

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	4
1. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΘΑΛΑΣΣΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	6
2. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	8
2.1. Ποιότητα Υπηρεσίας - Επιστροφή ναύλου - Αποζημιώσεις	9
2.2. Εκπτώσεις ναύλου για άτομα μειωμένης κινητικότητας	10
2.3. Αποσκευές – Ευθύνη μεταφορέα για απώλεια	10
2.4. Καθυστέρηση απόπλου πλοίου	11
2.5. Καθυστέρηση – διακοπή ταξιδιού με υπαιτιότητα του μεταφορέα.....	12
2.6. Διακοπή ταξιδιού σε ενδιάμεσο λιμάνι	12
2.7. Απώλεια ανταπόκρισης	13
2.8. Απαγόρευση απόπλου πλοίου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών	13
2.9. Ακύρωση ταξιδιού με υπαιτιότητα του μεταφορέα	14
2.10. Ακύρωση προγραμματισμένου δρομολογίου λόγω βλάβης ή ζημίας του πλοίου	14
2.11. Άρνηση επιβίβασης επιβατών με εισιτήριο	15
2.12. Τρόπος επιστροφής ναύλου ή τροποποίηση του εισιτηρίου από τον επιβάτη	16
3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	18
4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ	20
5. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΔΟΤΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	23
6. ΕΙΔΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ	24
7. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ – ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	26
8. ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΒΑΤΩΝ	27
9. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	28

Πρόλογος

Οι επιβατικές τακτικές θαλάσσιες μεταφορές αποτελούν κρίσιμη υποδομή για την ενίσχυση του τουρισμού που αποτελεί μαζί με τη ναυτιλία τους κατ' εξοχήν προσοδοφόρους τομείς της εθνικής οικονομίας. Η βελτίωση των επιβατικών θαλάσσιων μεταφορών συναρτάται άμεσα με την ακτοπλοϊκή σύνδεση κέντρου και περιφέρειας, με τον ανεφοδιασμό των κατοίκων των νησιών μας με είδη πρώτης ανάγκης, με τη μεταφορά ασθενών και γενικότερα με τη βιωσιμότητα των τοπικών κοινωνιών των νησιωτικών μας περιοχών. Παράλληλα, η ύπαρξη ενός σύγχρονου δικτύου μεταφορών με τη δρομολόγηση από τις ναυτιλιακές εταιρίες πλοίων νέου τύπου που ενισχύουν την άνετη μετακίνηση προσώπων και οχημάτων συμβάλλει στη θετική διεθνή εικόνα της χώρας μας.

Μέχρι πρόσφατα, τα δικαιώματα του επιβάτη στις θαλάσσιες μεταφορές προέκυπταν από ένα περίπλοκο και απαρχαιωμένο πλέγμα νόμων και διατάξεων. Οι γενικοί όροι συναλλαγών που αναγράφονται με μικρά γράμματα στην πίσω πλευρά του εισπηριού καθιστούν εξαιρετικά δύσκολο αν όχι αδύνατον στον επιβάτη να γνωρίζει τα δικαιώματά του έναντι του θαλάσσιου μεταφορέα. Ομοίως, η μη κωδικοποίηση των υποχρεώσεων του θαλάσσιου μεταφορέα έναντι των επιβατών έδινε πρόσφορο έδαφος στην όξυνση των σχέσεων με το επιβατικό κοινό, στη μετάθεση ευθυνών και στη διαιώνιση των χρόνιων δομικών προβλημάτων του κλάδου.

Είναι γνωστό ότι, ιδιαίτερα κατά την περίοδο των καλοκαιρινών διακοπών, σημειώνονται στα λιμάνια της χώρας μας απανωτές βλάβες πλοίων, πολύωρες καθυστερήσεις απόπλου, συχνές ματαιώσεις δρομολογίων, έκδοση υπεράριθμων εισπηριών, αιφνίδιες και συντονισμένες αυξήσεις ναύλων από τις πλοιοκτήτριες εταιρίες και παρόμοια βλαπτικά για τη φήμη της χώρας μας φαινόμενα, που προκαλούν μεγάλη ταλαιπωρία και διαμαρτυρίες των επιβατών, Ελλήνων και αλλοδαπών τουριστών.

Η προστασία του επιβάτη και η εδραίωση του αισθήματος ασφάλειας των καταναλωτών, με έμφαση την προσβασιμότητα απόμων που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, όπως άτομα τρίτης ηλικίας ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα και αναπηρίες και συνθέτουν την ελάχιστη προσφορά μιας ευνομούμενης Πολιτείας ενώ αποτελεί μία στοιχειώδη ένδειξη σεβασμού προς τους πολίτες της. Η πρόσφατη ανάληψη, προς αυτή την κατεύθυνση, σημαντικής νομοθετικής πρωτοβουλίας από το Υπουργείο Ναυτιλίας Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής, με τη συνδρομή και του Συνηγόρου του Καταναλωτή (ΣΤΚ), αναμένεται να συμβάλλει δραστικά στην ενίσχυση του πλέγματος προστασίας προ το σκοπό της παροχής αξιόπιστων και φιλικών προς τον επιβάτη υπηρεσιών.

Η Χάρτα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές επιβατικές θαλάσσιες μεταφορές, όπως κωδικοποιείται στο νόμο 3709/2008 που δημοσιεύθηκε στις 18 Οκτωβρίου 2008, χωρίς να φιλοδοξεί να επιλύσει τα σύνθετα δομικά προβλήματα της Ελληνικής ναυτιλίας, προβλέπει ρηξικέλευθες και καινοτόμες διατάξεις υπέρ της προστασίας των επιβατών. Μεταξύ αυτών ανήκει η ρητή, συγκεκριμένη και άμεση αποζημίωση του πληττόμενου επιβάτη από τυχόν ενέργειες ή παραλείψεις των ακτοπλοϊκών εταιριών, η υποχρέωση φιλοξενίας και διατροφής αυτού σε περίπτωση καθυστέρησης απόπλου, ακύρωσης του ταξιδιού, διακοπής αυτού σε ενδιάμεσο λιμάνι, καθώς και σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης ή απώλειας ανταπόκρισης από υπαιτιότητα του μεταφορέα, ζημία ή βλάβη του πλοίου. Η Χάρτα προβλέπει ακόμα την υπό όρους επιστροφή του ναύλου προς τον επιβάτη με τις προβλεπόμενες προσαυξήσεις, τη διαχείριση παραπόνων των επιβατών και ούτω καθεξής.

Η έκδοση από τον ΣΤΚ του παρόντος ενημερωτικού φυλλαδίου για τη «Χάρτα Δικαιωμάτων των επιβατών» εξυπηρετεί ακριβώς την ανάγκη έγκυρης ενημέρωσης των καταναλωτών, σε απλή και κατανοητή γλώσσα, για τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο του νέου νόμου. Ταυτόχρονα, η ανεξάρτητη Αρχή μας επιθυμεί να προσκαλέσει όλους τους επιβάτες, Έλληνες και αλλοδαπούς τουρίστες (μέσω της απλουστευμένης αγγλικής έκδοσης του παρόντος φυλλαδίου), που είναι καταναλωτές υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς, να προσφύγουν, εφόσον το επιθυμούν, στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης που αναγνωρίζονται θεσμικά από το νόμο στο Συνήγορο.

Ευελπιστούμε ότι η ταχεία και ανέξοδη εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με τους προμηθευτές θα αποβεί προς όφελος των επιβατών, των συνεπών και αξιόπιστων προμηθευτών του κλάδου της ακτοπλοΐας και της γενικότερα της εύρυθμης λειτουργίας της αγοράς, όπου παραμένει ως ζητούμενο η λειτουργία του υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ ακτοπλοϊκών εταιριών.

Ευάγγελος Ζερβέας
Συνήγορος του Καταναλωτή

1 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΘΑΛΑΣΣΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Πρόσφατα ψηφίστηκε ο νόμος 3709/2008 (ΦΕΚ Α 213/14.10.2008) με θέμα «Δικαιώματα – υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων στις τακτικές θαλάσσιες μεταφορές και άλλες διατάξεις». Ο νόμος εφαρμόζεται στα δρομολογημένα πλοία που διενεργούν επιβατικές θαλάσσιες ενδομεταφορές μεταξύ λιμένων της ηπειρωτικής χώρας, της ηπειρωτικής χώρας και νησιών ή μεταξύ λιμένων νησιών.

Η σύμβαση θαλάσσιας μεταφοράς συνάπτεται μεταξύ αφενός του μεταφορέα ή/και του εκδότη και αφετέρου και του επιβάτη. Με αυτήν ο μεταφορέας αναλαμβάνει, κατά περίπτωση, την υποχρέωση μεταφοράς του επιβάτη, των αποσκευών του και του οχήματός του στον τόπο προορισμού, σύμφωνα με το νόμο και τους όρους του εισπηρίου, έντυπου ή ηλεκτρονικού.

Η σύμβαση της θαλάσσιας μεταφοράς καταρτίζεται με απλή συμφωνία των συμβαλλομένων και αποδεικνύεται με την έκδοση εισπηρίου στον επιβάτη ή της απόδειξης μεταφοράς οχήματος και καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών.

