

Τα δικαιώματα των επιβατών στις ακτοπλοϊκές συγκοινωνίες, σύμφωνα με το ΚΕΠΚΑ

2024/06/27 10:26 στην κατηγορία ΝΑΥΤΙΛΙΑ

Για τα δικαιώματα όσων ταξιδεύουν με τις ακτοπλοϊκές συγκοινωνίες ενημερώνει το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕΠΚΑ).

Ειδικότερα, σύμφωνα, με τον νόμο 4948/2022:

- Μεταφορέας είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που παρέχει υπηρεσίες θαλάσσιας μεταφοράς.
- Επιβάτης είναι ο χρήστης των υπηρεσιών θαλάσσιας μεταφοράς.
- Εκδότης είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που εκδίδει εισιτήρια επιβατών και αποδείξεις μεταφοράς οχημάτων.
- «Σύμβαση θαλάσσιας μεταφοράς» είναι η σύμβαση μεταξύ του μεταφορέα ή/και του εκδότη και του επιβάτη, με την οποία ο μεταφορέας αναλαμβάνει, κατά περίπτωση, την υποχρέωση μεταφοράς του επιβάτη, των αποσκευών του και του οχήματός του, στον τόπο προορισμού και η οποία αποδεικνύεται, με την έκδοση του εισιτηρίου, στον επιβάτη ή της απόδειξης μεταφοράς οχήματος.
- «Ναύλος» είναι το χρηματικό ποσό, που αναγράφεται, στο εισιτήριο, χωρίς τις κρατήσεις, υπέρ τρίτων και το φόρο προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α.)
- «Εισιτήριο» είναι το έγκυρο έγγραφο, που χρησιμεύει, ως αποδεικτικό της σύμβασης θαλάσσιας μεταφοράς και το οποίο έχει οποιαδήποτε μορφή αναγνωρίζει η ελληνική νομοθεσία (π.χ. ηλεκτρονική).

Δικαιώματα επιβατών

Α. Ο μεταφορέας πρέπει να μας παρέχει τη θέση ή την καμπίνα, στο συγκεκριμένο πλοίο και ταξίδι, που αναγράφεται, στο εισιτήριό μας. Σε περίπτωση, που δεν μπορεί να μας τα παράσχει, δικαιούμαστε:

- Ή να ακυρώσουμε το εισιτήριό μας και να μας επιστραφεί ο ναύλος καθώς και να μας δοθεί αποζημίωση ίση με το διπλάσιο του ναύλου.
- Ή να ταξιδέψουμε, σε θέση κατώτερη, από αυτήν, που πληρώσαμε, λαμβάνοντας αποζημίωση το διπλάσιο της διαφοράς των δυο ναύλων.
- Ή να ζητήσουμε να ταξιδέψουμε, σε θέση ανώτερη, από αυτήν, που πληρώσαμε, καταβάλλοντας το μισό της διαφοράς των δυο ναύλων. Εάν, όμως, ο

μεταφορέας, μόνος του, μας προσφέρει ανώτερη θέση, τότε, δε δικαιούται να εισπράξει τη διαφορά.

B. Εάν θελήσουμε να ακυρώσουμε το εισιτήριό μας, δικαιούμαστε, εφόσον επιστρέψουμε το σώμα:

- Επιστροφή του μισού ναύλου και όλων των κρατήσεων, υπέρ τρίτων και του Φ.Π.Α., αν η ακύρωση γίνει 12 ώρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.
- Επιστροφή του 75% του ναύλου και όλων των κρατήσεων, υπέρ τρίτων και του Φ.Π.Α., αν η ακύρωση γίνει 7 ημέρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.
- Επιστροφή ολόκληρου του ναύλου και όλων των κρατήσεων, υπέρ τρίτων και του Φ.Π.Α., αν η ακύρωση γίνει 14 ημέρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου. Επίσης, δικαιούμαστε τα ίδια, ανεξάρτητα, από τον χρόνο ακύρωσης, όταν υπάρχουν λόγοι ανωτέρας βίας ή υγείας, οι οποίοι αποδεικνύονται, εγγράφως.
- Να τροποποιήσουμε το εισιτήριό μας, για το ίδιο ή άλλο δρομολόγιο, εφόσον υπάρχουν θέσεις, χωρίς, όμως να δικαιούμαστε επιστροφή τυχόν διαφοράς ναύλων, εφόσον ζητήσουμε την αλλαγή 48 ώρες, πριν τον προγραμματισμένο απόπλου.

