

# ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Δικαιώματα  
επιβατών  
στις ακτοπλοϊκές  
μετακινήσεις

Μετακινείσαι  
με πλοίο;

Μην πνίγεσαι σε μια κουταλιά νερό...



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



βοιάζεται για σένα



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

# ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Δικαιώματα  
επιβατών  
στις ακτοπλοϊκές  
μετακινήσεις

Μετακινείσαι  
με πλοίο;

Μην πνίγεσαι σε μια κουταλιά νερό...



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



βοηθάει για σένα



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

# Δικαιώματα επιβατών στις ακτοπλοϊκές μετακινήσεις



## Τι πρέπει να γνωρίζω ως καταναλωτής:

Η Ελληνική Νομοθεσία (Ν.3709/2008) προστατεύει τους επιβάτες σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή διακοπής του ταξιδιού τους.

## A) ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

- Σε περίπτωση μη παροχής στον επιβάτη της θέσης που έχει πληρώσει αυτός δικαιούται:
  - α) να ακυρώσει το εισιτήριό του και να λάβει χρηματική αποζημίωση ίση με το διπλάσιο της τιμής του, β) να ταξιδέψει σε θέση κατώτερη, από αυτή που είχε αγοράσει αρχικά, λαμβάνοντας τη χρηματική διαφορά των δύο θέσεων προσαυξημένη κατά το ποσό που κόστισε το αρχικό του εισιτήριο.
- Άτομα μειωμένης κινητικότητας με ποσοστό αναπηρίας 80% και άνω δικαιούνται έκπτωση 50% σε όλες τις θέσεις του πλοίου. Η έκπτωση αυτή ισχύει και για το επιβατικό όχημα με το οποίο μετακινείται ο δικαιούχος εφόσον αυτό φέρει πινακίδα ανάπηρου πολέμου ή Δελτίο Στάθμευσης Οχημάτων των Ατόμων με Αναπηρίες καθώς και για το συνοδό επιβάτη με παραπληγία-τετραπληγία, τύφλωση, νοτική αναπηρία, αυτισμό και σύνδρομο Down.
- Ο επιβάτης έχει δικαίωμα να μεταφέρει χειραποσκευές βάρους 50 κιλών άνευ υποχρέωσης καταβολής πρόσθετου ναύλου.
- Άτομα μειωμένης κινητικότητας δικαιούνται, άνευ υποχρέωσης καταβολής πρόσθετου ναύλου, να μεταφέρουν πλέον των αποσκευών τους οποιονδήποτε εξοπλισμό ή βοήθημα απαιτείται διά τη μετακίνησή τους, ανεξαρτήτως βάρους.
- Σε περίπτωση καθυστέρησης προγραμματισμένου δρομολογίου λόγω βλάβης του πλοίου ή εξαιτίας οιοδήποτε λόγου που ανάγεται σε υπαιτιότητα του μεταφορέα, ο επιβάτης δικαιούται: α) να ακυρώσει το εισιτήριό του και να λάβει αποζημίωση ίση με την αξία του εισιτηρίου επιβάτη και οχήματος, β) να παραμείνει στο πλοίο και να ταξιδέψει στον προορισμό του με το ίδιο πλοίο ή το

πρώτο διαθέσιμο με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα, γ) παροχή τροφής με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα, όταν η καθυστέρηση ξεπερνά τις 4 ώρες. Επιπλέον δικαιούται κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο, όταν αυτό είναι εφικτό, σε περίπτωση που ο αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης του πλοίου είναι τουλάχιστον η επόμενη ημέρα από την αρχικά προγραμματισμένη και μεσολαβούν τουλάχιστον 6 ώρες ή εάν η καθυστέρηση πρόκειται να διαρκέσει πέραν το εξάωρου και αναμένεται ο απόπλους του πλοίου να πραγματοποιηθεί μεταξύ 00.00 και 05.00. Εάν η παροχή καταλύματος δεν είναι εφικτή, καταβάλλεται στον επιβάτη χρηματική αποζημίωση ίση με το διπλάσιο της τιμής του εισιτηρίου του.

- Σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού λόγω βλάβης του πλοίου, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, ο επιβάτης δικαιούται να λάβει αποζημίωση ίση με την τιμή του εισιτηρίου που αντιστοιχεί στο υπολειπόμενο τμήμα της διαδρομής ή να συνεχίσει το ταξίδι του και σε περίπτωση που η καθυστέρηση διαρκεί άνω των 3 ή 6 ωρών δικαιούται χρηματική αποζημίωση ίση με το 25% ή το 50% της τιμής του εισιτηρίου αντίστοιχα).
- Σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σε ενδιάμεσο λιμάνι λόγω βλάβης του πλοίου, εφόσον ο επιβάτης δεν προωθηθεί στον προορισμό του με άλλο πλοίο κατόπιν μέριμνας και δαπάνης του μεταφορέα και εφόσον δεν ακυρώσει το εισιτήριό του, δικαιούται παροχή τροφής και καταλύματος με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη περίπτωση.
- Σε περίπτωση απώλειας της ανταπόκρισης για συνέχιση του ταξιδιού του λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης του ταξιδιού από βλάβη του πλοίου ή εξαιτίας υπαιτιότητας του μεταφορέα, ο επιβάτης δικαιούται, αφού ενημερώσει το μεταφορέα, να προωθηθεί στον προορισμό του με μέριμνα και δαπάνες του τελευταίου. Επιπλέον ο επιβάτης, κατόπιν μέριμνας και δαπανών του μεταφορέα, δικαιούται τροφής και καταλύματος στο λιμάνι ανταπόκρισης, εφόσον, εξαιτίας των ανωτέρω λόγων, αναγκαστεί να αναχωρήσει για το τελικό προορισμό του την επομένη ημέρα της άφιξής του και μεσολαβούν τουλάχιστον 6 ώρες ή όταν αφίχθη στο λιμάνι ανταπόκρισης μεταξύ 00.00 και 05.00 και ο χρόνος αναχώρησης για το τελικό προορισμό υπερβαίνει τις έξι ώρες.
- Σε περίπτωση απαγόρευσης απόπλου του πλοίου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών ο επιβάτης δικαιούται:
  - α) να αλλάξει την ημερομηνία ταξιδιού του εισιτηρίου του,
  - β) να παραμείνει στο πλοίο, εφόσον το επιτρέπουν οι συνθήκες, έως ότου επιτραπεί ο απόπλους και γ) να ακυρώσει το εισιτήριό του και να του επιστραφούν τα χρήματά του.



- Στην περίπτωση ακύρωσης του ταξιδιού με υπαιτιότητα του μεταφορέα ο επιβάτης έχει δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλων αντισταθμιστικών παροχών που θα επιλέξει ο ίδιος. Η αποζημίωση πρέπει να είναι πλήρης και να καλύπτει κάθε έξοδο και κάθε ζημία που αποδεδειγμένα υπέστη ο επιβάτης εξαιτίας της ακύρωσης του ταξιδιού. Τα ανωτέρω δεν ισχύουν σε περίπτωση που: α) ο επιβάτης ενημερωθεί μία εβδομάδα πριν τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης και λάβει το αντίτιμο του εισιτηρίου, β) ο επιβάτης ενημερωθεί τουλάχιστον 12 ώρες πριν τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης του πλοίου και προωθηθεί με άλλο μέσο στον προορισμό του εντός 12 ωρών από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης του ακυρωθέντος δρομολογίου.
- Στην περίπτωση ακύρωσης του ταξιδιού εξαιτίας βλάβης ή ζημίας του πλοίου ο επιβάτης δικαιούται: α) να προωθηθεί στο προορισμό του (εφόσον συμφωνήσει για τα παρεχόμενα μέσα) με μέριμνα και δαπάνες του μεταφορέα, εντός 24 ωρών, β) να ακυρώσει το εισιτήριό του και να του επιστραφούν τα χρήματά του, γ) να λάβει τροφή και κατάλυμα σύμφωνα με όσα ανωτέρω έχουν αναφερθεί για το δικαίωμα παροχής τροφής και καταλύματος, δ) χρηματική αποζημίωση που ισούται με το διπλάσιο της αξίας του εισιτηρίου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή, εφόσον δεν προωθηθεί στο προορισμό του εντός 24 ωρών με υπαιτιότητα του μεταφορέα.
- Για παράπονα και καταγγελίες οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται κατά τη διάρκεια του ταξιδιού στον αξιωματικό του πλοίου που έχει οριστεί για αυτό το σκοπό και μετά το τέλος του ταξιδιού στον εκδότη του εισιτηρίου, στο μεταφορέα ή στις λιμενικές αρχές.
- Ο επιβάτης μπορεί να επιστρέψει ή να τροποποιήσει το εισιτήριό του απευθυνόμενος στον εκδότη αυτού ή στο ναυτικό πράκτορα που ορίζει ο μεταφορέας για κάθε λιμάνι ή σε οποιονδήποτε νομιμοποιείται να εκδίδει εισιτήρια επιβατών και οχημάτων για το συγκεκριμένο πλοίο. Η επιστροφή ποσοστού ή ολόκληρης της τιμής του εισιτηρίου καθώς και η καταβολή τυχόν χρηματικών αποζημιώσεων βαρύνει το μεταφορέα και γίνεται σε μετρητά ή μέσω τραπεζικής εντολής ή επιταγής (από το μεταφορέα, τον εκδότη του εισιτηρίου ή από τον οριζόμενο για κάθε λιμάνι ναυτικό πράκτορα, κατ'επιλογή του επιβάτη), εντός επτά ημερών από τη προγραμματισμένη αναχώρηση του πλοίου.



