάτης υποχρεούται να εκκενώσει το δωμάτιό του μέχρι τις 12 το μεσημέρι. Παραμονή πέραν αυτού του χρονικού ορίου χρεώνεται επιπλέον.
- Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για κάθε ζημιά που θα προκληθεί στο δωμάτιο κατά τη διάρκεια της παραμονής του.

Διαμονή σε ενοικιαζόμενο δωμάτιο

- Οι τιμές στα ενοικιαζόμενα δωμάτια διαμορφώνονται ελεύθερα και πρέπει να αναγράφονται στα δωμάτια.
- Τα δωμάτια πρέπει να έχουν τον στοιχειώδη εξοπλισμό σπιτιού και χώρο υγιεινής.

Πακέτα Διακοπών

Εάν πρόκειται να διαλέξετε «**πακέτα διακοπών**» δηλαδή **οργανωμένα ταξίδια**, διακοπές και περιηγήσεις, που προσφέρουν τα τουριστικά γραφεία, καλό είναι να γνωρίζετε τα δικαιώματά σας και τις δυνατότητες προστασίας που σας παρέχει η νομοθεσία. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει :

- Να ενημερώνεστε για την πλήρη περιγραφή του ταξιδιού και την τιμή του, πριν την σύναψη της σύμβασης.
- Να παίρνετε γραπτές πληροφορίες και διευκρινήσεις, σχετικές με τους όρους του ταξιδιού, διαβατήρια, θεωρήσεις, ωράρια, ενδιάμεσες στάσεις, κ.λπ.
- Η συμφωνία που θα συνάψετε να αναφέρει, αναλυτικά, μεταξύ άλλων :
 - τον προορισμό του ταξιδιού
 - τα μέσα μεταφοράς
 - πληροφορίες για τα καταλύματα
 - τον ελάχιστο αριθμό των συμμετεχόντων
 - το αναλυτικό δρομολόγιο
 - τις επισκέψεις και εκδρομές
 - τα στοιχεία του διοργανωτή του ταξιδιού
 - την τιμή του ταξιδιού.

Δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στους όρους της σύμβασης:

Η παροχή εγγύησης για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας και για την άμεση επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης του τουριστικού πράκτορα ή του διοργανωτή του ταξιδιού.

- Η καθοριζόμενη τιμή στην σύμβαση δεν μπορεί να προσαυξηθεί κατά την διάρκεια των 20 ημερών που προηγούνται της προβλεπόμενης ημερομηνίας αναχώρησης.
- Συνολικά υπεύθυνος για το οργανωμένο ταξίδι είναι:

- ο διοργανωτής
- ή και ο τουριστικός πράκτορας

Προσοχή! Δεν πρέπει να προχωρήσουμε σε οποιαδήποτε συμφωνία πριν βεβαιωθούμε ότι:

- Έχουν περιληφθεί σε αυτή όλοι οι συμφωνημένοι όροι.
- Έχουμε αντίγραφο της συμφωνίας που συνάψαμε.
- Έχουμε πάρει απόδειξη πληρωμής σε περίπτωση που προκαταβάλαμε κάποιο ποσό.
- Εάν δεν μπορούμε οι ίδιοι να συμμετέχουμε στο οργανωμένο ταξίδι, τότε εκχωρούμε την κράτησή μας 5 ημέρες, πριν την αναχώρηση, σε άλλο πρόσωπο. Όσον αφορά στις θαλάσσιες μεταφορές η προθεσμία για την ως άνω εκχώρηση ανέρχεται σε 10 ημέρες.
- Εάν ο διοργανωτής τροποποιήσει σημαντικά κάποιο από τα στοιχεία της σύμβασης, όπως την τιμή, δικαιούμαστε είτε να καταγγείλουμε την σύμβαση χωρίς να υποστούμε κυρώσεις είτε να δεχτούμε τις τροποποιήσεις της σύμβασης και την επίπτωσή τους στις τιμές.

Φίλε επιβάτη

Ταξιδεύεις με ακτοπλοϊκό πλοίο και το δρομολόγιο έχει καθυστέρηση;

Ακυρώθηκε το ταξίδι σου;

Περιμένεις να ταξιδέψεις και το πλοίο σου 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!!!

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 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. 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;

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

(β) Να διαμείνεις στο πλοίο και να προώθηθεις 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 ή 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 προωθηθηκες 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 μεσολαμβάν 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 άφιξη σου και μεσολαμβάν 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 ζημίας 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 προώθησή 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 το εισιτήριό μου;

Μπορείς να επιστρέψεις ή να τροποποιήσεις το εισιτήριο σου από εκεί που 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.

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 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, 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 υποβάλεις το ίδιο ειδικό έντυπο παραπόνων, επισυνάπτοντας φωτοαντίγραφο του αρχικού έντυπου παραπόνων που συμπλήρωσες απευθείας:

- στη Λιμενική Αρχή επιβίβασης ή αποβίβασης σου ή
- στο YENANΠ/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 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 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 που αφορούν το νόμο 3709 (ΦΕΚ 213 Α΄) 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 YENANΠ (www.yen.gr) καθώς και της Ένωσης Καταναλωτών Ελλάδας

(www.ekel.gr)