Για να ισχύουν τα παραπάνω, πρέπει να ενημερώσουμε, γραπτά, τον εκδότη των εισιτηρίων. Για να επιστρέψουμε ή να αλλάξουμε το εισιτήριό μας, πρέπει να απευθυνθούμε, στον εκδότη ή στο ναυτικό πράκτορα του μεταφορέα ή στον εκπρόσωπο του.

Γ. Τα άτομα, με αναπηρία, άνω του 80%, δικαιούνται έκπτωση 50%, επί του ναύλου. Η ίδια έκπτωση χορηγείται, στο συνοδό του ανάπηρου, εφόσον ο ανάπηρος πάσχει, από συγκεκριμένες αναπηρίες καθώς και στο αναπηρικό όχημα. Οι επιβάτες, με αναπηρία, δικαιούνται την παροχή δωρεάν συνδρομής, στα λιμάνια, στην επιβίβαση και αποβίβαση καθώς και πάνω στο πλοίο.

Δ. Μπορούμε να μεταφέρουμε χειραποσκευές, μέχρι 50 κιλά. Για επιπλέον βάρος, πληρώνουμε επιπλέον ναύλο. Τα άτομα, με μειωμένη κινητικότητα, δεν πληρώνουν, για επιπλέον βάρος, αν αυτό προέρχεται, από τον εξοπλισμό, που διευκολύνει την κίνησή τους.

Ο μεταφορέας ευθύνεται, για τυχόν φθορά, απώλεια των αποσκευών μας, μόνο εάν τις έχουμε παραδώσει, για φύλαξη και έχουμε λάβει την σχετική απόδειξη. Σε περίπτωση, που ο μεταφορέας ζητήσει να τοποθετήσουμε τις αποσκευές μας, σε συγκεκριμένο χώρο, πρέπει να μας δώσει τη σχετική απόδειξη και αναλαμβάνει την ευθύνη, για τυχόν απώλεια, ή καταστροφή. Ο μεταφορέας ευθύνεται, για τη φθορά, ή απώλεια εξοπλισμού ατόμων, με αναπηρία, εφόσον η ζημιά οφείλεται, σε δική του υπαιτιότητα.

Ε. Αν το πλοίο καθυστερήσει να αποπλεύσει, από υπαιτιότητα του μεταφορέα (βλάβη ή ζημιά), μπορούμε:

- Αν η καθυστέρηση είναι πάνω από 90 λεπτά:
 - Ή να ακυρώσουμε το εισιτήριό μας και να μας επιστραφεί όλο το αντίτιμο.
 - Ή να μείνουμε, στο πλοίο και να ταξιδέψουμε, είτε με το ίδιο πλοίο ή με άλλο, με έξοδα και μέριμνα του μεταφορέα. Δικαιούμαστε, επίσης, ελαφρά γεύματα και αναψυκτικά.
- Εάν η καθυστέρηση είναι μεγαλύτερη από 4 ώρες:
 - Ο μεταφορέας πρέπει να μας παράσχει γεύμα και κατάλυμα, στο πλοίο ή σε ξενοδοχείο, εφόσον είναι αυτό εφικτό και είναι αναγκαία η διανυκτέρευση ή οι διανυκτερεύσεις. Η μεταφορά του επιβάτη, από το λιμάνι, στο ξενοδοχείο και από το ξενοδοχείο, στο λιμάνι, γίνεται, με έξοδα του μεταφορέα. Το κόστος κάθε διανυκτέρευσης ορίζεται, στα 80ευρώ και ο αριθμός των διανυκτερεύσεων, στις 3, κατ' ανώτατο όριο.
- Δικαιούμαστε χρηματική αποζημίωση 25% επί της τιμής του εισιτηρίου, ή κάποια άλλη παροχή, που θα συμφωνήσουμε, με τον μεταφορέα, εφόσον προωθηθούμε, στον προορισμό μας, με το ίδιο, ή άλλο πλοίο, με μέριμνα και δαπάνη του μεταφορέα και η καθυστέρησή μας είναι:
 - 1 ώρα, για διαδρομή, μέχρι και 4 ώρες
 - 2 ώρες, για διαδρομή, από 4 ώρες, μέχρι και 8 ώρες
 - 3 ώρες, για διαδρομή, από 8 ώρες, μέχρι και 24 ώρες
 - 6 ώρες, για διαδρομή, άνω των 24 ωρών
 - Αν η καθυστέρηση είναι διπλάσια, από τις 3 παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις, δικαιούμαστε αποζημίωση 50% της τιμής του εισιτηρίου.
 - Το δικαίωμα αποζημίωσης το ασκούμε, στο λιμάνι αναχώρησης, ή άφιξης του πλοίου.
- Εάν, 24 ώρες, από την ώρα του προγραμματισμένου απόπλου, δεν προωθηθούμε, στον προορισμό μας, με μέριμνα του μεταφορέα, δικαιούμαστε αποζημίωση το διπλάσιο του ναύλου του επιβάτη και επιστροφή του ναύλου, για το όχημά μας.

