

Τι δικαιώματα έχει ο καταναλωτής αν καθυστερήσει το πλοίο

Σε περίπτωση καθυστέρησης αναχώρησης του πλοίου πάνω από 90 λεπτά από την προγραμματισμένη ώρα, λόγω βλάβης ή ζημιάς του πλοίου ή για λόγους που ανάγονται σε υπαιτιότητα του μεταφορέα, ο επιβάτης δικαιούται:

- Να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και να του καταβληθεί ως αποζημίωση το αντίτιμο του εισιτηρίου επιβάτη και οχήματος (εάν υπάρχει).
 - Πλήρη κάλυψη των εξόδων διατροφής και διαμονής μέχρις ότου αναχωρήσει το πλοίο.
 - Να λάβει αποζημίωση 25% επί του εισιτηρίου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή κατόπιν συμφωνίας μόνο εφόσον ο επιβάτης προωθήθηκε στον προορισμό του με το ίδιο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη της εταιρείας και η καθυστέρηση είναι: - 1 ώρα για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού μέχρι 4 ώρες.
 - 2 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 4 ώρες και μέχρι 8 ώρες.
 - 3 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 8 ώρες και μέχρι 24 ώρες.
 - 6 ώρες για προγραμματισμένη διάρκεια ταξιδιού πάνω από 24 ώρες. Εάν η καθυστέρηση είναι διπλάσια του χρόνου που αναφέρεται στις παραπάνω περιπτώσεις, ο επιβάτης δικαιούται αποζημίωση 50% επί του εισιτηρίου.
 - Να λάβει αποζημίωση διπλάσια του ναύλου του επιβάτη καθώς και την επιστροφή του ναύλου οχήματος που κατέβαλε ή κατόπιν συμφωνίας άλλη αντισταθμιστική παροχή, εφόσον με υπαιτιότητα της εταιρείας δεν προωθήθηκε στον προορισμό του με το ίδιο ή άλλο πλοίο εντός 24 ωρών από τον προγραμματισμένο απόπλου.
 - Σε περίπτωση ακύρωσης του εισιτηρίου, δικαιούται ολόκληρο τον ναύλο ή ποσοστό του ως εξής: - Ποσοστό 50% εφόσον επιστραφεί το εισιτήριο έως και 12 ώρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
 - Ποσοστό 75% εφόσον επιστραφεί το εισιτήριο έως και 7 ημέρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
 - Ολόκληρο τον ναύλο εφόσον επιστραφεί το εισιτήριο έως και 14 ημέρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου.
 - Ολόκληρο τον ναύλο ανεξαρτήτως του χρόνου ειδοποίησης για αποδεδειγμένους λόγους ανωτέρας βίας.
- Σημειώνεται ότι στις παραπάνω περιπτώσεις ακύρωσης επιστρέφονται και οι κρατήσεις υπέρ τρίτων και ο ΦΠΑ. Υπεύθυνος για την καταβολή του εισιτηρίου είναι ο ναυτικός πράκτορας.
- Εάν ο επιβάτης δεν ταξιδέψει λόγω δικής του ευθύνης, χάνει το εισιτήριο. - Ο επιβάτης δικαιούται να τροποποιήσει το εισιτήριό του εφόσον διατίθενται θέσεις

μέχρι και 48 ώρες πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.

- Οι όροι που αναφέρονται στο εισιτήριο καθώς και στην απόδειξη μεταφοράς οχήματος πρέπει να είναι εγκεκριμένοι από το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας.

- Ο επιβάτης δικαιούται να μεταφέρει χειραποσκευές βάρους μέχρι 50 κιλών. Τα άτομα μειωμένης κινητικότητας, δικαιούνται, επιπλέον των χειραποσκευών, να μεταφέρουν κάθε εξοπλισμό που απαιτείται για την αυτόνομη μετακίνησή τους.

- Εφόσον οι αποσκευές έχουν παραδοθεί για φύλαξη και έχει εκδοθεί σχετική απόδειξη, σε περίπτωση φθοράς ή απώλειάς τους, ευθύνεται η εταιρεία.