Η Χάρτα καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις α) του μεταφορέα, ως φυσικού ή νομικού προσώπου το οποίο παρέχει υπηρεσίες θαλάσσιας μεταφοράς, β) του επιβάτη ως χρήστη των υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς, γ) και του εκδότη εισπηρίων επιβατών, νομικού ή φυσικού προσώπου που εκδίδει έντυπα ή ηλεκτρονικά, εισπήρια επιβατών και αποδείξεις μεταφοράς οχημάτων.

Οι διατάξεις του νόμου δεν θίγουν τα δικαιώματα των επιβατών που προβλέπονται σε άλλες διατάξεις, όπως το δικαίωμά τους για αποκατάσταση κάθε περαιτέρω ζημίας τους έναντι του μεταφορέα. Παράλληλα, ο νέος νόμος εισάγει το βάρος απόδειξης του μεταφορέα ότι δεν ενήργησε ή δεν παρέλειψε να ενεργήσει υπαίτια, όπου προβλέπεται από αυτόν η καταβολή χρηματικής αποζημίωσης προς τον επιβάτη. Επιπλέον, ο νόμος εισάγει τη δυνατότητα φιλικής διευθέτησης διαφορών μεταξύ θαλάσσιου μεταφορέα, εκδότη εισπηρίων και επιβάτη φορέας μέσω του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

Η κρατική πρόνοια εκδηλώνεται με προστατευτικές διατάξεις για τα άτομα μειωμένης κινητικότητας, που λόγω αναπηρίας ή ασθένειας, αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσχέρειες και προβλήματα κατά τη χρησιμοποίηση των μέσων δημόσιας συγκοινωνίας.

Ως «ναύλος» ορίζεται το χρηματικό ποσό που αναγράφεται στο εισπήριο και το οποίο αποτελεί το αντίτιμο για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του μεταφορέα από τη σύμβαση χωρίς τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το φόρο προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ).

«Ακύρωση» είναι η μη πραγματοποίηση προγραμματισμένου ή έκτακτου δρομολογίου για το οποίο έχει εκδοθεί τουλάχιστον ένα εισπήριο.

2.1. Ποιότητα υπηρεσίας - Επιστροφή ναύλου - Αποζημιώσεις

Η υποχρέωση παροχής της κατηγορίας της θέσης ή του τύπου της καμπίνας που συμφωνήθηκε και η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και η πρόβλεψη χρηματικής αποζημίωσης είναι ζητήματα που ρυθμίζονται διεξοδικά στο νόμο. Ειδικότερα, ο επιβάτης δικαιούται:

α) Την παροχή της κατηγορίας της θέσης και σε περίπτωση καμπίνας, τον τύπο καμπίνας που συμφωνήθηκε για το συγκεκριμένο πλοίο και ταξίδι. Σε περίπτωση μη παροχής τους ο επιβάτης δικαιούται είτε να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση λαμβάνοντας την αξία του ναύλου επιβάτη και οχήματος που κατέβαλε και χρηματική αποζημίωση προσαυξημένη κατά ποσοστό 100% επί της τιμής του ναύλου εισιτηρίου επιβάτη είτε να ταξιδέψει σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία κατέβαλε το αντίτιμο του εισιτηρίου, λαμβάνοντας τη διαφορά της τιμής του ναύλου εισιτηρίου επιβάτη προσαυξημένη κατά 100%.

Σε περίπτωση μη ασκήσεως του δικαιώματος της υπαναχώρησης, εάν ο μεταφορέας διαθέσει στον επιβάτη θέση ανώτερη από εκείνη για την οποία αγοράστηκε το εισιτήριο, δεν δικαιούται να απαιτήσει τη διαφορά της επιπλέον πληρωμής, εκτός εάν η διάθεση της ανώτερης θέσης έγινε κατόπιν σχετικού αιτήματος του επιβάτη, οπότε ο τελευταίος οφείλει να καταβάλλει τη διαφορά της τιμής του ναύλου μειωμένη κατά 50%.

β) Την επιστροφή ποσοστού επί της τιμής του ναύλου ή ολόκληρη την αξία του εισιτηρίου που κατέβαλε, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

αα. Επιστροφή ποσοστού τουλάχιστον 50% του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, εφόσον επιστρέψει αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου έως και 12 ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου του πλοίου.

ββ. Επιστροφή ποσοστού τουλάχιστον 75% του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, εφόσον επιστρέψει αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου έως και 7 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία απόπλου του πλοίου.

γγ. Επιστροφή ολόκληρου του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, εφόσον επιστρέψει αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου έως και 14 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία απόπλου του πλοίου.

δδ. Επιστροφή ολόκληρου του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, ανεξαρτήτως του χρόνου ειδοποίησης του μεταφορέα, όταν ο επιβάτης για λόγους ανωτέρας βίας, ιδίως για λόγους υγείας που αποδεικνύονται εγγράφως, αδυνατεί να ταξιδέψει στην προγραμματισμένη ημέρα και ώρα για την οποία εκδόθηκε το εισιτήριο μεταφοράς. Η σχετική ρύθμιση προτάθηκε από τον ΣΤΚ για λόγους επειείκειας στο πρόσωπο του επιβάτη.

Τα παραπάνω δικαιώματα δεν ισχύουν προκειμένου για εισιτήριο που έχει ήδη τροποποιηθεί στο χρονικό διάστημα των δεκατεσσάρων ημερών που προηγείται της αρχικής ημερομηνίας του ταξιδιού.

γ) Ο επιβάτης δικαιούται επίσης την τροποποίηση του εισιτηρίου του, εφόσον διατίθενται θέσεις για το ίδιο ή άλλο ταξίδι μέχρι και 24 ώρες πριν τον προγραμματισμένο απόπλου του πλοίου. Εφόσον η αξία του νέου εισιτηρίου είναι χαμηλότερη, ο επιβάτης δεν δικαιούται επιστροφή της διαφοράς.

Τα δικαιώματα του επιβάτη ισχύουν και στην περίπτωση αγοράς εισιτηρίου από απόσταση με οποιονδήποτε τρόπο ή μέσω και με την προϋπόθεση της ενημέρωσης του εκδότη του εισιτηρίου εγγράφως ή με τηλεομοιοτυπία ή με άλλο μέσο αποδεκτό από τον εκδότη.

2. 2. Εκπτώσεις ναύλου για άτομα μειωμένης κινητικότητας

Για την εξυπηρέτηση λόγων δημοσίου συμφέροντος προβλέπεται, ως υποχρέωση παροχής δημόσιας υπηρεσίας, η χορήγηση έκπτωσης 50% επί του ναύλου στα άτομα μειωμένης κινητικότητας με ποσοστό αναπηρίας 80% και άνω σε όλες τις θέσεις των πλοίων στα οποία εφαρμόζεται ο νόμος. Η έκπτωση χορηγείται με την επίδειξη σχετικής απόφασης της αρμόδιας υγειονομικής επιτροπής της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης του τόπου κατοικίας τους. Η ίδια έκπτωση χορηγείται και στον συνοδό ατόμου με παραπληγία - τετραπληγία, τύφλωση, νοητική αναπηρία, αυτισμό και σύνδρομο Down καθώς και στα αναπηρικά ΙΧΕ οχήματα με τα οποία μετακινείται ο δικαιούχος τους, εφόσον αυτά φέρουν ειδικές πινακίδες αναπήρων πολέμου ή Δελτίο Στάθμευσης Οχημάτων των Ατόμων με Αναπηρίες.

2. 3. Αποσκευές – Ευθύνη μεταφορέα για απώλεια

Ο επιβάτης δικαιούται να μεταφέρει χειραποσκευές βάρους μέχρι 50 κιλών, χωρίς να καταβάλλει ιδιαίτερο ναύλο. Τα άτομα μειωμένης κινητικότητας δικαιούνται χωρίς καταβολή ιδιαίτερου ναύλου να μεταφέρουν επιπλέον των χειραποσκευών, κάθε εξοπλισμό ή βοήθημα που απαιτείται για την αυτόνομη

μετακίνησή τους, ανεξαρτήτως βάρους.

Ο μεταφορέας ευθύνεται για τη φθορά ή απώλεια των αποσκευών εντός του πλοίου, εφόσον αυτές παραδίδονται για φύλαξη και εκδίδεται σχετική απόδειξη.

2.4. Καθυστέρηση απόπλου πλοίου

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

α. Να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και να του καταβληθεί ως αποζημίωση το αντίτιμο του εισιτηρίου επιβάτη και οχήματος.

β. Να διαμείνει επί του πλοίου καθ' όλο το χρόνο της καθυστέρησης και να προωθηθεί στον προορισμό του θαλάσσιου ταξιδιού με το ίδιο πλοίο ή το πρώτο διαθέσιμο ή άλλο πλοίο, με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα.

γ. Να λάβει τροφή, με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα, όταν η καθυστέρηση εκτείνεται πέραν των τεσσάρων ωρών από την προγραμματισμένη αρχικώς ώρα απόπλου και κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο, εφόσον τούτο είναι εφικτό, όταν ο αναμενόμενος χρόνος αναχωρήσεως είναι τουλάχιστον η επόμενη ημέρα από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και μεσολαβούν τουλάχιστον 6 ώρες ή η καθυστέρηση αναμένεται να διαρκέσει πέραν του εξαώρου και η προγραμματισμένη ώρα απόπλου είναι μεταξύ των ωρών 00.00 έως 05.00. Εφόσον η παροχή καταλύματος δεν είναι εφικτή καταβάλλεται στον επιβάτη χρηματική αποζημίωση που ισούται με το διπλάσιο του ναύλου επιβάτη.