ΣΤ. Εάν, κατά τη διάρκεια του πλου, ή σε κάποιο ενδιάμεσο λιμάνι, το πλοίο πάθει βλάβη ή ζημιά, με υπαιτιότητα του μεταφορέα, μπορούμε:

- Ή να διακόψουμε το ταξίδι μας και να μας επιστραφεί η διαφορά του εισιτηρίου, για το υπόλοιπο κομμάτι της διαδρομής και για τον επιβάτη και για το όχημα. Ή να συνεχίσουμε το ταξίδι μας: Σε αυτή την περίπτωση, δικαιούμαστε αποζημίωση 25%, επί της τιμής του εισιτηρίου, ή κάποια άλλη παροχή της τιμής του εισιτηρίου, ή κάποια άλλη παροχή, όταν φτάσουμε, στον προορισμό μας, με καθυστέρηση:
 - 1 ώρα, για διαδρομή, μέχρι και 4 ώρες

- 2 ώρες, για διαδρομή, από 4 ώρες, μέχρι 8 ώρες
- 3 ώρες, για τη διαδρομή, από 8 ώρες, μέχρι 24 ώρες
- 6 ώρες, για τη διαδρομή, πάνω από 24 ώρες
- Δικαιούμαστε αποζημίωση 50%, επί της τιμής του εισιτηρίου, όταν οι παραπάνω αναφερόμενοι χρόνοι καθυστέρησης είναι διπλάσιοι.
- Εάν το ταξίδι μας διακοπεί, σε ενδιάμεσο λιμάνι, λόγω ζημιάς, ή βλάβης του πλοίου και δεν προωθηθούμε, στον τελικό μας προορισμό, με ευθύνη και δαπάνη του μεταφορέα, δικαιούμαστε:
 - Δωρεάν τροφή, για όλο το διάστημα, μέχρι να συνεχίσουμε το ταξίδι μας.
 - Κατάλυμα, στο πλοίο, ή σε ξενοδοχείο, εφόσον αυτό είναι εφικτό και υπάρχει ανάγκη διανυκτέρευσης.
 - Δωρεάν μεταφορά, προς και από το ξενοδοχείο.
 - Η ανώτατη τιμή, για κάθε διανυκτέρευση ορίζεται, στα 80 ευρώ και ο ανώτατος αριθμός διανυκτερεύσεων ορίζεται, στις 3.
 - Η άσκηση των δικαιωμάτων μας, για καθυστέρηση, ή ακύρωση του ταξιδιού, σε ενδιάμεσο λιμάνι, γίνεται, σε έγγραφο, που υποχρεούται να μας δώσει ο μεταφορέας.

Ζ. Αν χάσουμε το πλοίο ανταπόκρισης, που θα μας πήγαινε, στον προορισμό μας, εξαιτίας καθυστέρησης ή διακοπής προηγούμενου δρομολόγιου και έχουμε στα χέρια μας το εισιτήριο, πρέπει να ενημερώσουμε το μεταφορέα, ο οποίος πρέπει να μας προωθήσει, στον τελικό προορισμό μας, με δικά του έξοδα και μέριμνα. Δικαιούμαστε, επίσης, γεύματα. Τέλος, δικαιούμαστε και κατάλυμα, με τις ίδιες προϋποθέσεις, που ισχύουν, για τη διακοπή του ταξιδιού, σε ενδιάμεσο λιμάνι.