- Απαγορεύεται η έκδοση εισιτηρίων εντός των επιβατικών πλοίων. Επιτρέπεται η έκδοση συμπληρωματικού εισιτηρίου, με αναφορά στο αρχικό εισιτήριο λόγω αλλαγής θέσης ή ανακριβών στοιχείων στο αρχικό εισιτήριο.

- Σε περίπτωση άρνησης έκδοσης εισιτηρίου από τον πράκτορα με την αιτιολογία ότι έχει καλυφθεί ο αριθμός, εάν διαπιστωθεί ότι αυτό δεν ισχύει, πρέπει να καταγγέλεται στις κατά τόπο αρμόδιες λιμενικές αρχές για την επιβολή διοικητικών προστίμων.

Πού μπορώ να απευθυνθώ για να υποβάλω παράπονα-καταγγελία σε περίπτωση που η εταιρεία δεν πληροί 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, ο επιβάτης μπορεί να απευθυνθεί εντός δύο μηνών, ανάλογα, αρχικά στην εταιρεία ή στον εκδότη του εισιτηρίου ή στον ναυτικό πράκτορα ή στον φορέα εκμετάλλευσης του λιμενικού τερματικού σταθμού. Επιπλέον, μπορεί να συμπληρώσει το ειδικό έντυπο παραπόνων που υπάρχει εντός του πλοίου, στα γραφεία έκδοσης εισιτηρίων, στις λιμενικές αρχές και στις εγκαταστάσεις των λιμανιών.

- Μετά την παρέλευση δύο μηνών εφόσον δε δόθηκαν απαντήσεις ή επαρκείς εξηγήσεις από την εταιρεία ή τον εκδότη του εισιτηρίου ή τον φορέα εκμετάλλευσης του λιμενικού σταθμού σε καταγγελίες ή παράπονα, ο επιβάτης μπορεί να απευθυνθεί απευθείας: Α) Στη Λιμενική Αρχή επιβίβασης ή αποβίβασης του. Β) Στο ΥΝΑ/Δ/νση Θαλάσσιων Συγκοινωνιών που αναφέρεται στο πίσω μέρος του ειδικού εντύπου.

Τι ισχύει για τις καντίνες των πλοίων

Οι επιβάτες που μετακινούνται με πλοία εσωτερικών γραμμών μπορούν, σύμφωνα με την αγορανομική διάταξη (αριθμ. 03/2012) που θέσπισε το Υπουργείο Ανάπτυξης, να αγοράζουν από τα κυλικεία των πλοίων μια σειρά από προϊόντα, τα οποία υποχρεωτικά πρέπει να διαθέτουν σε προκαθορισμένες τιμές. Συγκεκριμένα:

- Πρέπει να υπάρχουν αναρτημένοι τιμοκατάλογοι σε εμφανή σημεία στους οποίους θα αναγράφονται με ευκρίνεια όλα τα προς πώληση είδη και οι τιμές τους.

- Ο καταναλωτής πρέπει να λαμβάνει απόδειξη ταμειακής μηχανής και να ελέγχει τις αναγραφόμενες τιμές με τις τιμές των τιμοκαταλόγων: Εμφιαλωμένο νερό 0.5l: 0.35

ευρώ Τοστ ζαμπόν-τυρί: 1.35 ευρώ Σάντουιτς ζαμπόν-τυρί: 1.35 ευρώ Ελληνικός καφές: 1.20 ευρώ Καφές φίλτρου: 1.20 ευρώ Καφές εσπρέσο: 1.35 ευρώ Καφές φραπέ: 1.20 ευρώ Τσάϊ: 1.20 ευρώ. Σε περίπτωση που δεν τηρείται η παραπάνω διάταξη και ζητηθεί επιπλέον πληρωμή για κάποιο από τα παραπάνω προϊόντα, ο επιβάτης μπορεί να συμπληρώσει το σχετικό υπόδειγμα καταγγελίας (www.ekrizo.gr , Καταγγελίες, Τουρισμός -Ταξίδια) με κοινοποίηση στους φορείς που αναφέρονται ή να επικοινωνήσει με: - Κεντρικά Λιμεναρχεία Πειραιά: 2104102269 - Ραφήνας: 22940 22492 - Λαυρίου: 22920 25249.

- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή: 1520. - Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου: 210 4191700 (60 γραμμές) - 210 4064700 (60 γραμμές).