δ. Να λάβει χρηματική αποζημίωση ποσοστού 25% ή 50% επί του ναύλου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων, εφόσον τελικά προωθήθηκε στον προορισμό του με το ίδιο ή το πρώτο διαθέσιμο ή άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα και η καθυστέρηση ήταν μεγαλύτερη των 3 ή 6 ωρών αντίστοιχα από τον προγραμματισμένο χρόνο άφιξης του στον προορισμό του. Το δικαίωμα αυτό ασκείται στο λιμένα αναχώρησης ή άφιξης του πλοίου.

ε. Να λάβει χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου μεταφοράς επιβάτη, καθώς και τον καταβληθέντα ναύλο μεταφοράς οχήματος ή άλλη αντισταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων, εφόσον δεν προω-

θηθεί στον προορισμό του σε εύλογο χρόνο με το ίδιο ή το πρώτο διαθέσιμο ή άλλο πλοίο με υπαιτιότητα του μεταφορέα. Ο εύλογος χρόνος δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 24 ώρες από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου του πλοίου.

2.5. Καθυστέρηση – διακοπή ταξιδιού με υπαιτιότητα του μεταφορέα

1. Στην περίπτωση καθυστέρησης του ταξιδιού λόγω ζημίας ή βλάβης του πλοίου κατά τη διάρκεια του πλου ή για λόγους που ανάγονται σε υπαιτιότητα του μεταφορέα, ο επιβάτης δικαιούται:

α. να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση οπότε και του οφείλεται ο αναλογών ναύλος επιβάτη για το υπολειπόμενο τμήμα της διαδρομής με το ίδιο πλοίο στην ίδια θέση και ο ναύλος οχήματος που αντιστοιχεί στο τμήμα μεταξύ του τελικού προορισμού και του λιμένα αποβίβασής του, είτε

β. να συνεχίσει το ταξίδι και σε περίπτωση καθυστερημένης άφιξης του στον προορισμό του μεγαλύτερης των 3 ή 6 ωρών, χρηματική αποζημίωση ποσοστού 25% ή 50% επί του ναύλου αντίστοιχα ή άλλη αντισταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων.

Ομοίως ο επιβάτης δικαιούται χρηματική αποζημίωση ποσοστού 25% ή 50% επί του ναύλου ή άλλη αντισταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων στην περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σε ενδιάμεσο λιμάνι, λόγω ζημίας ή βλάβης του πλοίου και εφόσον τελικά προωθήθηκε στον προορισμό του με άλλο πλοίο με καθυστέρηση μεγαλύτερη των 3 ή 6 ωρών από τον προγραμματισμένο χρόνο άφιξης του αντίστοιχα.

2.6. Διακοπή ταξιδιού σε ενδιάμεσο λιμάνι

Στην περίπτωση διακοπής του ταξιδιού σε ενδιάμεσο λιμάνι, λόγω ζημίας ή βλάβης του πλοίου και εφόσον δεν προωθήθηκε στον προορισμό του με άλλο πλοίο με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα ο επιβάτης, εφόσον δεν ασκήσει δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση, δικαιούται:

α. να λάβει τροφή, με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα καθ' όλο το χρόνο αναμονής μέχρι τη συνέχιση του ταξιδιού του και κατάλυμα στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο, εφόσον τούτο είναι εφικτό, όταν ο αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης είναι τουλάχιστον η επόμενη ημέρα από την προγραμματισμένη αρχικώς ώρα απόπλου από το ενδιάμεσο λιμάνι και μεσολαβούν μεταξύ τους

τουλάχιστον 6 ώρες ή ο αναμενόμενος χρόνος αναχώρησης υπερβαίνει το εξάωρο και η διακοπή του ταξιδιού έλαβε χώρα μεταξύ των ωρών 00.00 έως 05.00. Εφόσον η παροχή καταλύματος δεν είναι εφικτή καταβάλλεται στον επιβάτη χρηματική αποζημίωση που ισούται με το διπλάσιο του ναύλου επιβάτη και β. χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου μεταφοράς επιβάτη ή άλλη αντισταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων.

Για να ασκήσει τα δικαιώματά του ο επιβάτης συμπληρώνει σχετικό έντυπο που του χορηγείται από τον μεταφορέα για το γεγονός της καθυστέρησης ή διακοπής του ταξιδιού.

2.7. Απώλεια ανταπόκρισης

Σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαιώσης του ταξιδιού, λόγω βλάβης ή ζημίας του πλοίου ή υπαιτιότητας του μεταφορέα και εξ αυτών απώλειας της ανταπόκρισης για συνέχιση του θαλάσσιου ταξιδιού, ο επιβάτης που διαθέτει εισιτήριο ανταπόκρισης, ενημερώνει σχετικά τον μεταφορέα και δικαιούται να προωθηθεί στον τελικό προορισμό του με τον προσφορότερο τρόπο, με μέριμνα και δαπάνες του τελευταίου.

Ο επιβάτης δικαιούται επίσης, με μέριμνα και δαπάνες του μεταφορέα, να λάβει τροφή και κατάλυμα στο λιμάνι ανταπόκρισης, όταν εξαιτίας της απώλειας ανταπόκρισης αναγκάστηκε να υπαναχωρήσει για τον τελικό προορισμό του την επομένη ημέρα από την άφιξή του και μεταξύ τους μεσολαβούν τουλάχιστον 6 ώρες ή όταν η άφιξη στο λιμάνι ανταπόκρισης έλαβε χώρα μεταξύ των ωρών 00.00 έως 05.00 και η αναχώρηση για τον τελικό προορισμό του αναμένεται να γίνει σε χρόνο που υπερβαίνει το εξάωρο.

2.8. Απαγόρευση απόπλου πλοίου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών

Σε περίπτωση απαγόρευσης απόπλου του πλοίου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών ο επιβάτης δικαιούται:

α. Να τροποποιήσει το εισιτήριό του όσον αφορά την ημερομηνία του ταξιδιού.

β. Να διαμείνει επί του πλοίου, εφόσον κατά την κρίση του πλοίαρχου οι συνθήκες το επιτρέπουν, καθ' όλο το χρόνο ισχύος της απαγόρευσης απόπλου για να συνεχίσει το ταξίδι του.

γ. Να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, οπότε και του οφείλεται ο αναλογών ναύλος.

Σε περίπτωση απαγόρευσης απόπλου πλοίου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών και καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής του πλοίου στο λιμάνι, ο μεταφορέας υποχρεούται στην τήρηση συστήματος ελέγχου επιβιβαζόμενων και αποβιβαζόμενων επιβατών.

2.9. Ακύρωση ταξιδιού με υπαιτιότητα του μεταφορέα

Όταν το ταξίδι ακυρωθεί με υπαιτιότητα του μεταφορέα, ο επιβάτης έχει το δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλων αντισταθμιστικών παροχών κατ' επιλογή του. Σύμφωνα με εισήγηση του ΣΤΚ κατά το στάδιο της δημόσιας διαβούλευσης, η οποία έγινε δεκτή, ο νόμος προβλέπει την καταβολή πλήρους αποζημίωσης η οποία καλύπτει κάθε θετική και αποθετική ζημία την οποία ο επιβάτης αποδεδειγμένα υπέστη εκ του λόγου αυτού.

Τα ανωτέρω δεν ισχύουν εάν ο επιβάτης:

α. ενημερωθεί μία εβδομάδα πριν από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης και του επιστραφεί το αντίτιμο του εισιτηρίου που καταβλήθηκε ή

β. ενημερωθεί τουλάχιστον 12 ώρες πριν τον προγραμματισμένο απόπλου του ακυρωθέντος δρομολογίου και προωθηθεί με άλλο μέσο στον προορισμό του σε χρονικό διάστημα εντός 12 ωρών από τον προγραμματισμένο απόπλου του ακυρωθέντος δρομολογίου.

Κατά τόπο αρμόδια δικαστήρια για την εκδίκαση των διαφορών της προηγούμενης παραγράφου είναι είτε το δικαστήριο της έδρας του μεταφορέα είτε το δικαστήριο του τόπου κατοικίας του επιβάτη και οι διαφορές εκδικάζονται με σύντομη διαδικασία των ασφαλιστικών μέτρων.

2.10. Ακύρωση προγραμματισμένου δρομολογίου λόγω βλάβης ή ζημίας του πλοίου

Όταν λόγω βλάβης ή ζημίας του πλοίου ακυρωθεί προγραμματισμένο δρομολόγιο, ο επιβάτης δικαιούται:

α. Να ενημερωθεί εγκαίρως και εφόσον συμφωνήσει να προωθηθεί στον προορισμό του με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα σε χρονικό διάστημα εντός 24 ωρών ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και να του επιστραφεί

το αντίτιμο του εισιτηρίου.

β. Να λάβει τροφή και κατάλυμα, με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα, εφόσον ο επιβάτης δεν προωθηθεί στον προορισμό του ή δεν υπαναχωρήσει.

γ. Να λάβει χρηματική αποζημίωση διπλάσια του ναύλου μεταφοράς επιβάτη ή άλλη αντισταθμιστική παροχή μετά από συμφωνία των συμβαλλομένων, εφόσον δεν προωθηθεί στον προορισμό του εντός 24 ωρών με υπαιτιότητα του μεταφορέα.

