

PIREO CHANIA & PIREO HERAKLION

CONDIZIONI GENERALI

1. LISTA PASSEGGERI:

Le disposizioni del decreto presidenziale no.23/1999 "Registrazione delle persone che viaggiano sulle navi passeggeri operanti per e dai porti greci in conformità alla Direttiva 98/41/EC/1998" vengono modificate sulla base del decreto presidenziale 102/2019 (A' 182). Affinché questo sia possibile i biglietti devono essere NOMINATIVI ed includere nello specifico:

- **COGNOME DEL PASSEGGERO**
- **NOME DEL PASSEGGERO (per intero)**
- **NAZIONALITA' (es. GR)**
- **GENERE: MASCHILE / FEMMINILE**
- **DATA DI NASCITA (giorno/mese/anno)**
- **TIPO DI VEICOLO, NUMERO DI TARGA**

L'agente che emette il biglietto dovrà inoltre rendere nota la presenza di passeggeri disabili.

NUMERO DI TELEFONO DEL PASSEGGERO:

È importante che tutte le prenotazioni abbiano un numero di cellulare valido che verrà utilizzato solo allo scopo di informare i clienti attraverso SMS in caso di emergenza (es. cancellazione della partenza dovuta ad avverse condizioni meteo). Il numero di telefono cellulare deve essere inserito nell'apposito spazio (Mobile), incluso il prefisso internazionale, e deve essere del passeggero non dell'agenzia che ha effettuato la prenotazione. Altrimenti sarà l'agenzia a dover informare il passeggero in merito ad eventuali cambi, cancellazioni ecc.

Bambini fino a 5 anni di età: viaggiano gratuitamente, senza diritto a posto letto o poltrona. È obbligatorio emettere un biglietto Gratuito. I bambini che viaggiano in cabina o poltrona hanno diritto al 50% di sconto e devono essere accompagnati da un adulto.

2. POLTRONE NUMERATE:

L'utilizzo è consentito solo ai possessori di biglietti con poltrone numerate.

3. PROCEDURE D'IMBARCO:

I passeggeri devono: a) Presentarsi presso l'area imbarchi almeno 1 ora prima della partenza. b) Se si viaggia con auto 1 ora prima della partenza. Gli autisti dei veicoli sono tenuti ad imbarcare e sbarcare i proprio mezzi. I passeggeri devono scendere dal veicolo prima dell'imbarco. L'ordine di priorità di imbarco dei veicoli è determinato dai regolamenti portuali delle Autorità del porto di riferimento. Tutti i passeggeri sono tenuti a presentare un valido documento per viaggiare. La compagnia si riserva il diritto di non autorizzare l'imbarco nel caso in cui un passeggero non sia in possesso di documento valido. Nel caso in cui un passeggero desideri sbarcare prima della partenza della nave, ha l'obbligo di informare il commissario di bordo della nave e, sbarcando, ha l'obbligo di ritirare tutti i bagagli. In presenza di veicoli, si prega di tenere presente che potrebbe essere impossibile farli sbarcare, a causa della posizione di imbarco nel garage.

4. DATA DI OPZIONE DEI BIGLIETTI:

I biglietti devono essere emessi entro un determinato periodo di tempo, in seguito alla loro prenotazione, del quale il passeggero è informato nel momento della prenotazione stessa. Se i biglietti non vengono emessi durante questo periodo la prenotazione viene cancellata automaticamente.

5. BIGLIETTI A DATA APERTA:

- I biglietti a data aperta non sono validi per imbarcarsi a meno che non sia stato emesso un nuovo biglietto per una specifica data viaggio. I biglietti a data aperta sono validi per un anno dalla data di emissione.
- Se i passeggeri desiderano viaggiare in una data in cui è in vigore una tariffa più alta devono pagare la differenza tra la tariffa in corso e quella precedentemente pagata.
- I passeggeri con biglietti a data aperta devono prenotare il loro viaggio con largo anticipo. La compagnia non può garantire la prenotazione per i passeggeri nella data e nelle sistemazioni da essi richieste.
- I biglietti a data aperta si possono cancellare senza penali se emessi sin dall'origine a data aperta. Se sono stati convertiti in biglietti a data aperta, la data in cui il biglietto è stato convertito a data aperta è considerata come data di annullamento. Il rimborso non verrà accordato sulla base della data iniziale del viaggio.

