



Προς όλα τα συνεργαζόμενα πρακτορεία

Πειραιάς, 07 Ιουνίου 2012
HSW 2012-ΓΔΕ:ΑΠ 2731

ΘΕΜΑ: ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΘΕΣΕΩΝ, ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας για τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους επιβάτες μας, σας αποστέλλουμε τους γενικούς όρους ταξιδιού, τους κανόνες κρατήσεων και ακυρώσεων θέσεων καθώς και ακυρώσεων και αντικαταστάσεων των εισιτηρίων.

Προσέλευση στο λιμάνι

Ο επιβάτης υποχρεούται να προσέρχεται στο πλοίο μισή ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και να φέρει το όχημα στο χώρο αναμονής φόρτωσης 1 ώρα πριν τον απόπλου.

Κρατήσεις θέσεων

Για τις κρατήσεις θέσεων παρέχεται αυτόματα από το ηλεκτρονικό σύστημα προθεσμία (option) 48 ωρών από την κράτηση, για την έκδοση των εισιτηρίων.

Ο κανόνας αυτός ισχύει για όλα τα συνεργαζόμενα πρακτορεία.

Υπενθυμίζουμε ότι η δυνατότητα αυτή προσφέρεται για την εξυπηρέτηση των επιβατών και όχι για τη δημιουργία αλλοίμεπλ που έχει ως αποτέλεσμα τη μη ύπαρξη θέσεων στην αγορά και τη στέρηση των εισιτηρίων στους πραγματικούς πελάτες.

Υπενθυμίζεται ότι μια εβδομάδα προ του απόπλου δεν γίνονται κρατήσεις αλλά μόνο αγορά εισιτηρίων.

Ακυρώσεις και αντικαταστάσεις εισιτηρίων

Για ακυρώσεις :

Έως 14 ημέρες προ του απόπλου: 100% επιστροφή του ναύλου

Έως 7 ημέρες προ του απόπλου: 75% επιστροφή του ναύλου

Έως 12 ώρες προ του απόπλου: 50% επιστροφή του ναύλου

Για ακυρώσεις που γίνονται σε χρόνο λιγότερο των 12 ωρών προ του απόπλου ΔΕΝ επιστρέφεται ο ναύλος



Εναλλακτικά:

Παρέχεται η δυνατότητα μετατροπής των εισιτηρίων σε εισιτήρια Ανοιχτής Ημερομηνίας (Open-Date) ώστε να χρησιμοποιηθούν σε επόμενο ταξίδι, εφόσον το ζητήσει ο επιβάτης ως ακολούθως:

Υψηλή Περίοδος :

από 15/08/2012 έως 09/09/2012

έως 8 ώρες προ του απόπλου, στα Ταχύπλοα HSP4-HSP5-HSP6-FC3- FC4

έως 4 ώρες προ του απόπλου, στα πλοία γραμμών Χίου – Μυτιλήνης και Ικαρίας - Σάμου

έως 2 ώρες προ του απόπλου, στις γραμμές Σαρωνικού, Σποράδων (εξαιρούνται τα ταχύπλοα στη γραμμή Πειραιά –Αίγινα-Αγκίστρι-Πειραιά και τα συμβατικά πλοία Σαρωνικού όπου η μετατροπή μπορεί να γίνει έως τον απόπλου).

Χαμηλή Περίοδος : οι υπόλοιπες ημερομηνίες

έως 2 ώρες προ του απόπλου, στα Ταχύπλοα HSP4-HSP5-HSP6-FC3- FC4
(κάθε Παρασκευή –Σάββατο-Κυριακή)

έως τον απόπλου, στα πλοία γραμμών Χίου – Μυτιλήνης και Ικαρίας - Σάμου

έως τον απόπλου, στις γραμμές Σαρωνικού, Σποράδων.

Τα ανοιχτής ημερομηνίας εισιτήρια (Open-Date) αντικαθίστανται με νέο εισιτήριο, ίσης ή μεγαλύτερης αξίας, καταβάλλοντάς τη διαφορά ναύλου, εφόσον διατίθενται θέσεις για το ίδιο ή άλλο ταξίδι. Για το νέο αυτό εισιτήριο δεν ισχύουν οι παραπάνω όροι ακύρωσης ενώ δεν επιστρέφεται τυχόν διαφορά ναύλου από το αρχικό. Εννοείται βέβαια ότι το νέο εισιτήριο δεν μπορεί να είναι εκπτώτικό εάν το παλαιό δεν ήταν εκπτώτικό και επίσης ότι δεν αντικαθίσταται εισιτήριο οχήματος με επιβάτη ή το αντίστροφο

Τα Open εισιτήρια ισχύουν (μπορούν να αντικατασταθούν με νέο εισιτήριο) έως το τέλος του έτους έκδοσης του αρχικού εισιτηρίου.