Στην περίπτωση που δεν κατέστη δυνατή η προώθηση επιβάτη ακυρωθέντος δρομολογίου στον προορισμό του και αυτός έχει στην κατοχή του εισιτήριο επιστροφής ο επιβάτης δικαιούται επιπρόσθετα να επιστρέψει το εισιτήριο επιστροφής και να λάβει ως αποζημίωση από το μεταφορέα το αντίτιμο του εισιτηρίου που κατέβαλε.

2.11. Άρνηση επιβίβασης επιβατών με εισιτήριο

Σε περίπτωση που ο μεταφορέας εκτιμά εύλογα ότι θα υποχρεωθεί να αρνηθεί την επιβίβαση ορισμένου αριθμού επιβατών προς τους οποίους έχει εκδοθεί έγκυρο εισιτήριο, υποχρεούται να αναζητήσει αρχικά τους επιβάτες εκείνους που εθελοντικά διατίθενται να μην επιβιβαστούν, με αντάλλαγμα συγκεκριμένη παροχή που συμφωνείται μεταξύ αυτών και του μεταφορέα και επιπλέον μεριμνά για τη συντομότερη μεταφορά αυτών στον προορισμό τους, με δαπάνη του μεταφορέα.

Όταν ο αριθμός των επιβατών που διατίθενται να μην επιβιβαστούν εθελοντικά δεν επαρκεί προκειμένου το πλοίο να ταξιδεύσει με ασφάλεια, ο μεταφορέας δύναται να αρνηθεί σε επιβάτες την επιβίβαση παρά τη θέλησή τους.

Ο επιβάτης που για το λόγο αυτόν δεν του επιτράπηκε η επιβίβαση και έχει στην κατοχή του έγκυρο εισιτήριο δικαιούται:

α. να λάβει χρηματική αποζημίωση τριπλάσια της αξίας του ναύλου μεταφοράς επιβάτη ή

β. να έχει τη συντομότερη μεταφορά του μέχρι τον τελικό προορισμό με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα, καθώς και να έχει την παροχή τροφής και καταλύματος σε ξενοδοχείο

γ. να γίνει η μεταφορά σε χρόνο της επιλογής του. Στην περίπτωση αυτή καταβάλλεται επιπρόσθετα ως αποζημίωση η αξία του ναύλου μεταφοράς επιβάτη.

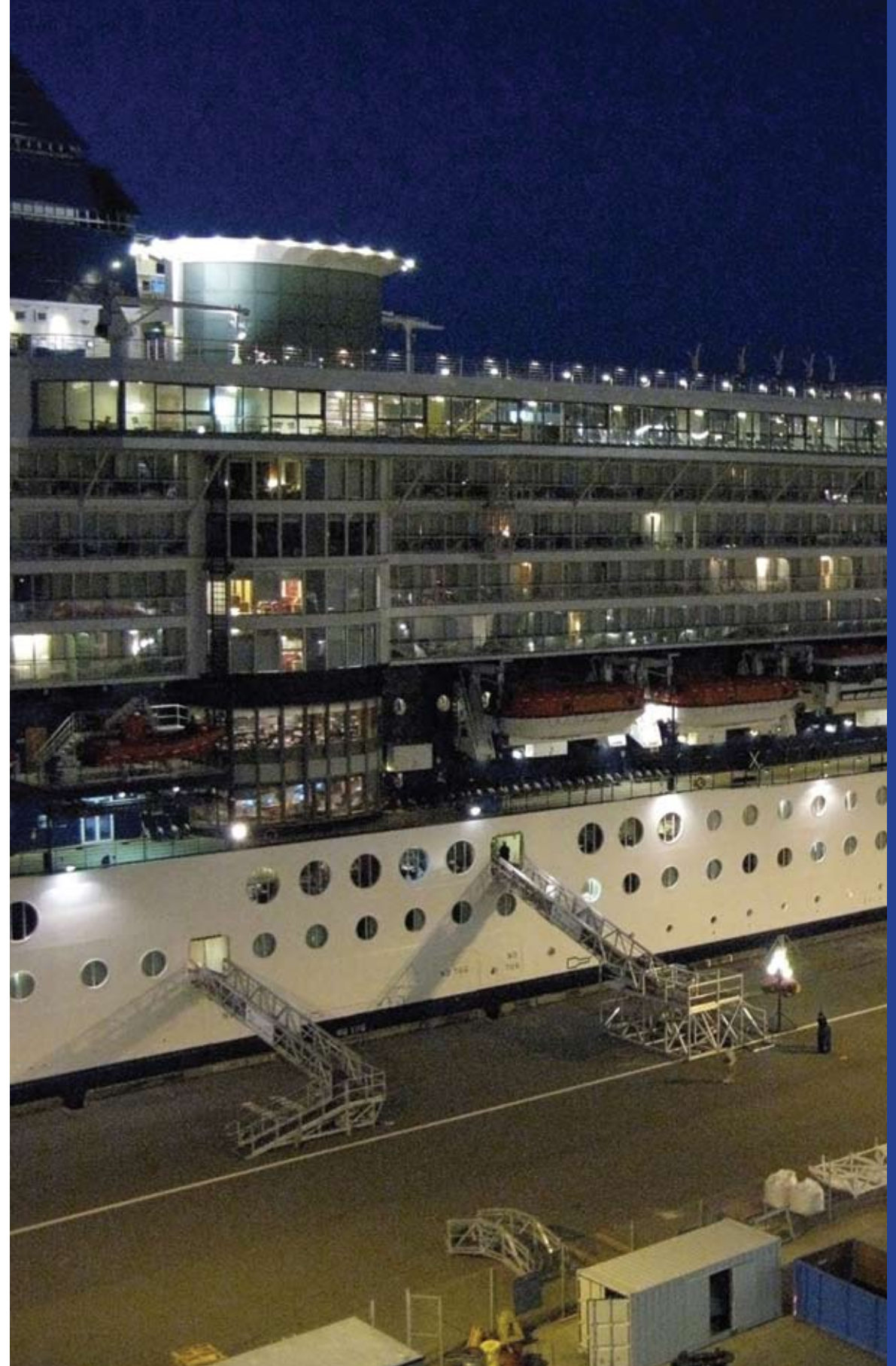
2.12. Τρόπος επιστροφής ναύλου ή τροποποίηση του εισιτηρίου από τον επιβάτη

Η επιστροφή ή η τροποποίηση του εισιτηρίου από τον επιβάτη γίνεται στον εκδότη αυτού ή στον κατά λιμένα οριζόμενο από το μεταφορέα ναυτικό πράκτορα ή σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο νομιμοποιείται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις να εκδίδει εισιτήρια επιβατών και αποδείξεις μεταφοράς οχημάτων για το συγκεκριμένο πλοίο.

Η επιστροφή ποσοστού ή ολόκληρου του ναύλου ή του αντιτίμου του εισιτηρίου και η καταβολή των τυχόν αποζημιώσεων προς τον επιβάτη βαρύνει το μεταφορέα. Η επιστροφή γίνεται κατ' επιλογή του επιβάτη από τον ίδιο, τον εκδότη του εισιτηρίου ή από τον κατά λιμένα οριζόμενο από το μεταφορέα ναυτικό πράκτορα σε μετρητά, με τραπεζική εντολή ή επιταγή εφόσον υπάρχει συγκατάθεση του επιβάτη και σε χρόνο έως και 7 ημέρες μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση του πλοίου.

Η επιστροφή ναύλου ή η καταβολή αποζημίωσης συνοδεύεται με αντίγραφο σχετικής έγγραφης απόδειξης που χορηγείται προς τον επιβάτη.

Η επιστροφή ναύλου, η καταβολή τυχόν αποζημίωσης και η τροποποίηση του εισιτηρίου γίνεται με παράδοση από τον επιβάτη του σώματος του εισιτηρίου ή του αποκόμματος.



3 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ



Εκτός από δικαιώματα, ο νόμος περιέχει ακόμα διατάξεις για τις υποχρεώσεις των επιβατών και οδηγών οχημάτων πριν και μετά την επιβίβαση στο πλοίο. Ειδικότερα, ο επιβάτης υποχρεούται :

1. Να προσέρχεται στο πλοίο μισή ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.
2. Να φέρει το όχημα στο χώρο αναμονής φόρτωσης μία ώρα πριν τον απόπλου.
3. Να επιδεικνύει το εισιτήριό του κατά την επιβίβαση και τον έλεγχο και να καταλαμβάνει την αντίστοιχη θέση ή κλίνη που αναγράφεται σε αυτό.
4. Να τοποθετεί ογκώδεις αποσκευές ή αντικείμενα στους ειδικούς χώρους ώστε να μην παρεμποδίζεται η διέλευση των επιβατών στους διαδρόμους του πλοίου.
5. Να συμμορφώνεται στις οδηγίες των αρμόδιων προσώπων του πλοίου που σχετίζονται με την ησυχία, ευταξία, καθαριότητα και ασφάλεια του πλοίου.
6. Να συμμορφώνεται στους κανονισμούς του πλοίου, καθώς και στις οδηγίες του πλοίαρχου ή του προσωπικού του πλοίου.
7. Να μην τοποθετεί αποσκευές ή αντικείμενα στα καθίσματα ή τις θέσεις επιβατών.
8. Να μην παραμένει στους χώρους οχημάτων. Εξαιρούνται οι οδηγοί τους, κατά την είσοδο και έξοδο των οχημάτων από τα πλοία.
9. Να μην μεταφέρει εκρηκτικές, εύφλεκτες, εμπρηστικές και γενικά επικίνδυνες ύλες.
10. Να δίνει, κατά την ηλεκτρονική κράτηση ή την έκδοση του εισιτηρίου, 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 από τον εκδότη επί του εισιτηρίου. Σε περίπτωση ηλεκτρονικής κράτησης, ο επιβάτης συμπληρώνει τα στοιχεία επικοινωνίας του στη σχετική ηλεκτρονική φόρμα ή συμπληρώνει την επιλογή «Δεν επιθυμώ να ενημερωθώ σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή ματαίωσης του δρομολογίου».
11. Να ελέγχει κατά την έκδοση του εισιτηρίου την ορθότητα των αναγραφόμενων στο εισιτήριο στοιχείων (ημερομηνία, ώρα, δρομολόγιο, πλοίο, στοιχεία ταυτότητας κ.λπ.) και να μην το παραλαμβάνει σε περίπτωση λανθασμένης αναγραφής.