6. MODIFICHE – ANNULLAMENTI

- I biglietti possono essere annullati dall'agenzia emittente.
- I biglietti non possono essere annullati via telefono. I passeggeri che desiderino annullare i propri biglietti devono consegnarli all'agenzia emittente.
- Il rimborso dei biglietti annullati può essere effettuato dall'agenzia emittente ed è possibile entro un anno dalla data di annullamento.
- I biglietti possono essere tramutati a data aperta, via telefono.
- I biglietti possono essere modificati per un'altra data di partenza, via telefono. In questo caso i passeggeri riceveranno i biglietti con la nuova data presso l'ufficio portuale il giorno della partenza, prima dell'imbarco.

PENALI DI ANNULLAMENTO

ALTA STAGIONE: 17/12/21-09/01/22, 04/03/22, 07/03/22, 15/04/22-01/05/22, 09/06/22, 10/06/22, 13/06/22, 24/06/22-04/09/22

- Fino a 14 giorni prima della partenza: i biglietti vengono cancellati senza penali o possono essere tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.
- Fino a 7 giorni prima della partenza: penale del 25% o in alternativa i biglietti possono essere tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.
- Fino a 2 ore prima della partenza: penale del 50% o in alternativa i biglietti possono essere tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.
- Da 2 ore prima della partenza e fino alla partenza: penale del 50% e i biglietti non possono essere tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.
- Dopo la partenza: I biglietti non possono essere cancellati o tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.

BASSA STAGIONE: Tutte le date non indicate alla voce ALTA STAGIONE

- Fino a 1 ora prima della partenza: i biglietti vengono cancellati senza penali o possono essere tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.
- Da 1 ora fino alla partenza: penale del 50% e i biglietti non possono essere tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.
- Dopo la partenza: i biglietti non possono essere annullati né tramutati a data aperta o con una diversa data di partenza.

7. CANCELLAZIONE DELLA PARTENZA O RITARDO A CAUSA DI CONDIZIONI METEO AVVERSE ecc

PARTENZA POSTICIPATA:

I passeggeri e i veicoli possono imbarcarsi senza modifiche al biglietto.

PARTENZA ANNULLATA:

I biglietti relativi ad una partenza cancellata non sono validi per imbarcarsi e devono essere cambiati con nuovi biglietti per la prima partenza successiva, a seconda della disponibilità.

ATTENZIONE:

Nel caso di annullamento o ritardo della partenza a causa di condizioni meteo avverse, etc. i passeggeri sono tenuti a contattare gli agenti portuali per essere informati circa il nuovo orario di partenza.

8. PERDITA DEI BIGLIETTI:

Quando un biglietto è perso:

- a) è necessario acquistare un nuovo biglietto per poter viaggiare.
- b) i passeggeri devono riferire per iscritto alla compagnia centrale o agli agenti portuali la perdita del biglietto prima della partenza, indicando la data di partenza, l'itinerario e il numero del biglietto perso, così come il numero del nuovo biglietto acquistato. Se, dopo un controllo da parte della compagnia, il biglietto perso non risulta trovato, utilizzato o sostituito entro un mese dalla data di partenza, la compagnia garantirà un biglietto gratuito per l'esatto importo del biglietto perduto.

9. OPERATIVI:

Gli orari indicati si riferiscono al momento in cui la nave entra in porto. La Compagnia non è responsabile per ritardi, modifiche o cancellazioni di itinerari causati da avverse condizioni meteo, ordini dal Ministero della Marina Mercantile o dalle Autorità portuali o per cause di forza maggiore. La Compagnia si riserva il diritto, dietro approvazione del Ministero di riferimento, di modificare la successione e gli operativi delle proprie navi, se necessario. Tutte le modifiche vengono pubblicate nel sito ufficiale della compagnia e comunicate alle agenzie collaboratrici.

10. TARIFFE- SCONTI:

Le tariffe includono il trasporto marittimo e le tasse. Non sono inclusi pasti o bevande. La compagnia si riserva il diritto di cambiare le tariffe. Gli sconti non sono cumulativi ed è garantito solo il più alto. I passeggeri aventi diritto a sconti devono farlo presente durante la prenotazione, presentando tutti i documenti necessari sia in fase di prenotazione che in fase di imbarco. Una volta che il biglietto è stato emesso non è possibile rimborsare alcuna differenza. Per gruppi, bus o veicoli non accompagnati i prezzi vanno richiesti direttamente alla Compagnia.