Η. Αν απαγορευτεί ο απόπλους, λόγω καιρού, μπορούμε:

- Ή να μείνουμε, στο πλοίο, εφόσον οι καιρικές συνθήκες το επιτρέπουν.
- Ή να ακυρώσουμε το ταξίδι μας και να μας επιστραφεί ο ανάλογος ναύλος.
- Ή να αλλάξουμε την ημερομηνία του ταξιδιού

Θ. Αν ακυρωθεί το ταξίδι μας, με ευθύνη του μεταφορέα, μπορούμε να ζητήσουμε αποζημίωση, η οποία θα καλύπτει κάθε ζημιά, που πιστεύουμε ότι έχουμε υποστεί. Εάν ο μεταφορέας δε συμφωνεί, στο ύψος της αποζημίωσης, τη διαφορά θα λύσουν τα δικαστήρια της έδρας του μεταφορέα, σύμφωνα με το άρθρο 682 του Κ.Π.Δ. Δεν έχουμε δικαίωμα αποζημίωσης, εάν:

- Ο μεταφορέας μας ενημερώσει 12 ώρες, πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση και μας προωθήσει, στον προορισμό μας, με άλλο μέσο, το οποίο θα αναχωρεί το πολύ 12 ώρες, μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση.
- Ο μεταφορέας μας ενημερώσει μια βδομάδα, πριν την αναχώρησή μας και μας επιστρέψει το αντίτιμο του εισιτηρίου.

I. Εάν ακυρωθεί το ταξίδι μας, λόγω βλάβης ή ζημιάς του πλοίου, μπορούμε:

- Ή να ακυρώσουμε το ταξίδι μας και να πάρουμε πίσω, το αντίτιμο του εισιτηρίου μας.
- Ή να συμφωνήσουμε να προωθηθούμε, στον προορισμό μας, με έξοδα και φροντίδα του μεταφορέα, μέσα σε 24 ώρες. Σε αυτήν την περίπτωση, ο μεταφορέας πρέπει να μας παράσχει τροφή. Επίσης, πρέπει να μας παράσχει και κατάλυμα. Ισχύουν οι ίδιες προϋποθέσεις, για την καθυστέρηση απόπλου.

Εάν δε θελήσουμε να ακυρώσουμε το ταξίδι μας και ο μεταφορέας δε μπορεί να εξασφαλίσει την προώθησή μας, στον προορισμό μας, μέσα σε 24 ώρες, πρέπει να μας αποζημιώσει, με το διπλάσιο του ναύλου του επιβάτη.

Εάν έχουμε εισιτήριο, με επιστροφή, δικαιούμαστε την επιστροφή και του αντίτιμου του εισιτηρίου επιστροφής.

IA. Εάν έχουν εκδοθεί υπεράριθμα εισιτήρια, ο μεταφορέας είναι υποχρεωμένος να αρνηθεί, δηλαδή να μην επιτρέψει την επιβίβαση, σε ορισμένους επιβάτες. Σε αυτήν την περίπτωση, ο μεταφορέας πρέπει να αναζητήσει εθελοντές, οι οποίοι δέχονται να μη ταξιδέψουν, με αντάλλαγμα κάποιες παροχές, που συμφωνούν, με το μεταφορέα και επιπλέον τη μεταφορά τους, στον προορισμό τους, με δαπάνη του μεταφορέα. Αν δε βρεθούν αρκετοί εθελοντές, ο μεταφορέας είναι υποχρεωμένος, για λόγους ασφάλειας, να μην επιτρέψει, σε κάποιους επιβάτες, να ταξιδέψουν. Σε αυτήν την περίπτωση, δικαιούμαστε:

- Ή να αποζημιωθούμε, με το τριπλάσιο του ναύλου του επιβάτη.
- Ή να μεταφερθούμε, στον τελικό μας προορισμό, με φροντίδα και έξοδα του μεταφορέα, ο οποίος θα μας παράσχει και τροφή. Επιπλέον, πρέπει να μας παράσχει και κατάλυμα, σε ξενοδοχείο, εφόσον συντρέχουν οι ίδιες προϋποθέσεις, που ισχύουν, για την καθυστέρηση του απόπλου. Τέλος, σε αυτήν την περίπτωση, δικαιούμαστε να αποζημιωθούμε, με το ποσό του ναύλου επιβάτη.