4 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ



Ο νόμος περιέχει ακόμα διατάξεις για τις υποχρεώσεις των μεταφορέων. Ειδικότερα, ο μεταφορέας υποχρεούται:

1. Να παρέχει υπηρεσίες θαλάσσιων μεταφορών χωρίς διακρίσεις στους επιβάτες.
2. Να παρέχει στον επιβάτη τη θέση, καθώς και τον τύπο καμπίνας που συμφωνήθηκε, όπως προσδιορίζονται στο εισιτήριο.
3. Να προσδιορίζει στο εισιτήριο το πλοίο, το ταξίδι, την ημερομηνία, την ώρα αναχώρησης και προγραμματισμένης άφιξης, καθώς επίσης και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο προβλέπεται από τις ισχύουσες διατάξεις. Πριν την παράδοση του εισιτηρίου ενημερώνει και προφορικά τον επιβάτη για το όνομα του πλοίου, το ταξίδι, την ημερομηνία και την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης και άφιξης.
4. Να λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο τήρησης των όρων ασφαλείας και υγιεινής των επιβατών του πλοίου.
5. Να ανακοινώνει δημόσια τα δρομολόγια με κάθε πρόσφορο μέσο και να πληροφορεί εγκαίρως το κοινό σχετικά με την εκτέλεσή τους.
6. Να ενημερώνει τηλεφωνικά ή μέσω μηνύματος SMS ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους επιβάτες οι οποίοι κατά την έκδοση του εισιτηρίου είχαν γνωστοποιήσει στοιχεία επικοινωνίας στην περίπτωση ματαίωσης - ακύρωσης, αλλαγής ή καθυστέρησης των προγραμματισμένων δρομολογίων.
7. Να ανακοινώνει με προσβάσιμες στους επιβάτες μορφές αναγγελίας (οπτική και ηχητική αναγγελία στην ελληνική και αγγλική γλώσσα) εντός του πλοίου την οποιαδήποτε καθυστέρηση στον απόπλου, πλου και κατάπλου του πλοίου, αναφέροντας τόσο τον εκτιμώμενο χρόνο όσο και την αιτία της καθυστέρησης.
8. Να μεριμνά για την παροχή κάθε δυνατής βοήθειας στα άτομα μειωμένης κινητικότητας ή στα άτομα που χρήζουν ειδικής φροντίδας (όπως βρέφη, μικρά παιδιά και τους συνοδούς τους, εγκύους, ηλικιωμένα πρόσωπα), όπως συνοδεία, όπου απαιτείται, υποστήριξη από κατάλληλο προσωπικό για τη διαχείριση αποσκευών και για την εξυπηρέτηση προσωπικών αναγκών.
9. Να μεριμνά για την ενημέρωση του ενδιαφερόμενου επιβάτη από τον εκδότη πριν την έκδοση του εισιτηρίου για τις τιμές και εκπτώσεις.



10. Να τηρεί οργανωμένες διαδικασίες υποδοχής, καταγραφής και επίλυσης ή απάντησης σε παράπονα -διαμαρτυρίες των επιβατών και παρέχει στους επιβάτες με οπτική και ηχητική αναγγελία προ του κατάπλου του πλοίου στο πρώτο λιμάνι του δρομολογίου του σαφή πληροφόρηση για τις διαδικασίες αυτές.

11. Να τοποθετεί σε εμφανή σημεία επί του πλοίου και στα πρακτορεία έκδοσης εισιτηρίων Πίνακα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα στον οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του επιβάτη και του μεταφορέα. Ο Πίνακας αυτός διατίθεται επιπρόσθετα σε γραφή Braille και σε κείμενο γραμματοσειράς μεγάλου μεγέθους στην υποδοχή του πλοίου κατόπιν αιτήματος επιβάτη.

12. Να μην εκδίδει εισιτήρια για δρομολόγια που δεν έχουν την αποδοχή του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής.

13. Να ενημερώνει εγγράφως την αρμόδια αρχή για τις τιμές που εφαρμόζει, εντός τριών ημερών από την έναρξη ισχύος τους, κατά προέλευση, προορισμό, οικονομική θέση και κατηγορία οχημάτων καθώς και για οποιαδήποτε μεταβολή τους (μείωση, αύξηση) και διαφοροποίησή τους (εκπτώσεις, προσφορές).

14. Να ενημερώνει κατά την έκδοση του εισιτηρίου τον επιβάτη για τον ακριβή τρόπο υπολογισμού του ποσού με το οποίο θα χρεώνεται η μεταφορά αποσκευών, το βάρος των οποίων υπερβαίνει το επιτρεπόμενο.

15. Να μην αυξάνει την τιμή του εισιτηρίου για το οποίο έγινε κράτηση μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής κράτησης θέσεως μέχρι τη συμφωνημένη ημερομηνία και ώρα παραλαβής ή πληρωμής του εισιτηρίου.

Ο μεταφορέας και ο υπόχρεος έκδοσης και διάθεσης εισιτηρίων που έχουν πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Κράτησης Θέσεων και Έκδοσης Αποδείξεων (Η.Σ.Κ.Θ.Ε.Α.) απαγορεύεται να αρνούνται κράτηση θέσεως και έκδοση εισιτηρίου όταν από το Σύστημα προκύπτει η διαθεσιμότητα θέσεων.

Άρνηση κράτησης θέσεως και έκδοσης εισιτηρίου δικαιολογείται μόνο όταν αποδεδειγμένα πρόκειται για πρόσωπο που είναι επικίνδυνο είτε για την ασφάλεια του πλοίου είτε για τη ζωή, υγεία, ασφάλεια και ησυχία των επιβαίνοντων.



Ο νόμος ορίζει επίσης ότι απαγορεύεται η μεταβίβαση του εισιτηρίου χωρίς την έγκριση του μεταφορέα ή του εκδότη του εισιτηρίου. Παράλληλα, προβλέπει ότι 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 για τυχόν εγκεκριμένη τροποποίηση των προγραμματισμένων δρομολογίων η οποία σχετίζεται με την εξυπηρέτηση εκτάκτων μεταφορικών αναγκών ή την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος.

Ο νόμος προβλέπει επίσης ότι με απόφαση του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μετά από γνώμη του Συμβουλίου Ακτοπλοϊκών Συγκοινωνιών δύναται να τροποποιούνται τα ποσοστά επιστροφής του ναύλου στους επιβάτες, οι χρηματικές αποζημιώσεις και τα οριζόμενα στον παρόντα νόμο χρονικά διαστήματα.

Τέλος, προβλέπεται ότι ρήτρες οι οποίες προβλέπουν παραίτηση του επιβάτη από την άσκηση των δικαιωμάτων του παρόντος νόμου ή απαλλάσσουν το μεταφορέα από τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον νόμο είναι άκυρες.