11. BAGAGLI – OGGETTI DI VALORE:

I bagagli dovranno essere lasciati nelle apposite aree della nave, su indicazione del personale di bordo. I passeggeri possono portare a bordo gratuitamente bagagli fino a 50 kg di peso o fino a 1 metro cubo. I bagagli non devono contenere oggetti di valore. Gli oggetti di valore dovranno essere lasciati in custodia al Commissario di bordo. La compagnia è responsabile per danni o perdita dei bagagli solo se sono stati lasciati in custodia, dietro rilascio di una ricevuta. La compagnia non può essere ritenuta responsabile per furti di denaro o oggetti preziosi lasciati nelle cabine, nelle aree comuni della nave o nei veicoli. Qualsiasi mancanza dovrà essere riferita alla Reception o al Servizio Assistenza Clienti.

12. PASSEGGERI DISABILI:

A bordo delle nostre navi ci sono cabine appositamente progettate con facile accesso e funzionamento per ospitare i passeggeri con esigenze speciali. A causa del numero limitato di queste cabine è necessario prenotarle con largo anticipo (vi preghiamo di contattare le agenzie portuali o il centro prenotazione al numero 0712072346).

13. ANIMALI DOMESTICI:

Gli animali domestici possono viaggiare nelle cabine PET, disponibili per la loro sistemazione, o in speciali aree a loro dedicate (box) sui ponti della nave. Visto il numero limitato di cabine PET, è necessario prenotarle con largo anticipo. Per ragioni di igiene pubblica, non si possono portare animali in cabina, eccetto nelle cabine PET, nei bar, nei ristoranti e nelle aree comuni interne della nave. Devono essere tenuti al guinzaglio nei ponti esterni, indossare la museruola ed essere accompagnati dai loro proprietari. I passeggeri che viaggiano con animali domestici al seguito devono avere i documenti sanitari dell'animale in regola e sono i soli responsabili della cura, sicurezza e igiene dei loro animali. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle regolamentazioni riguardanti la cura degli animali a bordo e sono i soli responsabili per eventuali danni causati dai loro animali a terzi. A bordo sono disponibili aree speciali per l'igiene quotidiana degli animali. Non si accettano a bordo animali non accompagnati.

14. LINEA DIRETTA – SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI:

Per qualsiasi richiesta, commento o suggerimento vi invitiamo a contattare:

- per le navi ANEK LINES: telefono +302104197470, email: customerservice@anek.gr .
- per le navi SUPERFAST FERRIES & BLUE STAR FERRIES: telefono +302108919010, email: cs.domestic@attica-group.com.

15. SICUREZZA A BORDO:

I passeggeri devono attenersi alle istruzioni del Comandante e del personale di bordo in merito al mantenimento dell'ordine, dell'igiene e della sicurezza a bordo. A coloro i quali si rifiutano di attenersi a queste indicazioni, può essere negato l'accesso a bordo della nave e possono essere consegnati alle Autorità Portuali. La compagnia e le navi non possono essere ritenute responsabili per incidenti, perdite, danni che si possano verificare prima o dopo l'imbarco. Materiali esplosivi, infiammabili, incendiari e pericolosi sono severamente proibiti a bordo.

16. INFORMAZIONI UTILI:

Le cabine sono considerate a 2 letti, 3 letti o 4 letti a seconda dei passeggeri occupanti non del numero dei letti presenti in cabina. I passeggeri possono utilizzare tutte le aree pubbliche della nave (bar, ristoranti, saloni, etc.). E' vietato dormire e mangiare nei corridoi e nei saloni delle navi. E' vietato fumare, sulla base della legge greca, nelle aree interne e nelle cabine della nave. L'EURO è la moneta ufficiale a bordo. Per ogni altro obbligo e diritto del viaggiatore si prega di far riferimento alla legge 3709/FEK.213/14-10-08, emendata dall'articolo 35 della Legge 4150/2013 (FEK 102A/29-04-2013).