IB. Για καταγγελίες και παράπονα, κατά τη διάρκεια του πλου, μπορούμε να απευθυνόμαστε, στον αρμόδιο αξιωματικό του πλοίου. Μετά το πέρας του ταξιδιού, μπορούμε να απευθύνουμε, στον εκδότη του εισιτηρίου μας, ή στο μεταφορέα, ή στις Λιμενικές αρχές.

IG: Για να τροποποιήσουμε το εισιτήριό μας, ή να εισπράξουμε το αντίτιμο εισιτηρίου, ή ναύλου, ή την αποζημίωσή μας, πρέπει να απευθυνθούμε, στον εκδότη του εισιτηρίου, ή στο ναυτικό πράκτορα του μεταφορέα. Η καταβολή γίνεται, σε μετρητά (με τραπεζική εντολή ή με επιταγή γίνεται, μόνο εφόσον συμφωνεί ο επιβάτης), μέσα σε 7 ημέρες, από την προγραμματισμένη αναχώρηση του πλοίου και εφόσον

παραδώσουμε το σώμα του εισιτηρίου ή το απόκομμά του.

ΙΔ: Ο μεταφορέας πρέπει να:

- Παρέχει τις υπηρεσίες θαλάσσιων μεταφορών, χωρίς διακρίσεις.
- Παρέχει τη θέση ή την καμπίνα, που αναγράφεται, στο εισιτήριο.
- Αναγράφει, στο εισιτήριο, το πλοίο, το ταξίδι, την ημερομηνία, και την ώρα αναχώρησης. Πριν την παράδοση του εισιτηρίου, ο εκδότης του πρέπει να μας ενημερώσει και προφορικά, για τα στοιχεία αυτά, καθώς και για την ώρα άφιξης.
- Τηρεί τους κανόνες ασφάλειας και υγιεινής.
- Ανακοινώνει, δημόσια, τα δρομολόγια και την εκτέλεσή τους.
- Ενημερώνει όσους έχουνε δώσει στοιχεία επικοινωνίας, κατά την έκδοση του εισιτηρίου, για τυχόν ακύρωση, αλλαγή, καθυστέρηση των δρομολογίων. Το αργότερο 30 λεπτά, μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, πρέπει να ενημερώνει τους επιβάτες, στους λιμενικούς σταθμούς, για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης.
- Ανακοινώνει, με οπτικές και ηχητικές αναγγελίες, στα ελληνικά και στα αγγλικά, μέσα στο πλοίο, τυχόν καθυστερήσεις καθώς και το χρόνο και την αιτία τους.
- Σε περίπτωση καθυστέρησης ή διακοπής ταξιδιού, απώλειας ανταπόκρισης και ακύρωσης του ταξιδιού, δίνει δωρεάν συνδρομή, σε άτομα μειωμένης κινητικότητας.
- Ενημερώνει, πριν την έκδοση του εισιτηρίου, για τις τιμές και τις τυχόν εκπτώσεις, καθώς και τις συνθήκες πρόσβασης, στα λιμάνια.
- Διαθέτει υπηρεσίες διαχείρισης παραπόνων-καταγγελιών.
- Ανακοινώνει, με οπτικά και ηχητικά μέσα πριν τον πρώτο σταθμό, τις διαδικασίες παραπόνων.
- Τοποθετεί, σε εμφανές σημείο, στο πλοίο και στα εκδοτήρια εισιτηρίων, πίνακα με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών και μεταφορέων. Ο πίνακας αυτός μπορεί μετά από αίτημα του επιβάτη, να διατεθεί, σε γραφή Braille, ή με μεγάλη γραμματοσειρά, στην είσοδο του πλοίου.
- Μην εκδίδει εισιτήρια, για δρομολόγια, που δεν έχουν εγκριθεί, από την αρμόδια αρχή.
- Ενημερώνει την αρμόδια αρχή, για τις τιμές των εισιτηρίων του, το αργότερο 3 ημέρες, από την έναρξη ισχύος τους.
- Μην αυξάνει την τιμή του εισιτηρίου, για το οποίο έγινε ηλεκτρονική κράτηση, στο διάστημα, που μεσολαβεί, από την κράτηση, έως την πληρωμή και παραλαβή του.
- Ενημερώνει, για τις χρεώσεις των αποσκευών.
- Μην αρνείται την κράτηση θέσεων, εφόσον είναι διαθέσιμες και την έκδοση εισιτηρίων, εκτός και αν πρόκειται, για αποδεδειγμένα επικίνδυνο πρόσωπο, για την ασφάλεια του πλοίου και των επιβατών.
- Οι μεταφορείς μπορούν να ορίσουν ελάχιστο χρηματικό όριο, κάτω από το οποίο