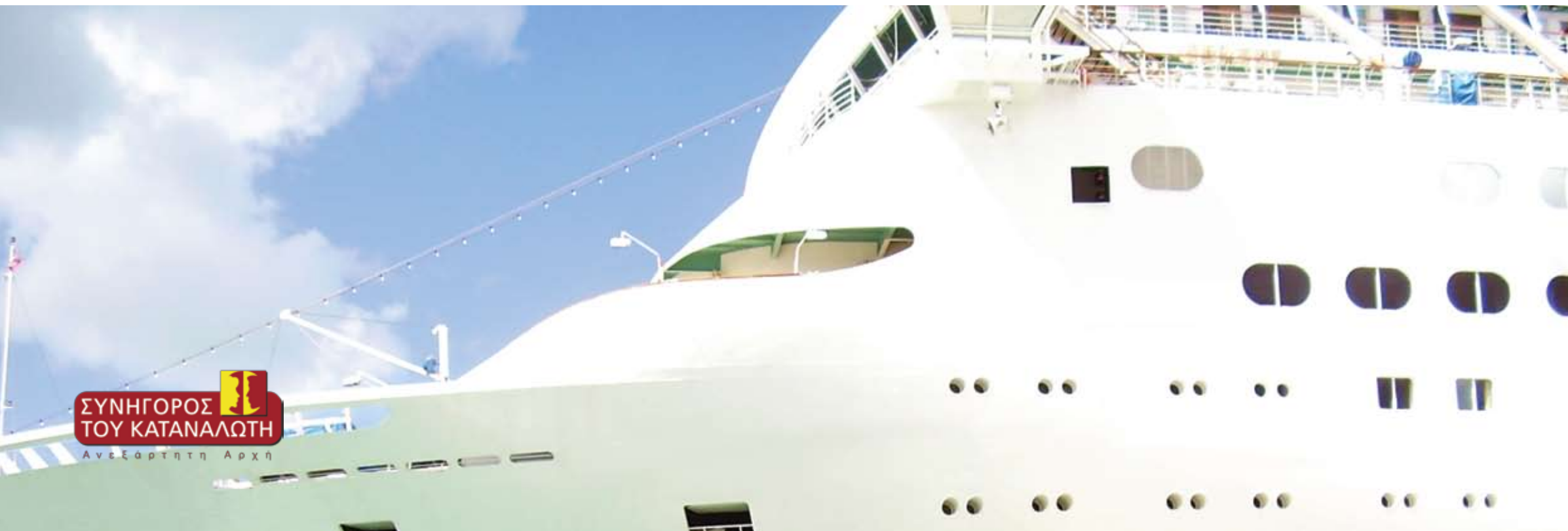
7 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΣ – ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Για κάθε παράπονο ή καταγγελία κατά τη διάρκεια του πλου οι επιβάτες δύνανται να απευθύνονται στον ορισμένο για το σκοπό αυτόν αξιωματικό του πλοίου και μετά το πέρας του ταξιδιού στον εκδότη του εισιτηρίου ή το μεταφορέα ή στις Λιμενικές Αρχές. Με μέριμνα του μεταφορέα και του φορέα διοίκησης, διαχείρισης και εκμετάλλευσης του λιμένα τοποθετούνται σε εμφανή σημεία του πλοίου και του λιμένα, αντίστοιχα, έντυπα υποβολής παραπόνων στην ελληνική και αγγλική γλώσσα αναφορικά με τις προσφερθείσες επί του πλοίου υπηρεσίες.

Με απόφαση του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθορίζεται ο τύπος και το περιεχόμενο του εντύπου, η αρμόδια Υπηρεσία ή Υπηρεσίες εποπτείας διαχείρισης των παραπόνων και στατιστικής καταγραφής αυτών.

8 ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΒΑΤΩΝ

Στους παραβάτες των υποχρεώσεων του νόμου επιβάλλονται με απόφαση του Προϊσταμένου της κατά τόπον αρμόδιας Λιμενικής Αρχής διοικητικές κυρώσεις υπό μορφή προστίμων, βάσει του άρθρου 157 του Κώδικα Δημοσίου Ναυτικού Δικαίου (ν.δ. 187/1973, ΦΕΚ 261 Α') .



9 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Όπως προαναφέρθηκε, για την εξώδικη διευθέτηση των διαφορών μεταξύ μεταφορέα ή του εκδότη εισιτηρίων και του επιβάτη, ο επιβάτης δύναται να απευθύνεται στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Οι Καταγγελίες καταναλωτών υποβάλλονται :

- Τηλεφωνικά στους αριθμούς : 210 6460814, 210 6460284 και 210 6460 276
- Μέσω συμπλήρωσης και υποβολής, με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συστημένη επιστολή, τηλεομοιοτυπία ή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, της έντυπης φόρμας υποβολής παραπόνων που διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή www.synigoroskatanaloti.gr.

CHARTER OF THE RIGHTS AND OBLIGATIONS OF PASSENGERS AND CARRIERS IN ORDINARY MARITIME TRANSPORTS



Introduction

An effective sea transport network represents a critical infrastructure for communication, tourism and for the entire Greek economy. In line with the European Commission rules establishing specific rights for passengers using transportation services by sea, on both domestic and international routes, the Greek State has already implemented a comprehensive set of advanced sea passenger protection rules. While passengers directly benefit from such measures, the new regulations are intended to also help sea carriers to improve service quality by discouraging denied boarding, long departure and arrival delays as well as cancellation without warning. In fact, experience shows that the existence of an open and competitive sea transport market does not automatically raise nor guarantee quality standards of services provided. Therefore, better enforcement of passenger rights, user-friendly means for settling disputes and quick means of redress have been adopted, so as to enforce quality of service to the benefit of all parties involved.

In this direction, Greek law 3709/2008, which was enacted in October 2008, prescribes minimum rules on information for all passengers before and during their journey, assistance and compensation in the event of delays or interruptions of journey between various Greek ports, right to receive food and drink, as well as right to obtain refund of the ticket in case of cancellation of their journey. Such legal provisions equally foresee that in case of interrupted or cancelled journeys, sea transport companies are obliged to provide passengers with adequate information, proper assistance and reasonable alternative re-direction services to their final destination. Shipping companies failing to meet these requirements ought to pay passengers compensation which is calculated on the basis of the ticket price.

Moreover, the law provides for the implementation by sea carriers of increased safety and hygiene measures in every vessel while it introduces fare reductions for specific social categories, as well as means for specific assistance for persons with reduced mobility when embarking and disembarking from ships. Like in the air and rail sectors, the law foresees voluntary alternative settlement of disputes related to maritime transport between passengers and sea carriers via an independent body which is called the Hellenic Consumer Ombudsman. Finally, the law shifts on the carrier the burden of the proof

for the exoneration of liability related to acts or omissions imputable to it by passengers or by the supervisory ministerial- and port authorities.

In order to contribute to the smooth implementation of the new statutes, the Hellenic Consumer Ombudsman cordially invites all Greek and foreign passengers to visit its premises or submit via phone, letter or email, at no cost, according to the procedure described below, all their complaints against sea carriers, in order to obtain quick redress via an alternative dispute resolution.

**The Hellenic Consumer Ombudsman
Evangelos Zerveas**

1 APPLICABLE REGULATORY FRAMEWORK

Greek legislation (Law 3709/2008, Official Gazette A 213/14.10.2008) “on the rights and obligations of passengers and carriers in ordinary maritime transports” regulates the sea transport contract. It applies on all boats which are on duty connecting ports of the continental part of the country and/or ports of the islands. The law encompasses all facets of the relationship between users and service providers. Such relationship may involve three parties, namely, the maritime company as provider of transport services, the passenger as a user of such services under the terms and conditions defined in the ticket, as a valid transportation title for a person and/or a vehicle, which is issued directly by the transporter or on his behalf by an independent travel agency.

The protective provisions of the law are not intended to limit passengers’ rights provided by any other applicable statutes, as for instance their right to seek further compensation for damage against sea carriers. The latter bear the burden of the proof for the exoneration of their liability. A consultative body named Council of Maritime Transport is also constituted with the participation of all interested parties. The Consumer Ombudsman is appointed as an alternative dispute resolution body between parties. Implementing public interest concerns, the law contains provisions for the protection of citizens with reduced mobility. Except from fare reductions and discounts, such persons and their escorts are entitled to benefit from special treatment and receive any necessary assistance when using the public sea transport network.

The maritime transport contract provides for the carrier obligation to carry the passenger, his luggage and his vehicle to his final destination according to the terms and conditions listed in the ticket. The fare is the price mentioned on the ticket, which corresponds to the payment of the carrier to fulfil its mission under the sea transport contract, without any duties withheld to the benefit of third entities and without VAT. Cancellation is the non performance of a scheduled journey for which a valid ticket has been issued.

The law establishes minimum rights that are legally binding for companies offering transport services and issuing valid tickets, in paper or electronic form, to passengers travelling by sea eventually with their vehicles. Equally, it creates adequate mechanisms to ensure that such rights are protected and enforced properly. As a general rule, passengers are entitled:

a) to receive the quality of service described in the ticket issued by or on behalf of the sea carrier, such as type of class and type of cabin per boat and journey. In case of non provision of the adequate level of service, passengers are entitled to withdraw from the contract and receive the passenger and vehicle fare paid plus a compensation of 100%. They may also accept to be downgraded with a total refund of the passenger fare difference with a 100% increase.

In case of non exercise of his right of withdrawal, the carrier is obliged to upgrade the client without any price difference, unless such upgrade is requested by the passenger, in which case he is entitled to benefit from a 50% discount on the fare.

b) to receive refund in case they return the original ticket before scheduled departure time of the ship, as follows:

a) 50% refund of the entire ticket price, should the ticket be returned up to 12 hours before departure

b) 75% refund of the of the entire ticket price should the ticket be returned up to 7 days before departure

c) 100% refund of the of the entire ticket price should the ticket be returned up to 14 days before departure

d) 100% refund of the entire ticket price, irrespective from the return date in case of "force majeure"

c) to modify their tickets, subject to availability, for the same or other journey up to 24 hours before departure. If the value of the new ticket is lower, they are not entitled to any refund.

The above provisions apply irrespective from the way of purchase of the ticket (travel agency, distance selling) under the condition that passengers have informed accordingly the issuer of the ticket about the exercise if their rights such as in writing, via fax or through any other acceptable means.

3 DISCOUNTS FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY



In order to satisfy the interests of the public, passengers with reduced mobility and their accompanying persons are entitled to receive a 50% discount on the fare when their degree of disability, as proven through a valid medical certificate, exceeds a certain percentage of 80%. Such discount is granted upon presentation to the ticket issuance bodies and ticket control authorities of a relevant decision of the Municipality of their place of residence. Same rule applies on their cars if they bear special licence plates for disabled persons as provided for by Greek law.