Απώλεια εισιτηρίων

Σε περίπτωση απώλειας του εισιτηρίου, θα πρέπει να αγοραστεί νέο. Στην συνέχεια θα πρέπει να δηλωθεί εγγράφως η απώλεια, αναφέροντας την ημερομηνία του ταξιδιού, τη διαδρομή και τον αριθμό του απολεσθέντος εισιτηρίου, καθώς επίσης τον αριθμό του νέου εισιτηρίου και φωτοτυπία αυτού. Εφόσον, κατόπιν ελέγχου στα αρχεία της εταιρείας, προκύψει ότι το απολεσθέν εισιτήριο δεν ταξίδεψε ή δεν αντικαταστάθηκε, εντός ενός(1) μηνός από το ταξίδι, ο επιβάτης δικαιούται δωρεάν εισιτηρίου ισόποσης αξίας με το απολεσθέν.

Ονομαστική κατάσταση επιβαινόντων

Σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία 98/41/EK είναι υποχρεωτική για λόγους ασφαλείας, η ονομαστική καταγραφή των επιβαινόντων σε κάθε δρομολόγιο. Για τους σκοπούς της καταγραφής, τα εισιτήρια εκδίδονται ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΑ και αναγράφουν οπωσδήποτε:

Το ονοματεπώνυμο του επιβάτη

Το φύλο: άνδρας / γυναίκα

Την ηλικία: ενήλικος/παιδί/βρέφος



Κατά την ηλεκτρονική κράτηση ή την έκδοση του εισιτηρίου, ο επιβάτης οφείλει να δίνει ακριβή στοιχεία ταυτότητάς του, αριθμό τηλεφώνου επικοινωνίας και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με αποκλειστικό σκοπό την ενημέρωσή του από το μεταφορέα σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή ματαίωσης του δρομολογίου του πλοίου. Σε περίπτωση μη επιθυμίας του επιβάτη να γνωστοποιήσει στοιχεία επικοινωνίας αυτή καταχωρείται εγγράφως επί του εισιτηρίου.

Ο επιβάτης οφείλει επίσης να ελέγχει κατά την έκδοση του εισιτηρίου την ορθότητα των αναγραφόμενων στο εισιτήριο στοιχείων (ημερομηνία, ώρα, δρομολόγιο, πλοίο, στοιχεία ταυτότητας κ.λ.π.) και να μην το παραλαμβάνει σε περίπτωση λανθασμένης αναγραφής.

Κατά την έκδοση εισιτηρίων θα πρέπει να δηλώνονται στο πρακτορείο ή τα εκδοτήρια της εταιρείας τα άτομα που χρήζουν ΕΙΔΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ.

Εφιστούμε την ιδιαίτερη προσοχή σας στα παραπάνω ώστε να διευκολύνεται η ταυτοποίηση των στοιχείων των επιβατών κατά τον έλεγχο της επιβίβασής τους στο πλοίο.

Λανθασμένη έκδοση εισιτηρίων και μη εκτύπωση εισιτηρίων

Για τις περιπτώσεις των εισιτηρίων που εκδίδονται λανθασμένα παρέχεται η δυνατότητα από το ΗΣΚΘΕΕΑ να ακυρωθούν εντός μιας(1) ώρας από την έκδοση χωρίς παρακράτηση ακυρωτικών (σε κάθε περίπτωση όμως έως και μία (1) ώρα προ του απόπλου).

Επίσης σε περιπτώσεις μη εκτύπωσης του εισιτηρίου η ακύρωση πρέπει να γίνεται άμεσα (εντός μιας (1) ώρας από την έκδοση). Στην περίπτωση αυτή και μόνο το Τμήμα Βεβαίωσης Εσόδων θα κάνει δεκτές υπεύθυνες δηλώσεις σας για τη μη εκτύπωση αντί της απόστολής του σώματος του εισιτηρίου.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση και σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

Επισυνάπτονται δύο (2) σελίδες με την ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ ΚΑΙ ΤΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ ΣΤΙΣ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
Νόμος 3709/2008 (Φ.Ε.Κ 213 Α)

Με εκτίμηση
Για την HELLENIC SEAWAYS

Βασίλης Κάτσαρης
Γ. Εμπορικός Διευθυντής



**ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ ΚΑΙ ΤΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ
ΣΤΙΣ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
Νόμος 3704/2008 (Φ.Ε.Κ 213 Α)**