δεν καταβάλλεται αποζημίωση. Το όριο αυτό δε μπορεί να υπερβαίνει τα 6 ευρώ.

ΙΕ: Και οι επιβάτες, όμως, έχουμε υποχρεώσεις. Πρέπει, λοιπόν, να:

- Βρισκόμαστε, στο πλοίο, μισή ώρα, πριν τον απόπλου.
- Βρισκόμαστε, στο λιμάνι, μια ώρα, πριν τον απόπλου, εάν έχουμε όχημα.
- Δείχνουμε το εισιτήριο μας, όταν μας το ζητούν και να καταλαμβάνουμε τη θέση μας ή την καμπίνα, που γράφει το εισιτηρίό μας.
- Βάζουμε τις ογκώδεις αποσκευές μας, στους ειδικούς χώρους και όχι στους διαδρόμους του πλοίου.
- Ακολουθούμε τις οδηγίες των υπεύθυνων του πλοίου, για την ασφάλεια, την καθαριότητα και την ησυχία.
- Τηρούμε τους κανονισμούς του πλοίου.
- Μην τοποθετούμε τα πράγματά μας, σε θέσεις των άλλων επιβατών.
- Μην παραμένουμε, στο χώρο των οχημάτων.
- Μην κουβαλάμε επικίνδυνες ύλες.
- Δίνουμε, κατά την κράτηση ή την έκδοση του εισιτηρίου μας τα ακριβή στοιχεία επικοινωνίας μας. Εάν δε θέλουμε να δώσουμε τα στοιχεία μας, το δηλώνουμε, σαφώς.
- Ελέγχουμε τα στοιχεία, που αναγράφονται, στο εισιτήριο μας, κατά την έκδοσή του. Αν υπάρχουν λάθος στοιχεία, δεν το παραλαμβάνουμε.
- Ζητούμε την έγκριση του μεταφορέα ή του εκδότη του εισιτηρίου, αν θελήσουμε να τα μεταβιβάσουμε.

ΙΣΤ: Εκτός από το μεταφορέα, ή τον εκδότη εισιτηρίων, υποχρεώσεις, απέναντι στους επιβάτες έχει και ο φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού λιμένα, ο οποίος οφείλει:

- Να ενημερώνει, για τα δικαιώματα των επιβατών, είτε σε φυσική μορφή, σε εμφανή σημεία του λιμένα, είτε μέσω διαδικτύου, με πίνακα, στα ελληνικά και στα αγγλικά και εφόσον ζητηθεί, από επιβάτη, σε γραφή Braille.
- Να πληροφορεί, για τις συνθήκες πρόσβασης, στο λιμάνι και τη δυνατότητα δωρεάν συνδρομής, σε άτομα με αναπηρία.
- Να τηρεί οργανωμένες διαδικασίες υποδοχής, καταγραφής και επίλυσης παραπόνων και καταγγελιών.