4 LUGGAGE



Every passenger may carry luggage up to 50 kilos without paying any extra charge. Disabled people may carry adequate medical and support equipment which is used for their autonomous movement, irrespective from its weight, at no additional cost.

The maritime company is responsible for any damage or loss of luggage which occurs on board if such luggage was delivered to it for keeping upon the issuance of a relevant receipt.

5 DELAYED DEPARTURE OF THE SHIP



In case of delayed departure which is due to damage or technical problem of the ship resulting from the carrier's liability every passenger may:

a. Withdraw from contract and request refund of ticket for himself and his vehicle

β. Remain on board during the entire delay time and be directed to his final destination by the same boat or by any first available boat, on the initiative and at the expenses of the carrier.

c. Receive food, at the expenses of the carrier, when the delay exceeds four hours from the initially scheduled departure time. Receive lodging on the boat or in a hotel, provided that this is feasible, when the expected time of departure is situated in the next day and at least six (6) hours after the newly scheduled departure time. Same applies when the delay is expected to last more than six (6) hours and the programmed departure is between 00.00 and 05.00 o'clock. Provided that the benefit of lodging may not be granted, the passenger is entitled to receive pecuniary compensation which is equal to the double of the passenger fare.

d. Receive, upon agreement with the carrier, pecuniary compensation which amounts from 25% to 50% of the fare or any other adequate compensatory benefit, provided that finally the passenger was directed to his destination with the same boat by any first available boat, on the initiative and at the expenses of the carrier and provide that the delay was bigger than three (3) or six (6) hours respectively from his programmed time of arrival to the final destination. This right is exercised in the port of departure or arrival of the boat.

e. Receive pecuniary compensation which amounts the double of the passenger fare, as well as the fare paid for the transport of the vehicle or any other compensatory benefit agreed with the sea carrier, provided that passenger is not directed to his destination in a reasonable time by the first available boat on the initiative of the carrier. The reasonable time may not exceed twenty four (24) hours from the scheduled departure time of the boat.



6 DELAY – INTERRUPTION OF JOURNEY ON CARRIER'S LIABILITY

7 INTERRUPTION OF TRAVEL IN AN INTERMEDIARY PORT

1. In case of delay which is due to damage or mechanical breakdown during the journey or for reasons imputable to the carrier, the passenger is entitled to:

a. withdraw from contract and receive refund equal with the corresponding passenger fare for the remaining part of the journey or be re-directed by the same boat at the same seat and the corresponding vehicle fare between final destination and port where he disembarked, or

b. continue the journey and in case of delayed arrival to his destination exceeding three (3) or six (6) hours, respectively, claim pecuniary compensation of 25% or 50% of the fare or any other equivalent benefit agreed with the carrier.

Equally, the passenger is entitled to receive pecuniary compensation of 25% or in case of interruption of the journey in any intermediate port, which is due to damage or breakdown of the boat, if he was re-directed to the final destination with a delay exceeding 3 or 6 hours from initially scheduled arrival time.

In the case of interruption of travel in an intermediary port, due to damage or mechanical breakdown of the boat and provided that passenger was not re-directed to his destination on the initiative and at the expenses of the carrier by any other available boat, he may withdraw from contract or, alternatively, he is eligible to:

receive food, on the initiative and at the expenses of the carrier, during the waiting time for the continuation of his journey. He may also remain on the boat or lodge in a hotel, if this is feasible, when the expected time of departure is situated in the next day from the initially programmed departure time from the intermediary port, when at least 6 hours elapse from the expected time of departure and the interruption of journey occurred between 00.00 and 05.00 o'clock. If the granting of the benefit of lodging is not possible, passenger receives pecuniary compensation which amounts the double of passenger fare or any adequate benefit agreed with the carrier.

In order to exercise such rights, the passenger has to fill-in a special printed application form which is distributed by the carrier on which the delay or interruption of the journey is reported.

8 LOSS OF CORRESPONDENCE

In the event of delay or annulment of the journey, due to damage or mechanical breakdown of the boat for which carrier is liable, that resulted to the loss of correspondence for the continuation of sea travel, the passenger that disposes of a valid ticket for such correspondence, informs the carrier accordingly and he is automatically eligible to be re-directed to his final destination by any available means, on the initiative and at the carrier's expenses.

The passenger is also entitled to receive by carrier food and lodging in the port of correspondence, when due to the loss of correspondence he was forced to leave for his final destination the next day from his initially scheduled arrival time in the port of correspondence, when the arrival at the port of correspondence occurred between 00.00 and 05.00 o'clock and the expected time of departure for his final destination is situated at least six (6) hours later.



9 PROHIBITION OF DEPARTURE OF THE BOAT DUE TO BAD WEATHER CONDITIONS

In the event of prohibition of departure of the boat due to bad weather conditions the passenger may:

- a. Modify his ticket with regard to the date of travel.
- b. Reside on the boat, if permissible by the captain depending on weather conditions, during the entire waiting time until continuation of the journey is possible.
- g. Withdraw from contract by receiving refund equal to the corresponding passenger fare.

In the event of prohibition of departure of the boat due to bad weather conditions and during the entire stay of the boat at the port, the carrier is bound to observe the passenger embarkation-disembarkation control system.



10 CANCELLATION OF JOURNEY UPON LIABILITY OF THE CARRIER

When the travel is cancelled upon the carrier's liability, the passenger has the right, at his discretion, either to receive compensation or to choose between proposed alternative compensatory benefits. The compensation should be complete and cover proven positive and negative damages suffered by the passenger.

The above provisions do not apply:

if the passenger is informed one week before the programmed time of departure and gets refund of the ticket paid or b. passenger is informed at least twelve (12) hours before programmed departure time about the annulment and is re-directed by other means to his final destination within a timeframe of twelve (12) hours from scheduled departure of the annulled journey.

Competent courts for settlement of such disputes are either the ones of the place of the carrier's seat or the courts of the place of residence of the passenger. Disputes are resolved through the quick redress procedure of interim measures, as provided for in the Greek Code of Civil Procedure.

11 CANCELLATION OF SCHEDULED JOURNEY DUE TO DAMAGE OR MECHANICAL BREAKDOWN OF THE BOAT

When cancellation of scheduled journey occurs due to damage or mechanical breakdown of the boat, the passenger is eligible to:

- a. Be informed in time accordingly and if he agrees to be re-directed to his final destination at the initiative and expenses of carrier within twenty four (24) hours or withdraw from the contract and receive refund of the ticket.
- b. Receive food and lodging, at the initiative and expenses of the carrier, provided that the passenger is not re-directed to his destination or does not withdraw from the contract.
- c. receive pecuniary compensation equal to the of double of passenger fare or any other compensatory benefit agreed, provided that he is not promoted in his destination within twenty four (24) hours upon liability of the carrier.

In case where redirection of the passenger of cancelled itinerary in his destination was not possible and passenger possesses a valid ticket of return he is eligible either to return such ticket and receive relevant compensation from the sea carrier.