## **B) ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ**

- Να παρέχει υπηρεσίες χωρίς διακρίσεις στους επιβάτες.
- Να παρέχει στον επιβάτη τη θέση και το τύπο καμπίνας που αναγράφεται το εισιτήριό του.
- Να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα τήρησης των όρων ασφαλείας και υγιεινής των επιβατών.
- Να αναγράφει στο εισιτήριο το όνομα του πλοίου, το ταξίδι, η ημερομηνία και η ώρα αναχώρησης καθώς και η προγραμματισμένη ώρα άφιξης.
- Να ανακοινώνει δημόσια τα δρομολόγια και να πληροφορεί έγκαιρα το κοινό για την πραγματοποίησή τους
- Να ενημερώνει τους επιβάτες (με βάση τα στοιχεία επικοινωνίας που αυτοί γνωστοποιούν κατά την αγορά του εισιτηρίου) για τυχόν ακυρώσεις ή αλλαγές στα προγραμματισμένα δρομολόγια των πλοίων.
- Να ανακοινώνει μέσα στο πλοίο (οπτικά ή ηχητικά) στα ελληνικά και στ' αγγλικά οποιαδήποτε καθυστέρηση στο δρομολόγιο, την αιτία αυτής και εκτιμώμενη χρονική διάρκεια.
- Να παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια στα άτομα μειωμένης κινητικότητας, άτομα που χρήζουν ειδική φροντίδα (βρέφη, μικρά παιδιά, έγκυες, ηλικιωμένοι).
- Να φροντίζει για την ενημέρωση του κοινού πριν την έκδοση του εισιτηρίου, σχετικά με τις τιμές και εκπτώσεις.
- Να τοποθετεί σε εμφανή σημεία του πλοίου και στα πρακτορεία έκδοσης εισιτηρίων Πίνακα με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων, στα ελληνικά και στα αγγλικά. Ο Πίνακας αυτός θα πρέπει να διατίθεται, κατά την είσοδο των επιβατών στο πλοίο και εφόσον ζητηθεί από αυτούς, και σε γραφή Braille καθώς και σε κείμενο με γραμματοσειρά μεγάλου μεγέθους.
- Να μην αυξάνει την τιμή του εισιτηρίου, για το οποίο έγινε κράτηση ηλεκτρονικά, μέχρι την ημερομηνία παραλαβής ή πληρωμής του εισιτηρίου.
- Να ενημερώνει τους επιβάτες κατά την έκδοση των εισιτηρίων για τον τρόπο χρέωσης της μεταφοράς των αποσκευών σε περίπτωση που αυτές ξεπερνούν τα 50 κιλά.
- Να τηρεί οργανωμένες διαδικασίες υποδοχής, καταγραφής και επίλυσης ή απάντησης σε παράπονα - διαμαρτυρίες των επιβατών.



## Φιλική διευθέτηση διαφορών

Ο επιβάτης μπορεί να απευθύνεται στον Συνήγορο του Καταναλωτή, όταν επιδιώκει την εξώδικη επίλυση των διαφορών του με τον μεταφορέα ή τον εκδότη. Οι λοιποί Ευρωπαίοι καταναλωτές που αντιμετωπίζουν αντίστοιχα προβλήματα στην ελληνική επικράτεια μπορούν να απευθύνονται στο **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή – τηλεφωνο επικοινωνίας 1520.**



### ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Πλατεία Κάνιγγος, 101 81 Αθήνα

Τηλέφωνο εξυπηρέτησης κοινού:

**1520** (4-ψήφιο τηλεφωνικό κέντρο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή)

**e-mail:**

[infoecc@efpolis.gr](mailto:infoecc@efpolis.gr)

**Διαδικτυακός τόπος:**

[www.eccefpolis.gr](http://www.eccefpolis.gr)

*Το παρόν συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.*

*Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο δεν αποτελούν θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.*

*Το περιεχόμενο των κειμένων αποτελεί ενημερωτικό υλικό και σε καμία περίπτωση δεν είναι ακριβής απόδοση νομοθεσίας.*