Οι επιβάτες, όταν έχουμε παράπονο, από το μεταφορέα, ή τον εκδότη εισιτηρίων, πρέπει να καταθέτουμε στην πλοιοκτήτρια εταιρία (μεταφορέα), ή στον εκδότη εισιτηρίου, ή στο ναυτικό πράκτορα, που ορίζει ο μεταφορέας την καταγγελία μας, μέσα σε δύο μήνες, από την ημερομηνία, που παρασχέθηκε, ή έπρεπε να παρασχεθεί, η υπηρεσία. Απάντηση, στο αίτημά μας (θετική, αρνητική κ.λπ.) πρέπει να δοθεί, μέσα σε 1 μήνα, από την παραλαβή του παραπόνου. Ο χρόνος, για την τελική απάντηση στην καταγγελία, δε μπορεί να υπερβαίνει, τους 2 μήνες, από την παραλαβή του

παραπόνου.

Εάν έχουμε παράπονο, για το φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού, υποβάλλουμε, στον Υπεύθυνο, για τα παράπονα επιβατών, που έχει ορίσει ο φορέας, το αίτημά μας. Οι προθεσμίες είναι ίδιες, με τις παραπάνω.

Οι καταγγελίες υποβάλλονται, σε διπλότυπο ειδικό έγγραφο. Καταθέτουμε το φύλλο λευκού χρώματος και κρατάμε το φύλλο ερυθρού χρώματος. Εάν δε λάβουμε απάντηση, ή η απάντηση που λάβαμε, δε μας ικανοποιεί, μπορούμε να υποβάλλουμε το ίδιο έντυπο, μαζί με το αρχικό μας αίτημα και τυχόν απάντηση, που λάβαμε, εντός ενός μηνός, είτε στη Λιμενική Αρχή επιβίβασης, ή αποβίβασής μας, είτε στη Διεύθυνση Θαλάσσιων Συγκοινωνιών του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου. Οι αρμόδιες αυτές Υπηρεσίες μπορούν να προβούν, σε συστάσεις, προς τους μεταφορείς, τους εκδότες εισιτηρίων, ή τους φορείς εκμετάλλευσης σταθμών και λιμανιών. Εάν το επιθυμούμε, ζητούμε, από την υπηρεσία, στην οποία υποβάλλουμε το παράπονό μας, να διαβιβάσει την υπόθεση, στο Συνήγορο του Καταναλωτή, για την εξώδικη επίλυσή της.

Πρέπει να γνωρίζουμε ότι, στα κυλικεία των πλοίων ισχύουν συγκεκριμένες τιμές, για καφέ, νερό, σάντουιτς. Για το εν λόγω ζήτημα μπορείτε να ενημερωθείτε [από τη σελίδα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή](#).

Άτομα με μειωμένη κινητικότητα - Δικαιώματα

Τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, έχουν το δικαίωμα να ταξιδεύουν με πλοίο, όπως κάθε άλλος. Δικαιούνται, επίσης, δωρεάν βοήθεια κατά την επιβίβαση και αποβίβαση από το πλοίο, την αλλαγή πλοίων, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και στο λιμάνι.

Για να έχουν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση, θα πρέπει να επικοινωνούν με την πλοιοκτήτρια εταιρεία, το πρακτορείο έκδοσης εισιτηρίων, ή το ταξιδιωτικό γραφείο τουλάχιστον 48 ώρες πριν από το ταξίδι και να εξηγούν τι είδους βοήθεια χρειάζονται.

Ακόμα κι αν δεν ενημερωθεί, ο μεταφορέας και ο φορέας διαχείρισης του τερματικού σταθμού οφείλει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να βοηθήσει κατά την επιβίβαση και αποβίβαση από το πλοίο, καθώς και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

Κατά την κράτηση του εισιτηρίου, δηλώνονται τυχόν ειδικές ανάγκες σχετικά με το κατάλυμα, την επιλογή της θέσης στο ταξίδι, την απαιτούμενη βοήθεια, ή την ανάγκη μεταφοράς ιατρικού εξοπλισμού.

Ο μεταφορέας μπορεί να ζητήσει να συνοδεύεται το άτομο με μειωμένη

κινητικότητα, από άλλο άτομο, αν αυτό είναι αναγκαίο για λόγους ασφάλειας, ή λόγω του σχεδιασμού του πλοίου, ή της λιμενικής υποδομής. Το άτομο αυτό δικαιούται να ταξιδέψει δωρεάν.