12 DENIED BOARDING OF PASSENGERS WITH TICKET

13 COMPENSATION OF PASSENGERS WITH A VALID TICKET



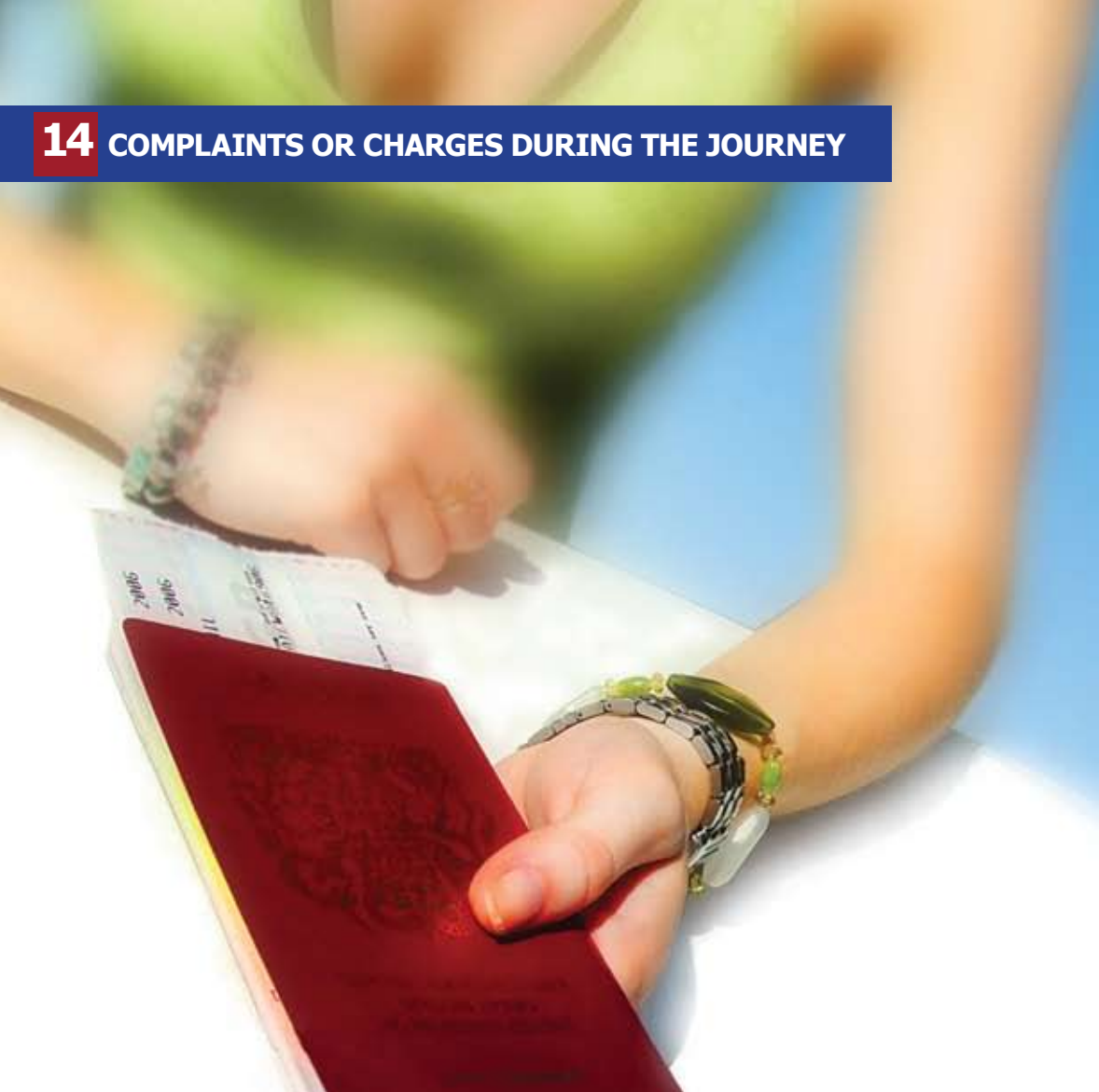
In the event that the carrier reasonably estimates that he will be compelled to deny the boarding of a certain number of passengers holding a valid ticket, he is bound to initially seek the passengers who voluntarily are disposed not to embark. To this end, carrier has to provide them with an alternative agreed benefit with he bears an additional obligation to re-direct them to their final destination at his own expenses.

When the number of passengers voluntarily disposed not to embark is not sufficient for the safe departure of the boat, the carrier is entitled to deny the embarkation to passengers despite their opposite will.

Any passenger holding a valid ticket who was denied boarding is entitled to:

- a. receive pecuniary compensation which amounts three times the value of passenger fare or
- b. benefit from his shorter transport to the final destination on the initiative and at the expenses of the carrier, as well as to receive food and lodging in a hotel
- c. select any other appropriate transport time at his discretion, in which case he receives an additional compensation equal to the passenger fare.

14 COMPLAINTS OR CHARGES DURING THE JOURNEY



To lodge any complaint or charge during the journey passengers may contact the responsible officer of the boat. Upon completion of the journey, they may address the issuer of the ticket, the sea carrier or the port authorities. Relevant complaint submission forms in both Greek and English language have to be made in obvious points of any boat and port, as regards the services provided on the boat.

15 RETURN OF FARE OR MODIFICATION OF TICKET BY THE PASSENGER

Any return or modification of ticket for a person or a vehicle by the passenger occurs before the issuer of the ticket, travel agent or any authorized natural person or legal entity.

The return of part or of the entire fare, the ticket refund and the payment of any compensation to the passenger is an obligation of the sea carrier. It occurs, at the passenger's discretion, either by the sea carrier or by the appointed travel agent at any port, in cash, by bank transfer or by check, under the consent of the passenger and within seven (7) days from the scheduled departure of the boat. Copy of a written receipt is delivered to passenger who has in turn the obligation to deliver the ticket or part of it.

16 OBLIGATIONS OF PASSENGERS BEFORE AND AFTER BOAT EMBARKATION

Passengers are bound to :

- a. complete embarkation at least half an hour before scheduled departure time.
- b. drive their vehicles to the port waiting area at least one hour before scheduled departure time.
- c. present their ticket for control upon embarkation and occupy the adequate seat or cabin bed.
- d. Place bulky luggage or other objects to special storage rooms to avoid prevention of other passenger's circulation on the boat.
- e. Respect the crew orders on order, safety, and cleaning of the boat.
- f. Comply with the boat regulations and respect the guidelines distributed by the captain or the crew.
- g. Refrain from placing luggage or other objects on the passenger seats.
- h. Refrain from remaining at the garage area of the boat, with the exception of drivers allowed to access their vehicles during embarkation and disembarkation.
- i. Do not carry explosives, flammable and in general other dangerous materials.
- j. Provide his full identity details during electronic purchase of tickets, so as to allow sea carrier inform him about any delay or modification of the journey. Alternatively, deactivate such possibility by clicking on the relevant electronic form.
- k. Verify, upon the issuance of the ticket the correctness of the data reported on the ticket (date, time, itinerary, name of boat, ID etc) and refuse to buy it in case of errors.

17 OBLIGATIONS OF THE SEA CARRIER

The law contains provisions which extensively list the obligations of carriers, which are bound to:

- a. Provide passengers services of maritime transport without any discrimination
- b. Provide passengers the agreed seat and type of cabin, as described on the ticket.
- c. Print on the ticket the name of the ship, the details of the journey, the date, the hour of departure and programmed arrival, as well as any other element required by the law. Before delivery of the ticket the carrier has to orally inform the passenger about the name of boat, the travel, the date and the scheduled departure and arrival hours.
- d. Take all necessary measures to safeguard safety and hygiene of passengers of the ship.
- e. Publicly announce the itineraries by any available means and inform in time the public with regard to their implementation.
- f. Inform by phone or via SMS or electronic mail the passengers that, during the issuance of the ticket, had notified their details, in case of cancellation, change or delay of scheduled itineraries.
- g. Announce to passengers through sound notices or any audiovisual means accessible to them in Greek and English language inside the boat the any delay in departure or arrival of the boat, by equally reporting on estimated arrival time and the cause of delay.
- h. Make available any necessary help for persons with reduced mobility or in the individuals that require special care as babies, small children and their mothers, elderly persons and their escorts and, where required, support them through suitable personnel for the handling of their luggage and for the satisfaction of their personal needs.
- i. Take all necessary information steps of any interested passenger by the

travel agencies before issuance of the ticket about prices or discounts.

j. Maintain organised passenger complaint handling procedures and inform passengers accordingly through optical and sound announcement before departure of the boat and during the arrival of the boat in the first harbour.

k. Place in obvious points on the boat and in the travel agencies where tickets are issued a Charter, in both Greek and English language, in which the rights and the obligations of passenger and carrier are listed. This Charter is made available in Braille writing and in easily readable text in the reception of boat upon any passenger request.

l. Do not issue tickets for itineraries that do not have the approval of the Ministry of Commercial Shipping, Aegean and Islander Policy.

m. Inform in writing the competent Supervisory Authority about applicable rates, within three days from their coming into force and state them per origin, destination, economy fare and category of vehicles as well as for any change of the rate (reduction, increase) and differentiation the (discounts, special offers).

n. Inform the passenger at the place of issuance of the ticket about the precise way of calculation of any sum due for luggage overweight.

o. Refrain from any increase of the price of the ticket for which a reservation was made via the electronic reservation system until the agreed date and hour of receipt or payment of the ticket.

18 OBLIGATIONS OF THE ISSUER OF TICKETS

The sea carrier or any travel agency issuing tickets are bound not to deny any reservations when the automatic reservation system shows availability of places on the boat.

Denial of seat reservation and issuance of the ticket is justified only in exceptional cases, when the passenger is a known dangerous person for the safety of the boat or for life, security and clam of other passengers.

Tickets may not be transferred to any third person without approval of the carrier or the travel agency. No passenger claim for damage may arise against the sea carrier in case of delay, interruption, cancellation, or modification of journey on grounds of public interest, order and safety, order the instructions of any competent authority, such as to help other boats or passengers found at risk or in order to satisfy exceptional transportation needs.

The amounts of fare returned to passengers may be modified from time to time by published decision of the competent Minister of Commercial Shipping, Aegean and Islander Policy.

All clauses limiting the passenger rights arising from such law are null and void.

19 PASSENGER CHARGES AND COMPLAINTS

Any passenger petition or complaint during the journey must be addressed to the competent officer of the boat or, upon completion of the trip, to the sea carrier, the travel agent or the port authorities.

Every sea carrier is obliged to make available to the visible and easily accessible complaint forms, placed within reach of the passengers, in both Greek and English language, as defined by Decision of the Minister of Commercial Shipping, Aegean and Islander Policy.

20 SANCTIONS AGAINST INFRINGERS

Pecuniary fines against infringers are pronounced by administrative decision of the Head of every competent port authority, as provided for in Article 157 of the Code of Public Maritime Law (legislative decree 187/1973, 261 A').

21 THE ROLE OF THE HELLENIC CONSUMER OMBUDSMAN

As explained, every passenger may seek mediation at no cost for any complaint against the sea carrier or the travel agency by the Consumer Ombudsman to obtain quick and effective dispute resolution.

Passenger complaints may be lodged:

- By phone in the numbers : 210 6460814, 210 6460284 and 210 6460 276
- Via completion and submission by any adequate means, such as an on-site visit, fax, email etc of a special complaint form distributed via the Consumer Ombudsman website www.synigoroskatanaloti.gr.