Α. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΗ

Ο επιβάτης δικαιούται:

1. Να υπαναχωρήσει της σύμβασης μεταφοράς και να του επιστραφεί, ανάλογα του χρόνου ασκήσεως του δικαιώματός, ολόκληρος ο ναύλος ή ποσοστό αυτού ή να τροποποιηθεί το εισιτήριο του.
2. Χρηματική αποζημίωση σε ποσοστό επί του ναύλου ή άλλη αντικαταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία με τον μεταφορέα για τις περιπτώσεις καθυστέρησης, διακοπής-ακύρωσης του καζιδίου, λόγω βλάβης ή ζημιάς του πλοίου ή υπαιτιότητας του μεταφορέα. Επίσης και υπο. προϋποθέσεις, τροφοδοσία και κατάλυμα με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα, όταν η καθυστέρηση ή η ακύρωση ή η διακοπή του δρομολογίου δημιουργεί την ανάγκη διανυκτέρευσης. Εφόσον η παροχή καταλύματος δεν είναι εφικτή καταβάλλεται χρηματική αποζημίωση.
3. Να ενημερώνεται σε περίπτωση μεταίωσης- ακύρωσης, αλλαγής ή καθυστέρησης του προγραμματισμένου δρομολογίου εφόσον έχει γνωστοποιήσει τα στοιχεία επικοινωνίας του.
4. Να ενημερώνεται κατά τη διάρκεια του πλου σε περίπτωση καθυστέρησης και για τον εκτιμώμενο χρόνο αυτής.
5. Να μεταφέρει χειραποσκευές βάρους μέχρι 80 κιλών, χωρίς να καταβάλλει ιδιαίτερο ναύλο.
6. Να προωθηθεί στον προορισμό του με το ίδιο ή το πρώτο διαθέσιμο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα σε περίπτωση βλάβης ή ζημιάς του πλοίου.
7. Για τη διατύπωση παράπλου ή καταγγελίας κατά τη διάρκεια του πλου να απευθύνεται στον αρμόσιο αξιωματικό του πλοίου. Να απευθύνεται αρχικά στην πλοιοκλήτρια εταιρεία-πλοιοκτήτη του πλοίου (μεταφορέα) ή σε άλλο εκ του νόμου πρόσωπο και να διατυπώνει ενγράφως σε ειδικό έντυπο, το παράπλου ή καταγγελία ή οποιαδήποτε απόφαση που απορρέει από τις διατάξεις του νόμου.
8. Για διαφορές οι οποίες δεν επιλύθηκαν ή δεν δόθηκαν για αυτές απαντήσεις ή επαρκείς εξηγήσεις, διαβιβάζονται αρχικά στις αρμόδιες με Υπουργική Απόφαση Υπηρεσίες εποπτείας και διαχείρισης τουριστικών και στη συνέχεια στον Σιμλήγορα του Καταναλωτή.

Β. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΑΤΗ

Ο επιβάτης υποχρεούται:

1. Να προσέρχεται στο πλοίο μισή ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και να φέρει το όχημα στο χώρο αναμονής φόρτωσης τουλάχιστον 1 ώρα πριν τον απόπλου.
2. Να καταλαμβάνει την αντίστοιχη θέση που αναγράφεται επί του εισιτηρίου, να μην τοποθετεί τις αποσκευές του ή άλλα αντικείμενα επάνω στα καθίσματα ή σε άλλες θέσεις επιβατών ώστε να στερείται η θέση άλλου επιβάτη και να συμμορφώνεται στους κανονισμούς του πλοίου καθώς και στις οδηγίες του πλοίαρχου ή του προσωπικού του πλοίου που σχετίζονται με την ήσυχία, ευταξία, καθαριότητα και ασφάλεια του πλοίου.
3. Να μην μεταφέρει εκρηκτικές, εύφλεκτες, εμπρηστικές και γενικά επικίνδυνες ύλες.
4. Να δίνει τα ακριβή στοιχεία ταυτότητάς του και εφόσον το επιθυμεί στοιχεία επικοινωνίας για την ενημέρωσή του σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή μεταίωσης του δρομολογίου.
5. Να μη μεταβιβάσει το εισιτήριο του.

Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ

Ο μεταφορέας υποχρεούται:

1. Να ανακοινώνει δημόσια τα δρομολογία και να πληροφορεί σχετικά και εγκαίρως το κοινό.
2. Να παρέχει υπηρεσίες χωρίς διακρίσεις στους επιβάτες και να λαμβάνει κάθε μέτρο ασφαλείας και υγιεινής των επιβατών. Στα άτομα μειωμένης κινητικότητας ή στα άτομα που χρήζουν ειδικής φροντίδας (όπως βρέφη, μικρά παιδιά, εγκύους, ηλικιωμένα πρόσωπα) να παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια και εξυπηρέτηση.
3. Να ανακοινώνει με πρόσβασιμες στους επιβάτες μορφές αναγγελίας την οποιαδήποτε καθυστέρηση στον απόπλου, πλου και κατάπλου του πλοίου, αναφέροντάς τόσο τον εκτιμώμενο χρόνο όσο και την αιτία της καθυστέρησης.
4. Να ενημερώνει για τις τιμές και τις εκπτώσεις.
5. Να τηρεί οργανωμένες διαδικασίες, καταγραφής και επίλυσης ή απόφυξης παράπλου - διαμαρτυριών.

HELLENIC SEAWAYS S.A.N.E
ΑΡ.Μ.Α.Ε. 6970/02/Β/96/850

Ασπγγος Β, Πλατεία Καραϊσκάκη, 185 31 Πειραιάς, Τηλ : 210 -- 4199100 Fax: 210 -- 4117900

www.hsw.gr



SUMMARY OF THE PRINCIPAL RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PASSENGER AND OF THE CARRIER IN REGULAR SEA TRANSPORT

Law 3709/2008 (Government Gazette Bulletin 213 A)

A. RIGHTS OF THE PASSENGER

The passenger has the right to:

1. Repudiate the transport contract and be reimbursed, depending on the time of exercise of the right, for all or part of the freight or to modify his/her ticket.
2. Receive pecuniary compensation in the form of a percentage on the freight or other compensation upon agreement with the carrier in case of delay, interruption-cancellation of the voyage due to a breakdown of or damage to the ship or due to the carrier's fault. Moreover, as long as certain requirements are fulfilled, the passenger has the right to receive catering and accommodation by care and at the expense of the carrier, when the delay or cancellation or interruption of the voyage creates the need for overnight accommodation. In case that the provision of accommodation is not possible, a pecuniary compensation shall be paid.
3. Be notified in case of cancellation, change or delay of the scheduled route, provided that he/she has made his/her contact details known.
4. Be informed, in case of a delay during the voyage, of the estimated time of arrival and of the reasons thereof.
5. Carry hand-luggage weighing up to 50 kg, without paying any additional freight.
6. Reach his/her destination with the same or the first available ship or another ship, by care and at the expense of the carrier in case of a breakdown of or damage to the ship.
7. Address the designated officer of the ship in order to lodge any complaints during the voyage; at first, to address the ship-owning company (carrier) or any other person as prescribed by the law and to formulate in writing, on a standard form, any complaint or claim arising pursuant to the provisions of the law.
8. Any disputes that are not resolved or which no answers or sufficient explanations were given to shall be initially referred to the supervisory and complaints Offices specified by a Ministerial Decree and, subsequently, to the Consumer Ombudsman.

B. OBLIGATIONS OF THE PASSENGER

The passenger is obliged to:

1. Arrive at the port half an hour before the scheduled departure time of the ship and bring his/her vehicle at the boarding waiting area at least 1 hour before the departure time.
2. Occupy the place indicated on the ticket, not put his/her baggage or other objects on his/her seat or on the seats of other passengers and comply with the ship's regulations as well as with the instructions given by the captain or the crew regarding the peace, good order, cleanliness and safety of the ship.
3. Not carry explosive, inflammable, incendiary and dangerous materials in general.
4. Provide his/her correct particulars and, if the passenger so desires, his/her contact details, as as to be notified in case of delay or cancellation of the trip.
5. Not transfer his/her ticket.

C. OBLIGATIONS OF THE CARRIER

The carrier is obliged to:

1. Publicly announce the routes and timely inform the public in relation thereto.
2. Provide services to the passengers without discrimination and take all measures regarding the safety and hygiene of the passengers; provide any possible assistance and service to persons with a locomotor disability or to persons needing special care (such as babies, ill's children, pregnant women, elderly persons).
3. Inform the passengers with all available means about any delay in the departure, voyage and arrival of the ship, announcing both the estimated time of arrival and the reasons of such delay.
4. Provide information about the applicable prices and deductions.
5. Maintain suitable procedures for recording and resolving or answering to complaints - grievances.

HELLENIC SEAWAYS MARITIME S.A.

Registration Nr 667002/5/63830

5, Astygos Str., Karaiskakis Square, GR - 185.21 Piraeus, Greece

Tel.: +30 210 41 99 100 Fax: +30 210 41 17 900

www.hsw.gr