



PIRAEUS-HERAKLION & PIRAEUS-CHANIA GENERAL TERMS

01/03/24

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)**

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

- È strettamente vietato emettere biglietti a bordo, pertanto i passeggeri devono contattare il proprio agente di viaggio con il dovuto anticipo per effettuare la prenotazione ed emettere i biglietti.
- **Bambini fino a 5 anni di età (fino a 4 anni e 364 giorni): è obbligatorio emettere un biglietto gratuito**, che deve essere prenotato ed emesso contestualmente al biglietto di un adulto. Sulla tariffa bambini si applica il 50% di sconto sul posto letto o posto poltrona. È richiesto che il bambino sia accompagnato da un adulto.

2. NUMERO DI TELEFONO DEL PASSEGGERO:

I passeggeri sono tenuti a fornire alla propria agenzia viaggi un numero di telefono (preferibilmente cellulare) per poter essere contattati in caso di emergenza (es. cancellazione della partenza dovuta ad avverse condizioni meteo).

3. POLTRONE NUMERATE:

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

4. 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 dove avviene l'imbarco. Tutti i passeggeri sono tenuti a presentare un valido documento per viaggiare. I passeggeri sono inoltre tenuti a portare con sé i documenti necessari che ne certifichino l'identità (carta d'identità, passaporto o patente), nonché i documenti giustificativi per gli sconti commerciali, se è stato emesso un biglietto scontato. Nel caso in cui i titolari di biglietti scontati non portino con sé i documenti giustificativi richiesti, sarà dovuto il

versamento della differenza tariffaria. Inoltre, non sarà consentito l'imbarco ai passeggeri il cui nome non sia correttamente indicato sul biglietto.

La Compagnia si riserva il diritto di negare l'imbarco ai passeggeri che viaggiano senza i necessari documenti d'identità e altra documentazione a supporto.

Nel caso in cui un passeggero desideri sbarcare prima della partenza della nave, ha l'obbligo di informare l'ufficio del commissario di bordo e, sbarcando, ha anche 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 prestabilita del veicolo nel garage.

5. 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 da parte del proprio agente di viaggio. Se i biglietti non vengono emessi durante questo periodo la prenotazione viene cancellata automaticamente.

6. 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 non hanno scadenza.
- 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 per il biglietto open.
- All'imbarco ai fini del controllo biglietti è necessario consegnare al commissario di bordo il biglietto originale e la carta d'imbarco emessa.

7. ANNULLAMENTO DEI BIGLIETTI:

- I biglietti possono essere annullati solamente 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 valido fino a 2 anni dalla data di annullamento.
- **Le prenotazioni effettuate tramite il sistema di prenotazione online della Compagnia possono essere cancellate solo inviando una e-mail a helpdesk@attica-group.com**

PENALI DI ANNULLAMENTO:

ALTA STAGIONE: 15/12/23 - 07/01/24, 15/03/24, 18/03/24, 26/04/24 - 12/05/24 & 20/06/24 - 08/09/24

- **Fino a 14 giorni prima della partenza:** i biglietti vengono cancellati senza penali o possono essere tramutati a data aperta o riprenotati per 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 riprenotati per 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 riprenotati per 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 né riprenotati per una diversa data di partenza.
- **Dopo la partenza:** I biglietti non possono essere cancellati né tramutati a data aperta né riprenotati per 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 riprenotati per una diversa data di partenza..
- **Da 1 ora fino alla partenza:** penale del 50% oppure i biglietti possono essere tramutati a data aperta o riprenotati per una diversa data di partenza.
- **Dopo la partenza:** i biglietti non possono essere annullati né tramutati a data aperta né riprenotati per una diversa data di partenza.

BIGLIETTI A DATA APERTA:

- I biglietti a data aperta sono cancellabili senza penali se sono stati emessi originariamente come biglietti a data aperta.
- I biglietti che sono stati trasformati in biglietti a data aperta sono cancellabili secondo i termini e condizioni di cancellazione dei biglietti originariamente emessi.

- 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 per il biglietto open.

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

PARTENZA POSTICIPATA:

I passeggeri e i veicoli possono imbarcarsi senza necessità di cambiare il proprio biglietto.

PARTENZA ANNULLATA:

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

ATTENZIONE:

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

9. **BIGLIETTI SMARRITI:**

In caso di smarrimento del biglietto è necessario acquistare un nuovo biglietto per poter viaggiare. I passeggeri devono dichiarare per iscritto la perdita del biglietto/i, indicando la data di partenza, l'itinerario e il numero del biglietto smarrito, insieme al numero del nuovo biglietto acquistato.

Se il biglietto smarrito non risulterà utilizzato entro un mese dalla data di partenza, la Compagnia garantirà un biglietto per l'esatto importo del biglietto smarrito senza costi aggiuntivi.

Il numero del biglietto smarrito e gli altri dettagli possono essere recuperati attraverso l'agenzia viaggi che ha effettuato la prenotazione ed emesso il biglietto. L'agenzia viaggi dovrà inviare la dichiarazione ed una fotocopia del nuovo biglietto acquistato al Servizio Clienti via fax +30-210-8919019 o email teamcustomer@attica-group.com.

10. **OPERATIVI:**

- La durata del viaggio si riferisce al lasso di tempo tra il momento in cui la nave lascia il porto di partenza ed entra nel porto di arrivo.
- 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 di modificare la programmazione e gli operativi delle proprie navi se necessario.

11. **CONTROLLO DEI BIGLIETTI A BORDO:**

Il personale dell'Ufficio di Commissariato di bordo effettua il controllo dei biglietti all'imbarco e durante il viaggio. I passeggeri sono tenuti a mostrare i propri biglietti su richiesta e documentazione a supporto dello sconto, se applicabile. Nel caso in cui i titolari di biglietti scontati non portino con sé i documenti giustificativi richiesti, sarà dovuto il versamento della differenza tariffaria.

12. **BAGAGLI:**

I bagagli dovranno essere lasciati nelle apposite aree della nave, come da indicazioni del personale di bordo.

I passeggeri possono portare a bordo gratuitamente bagagli fino a 50 kg di peso o fino a 1m3.

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 consegnati in custodia, dietro rilascio di una ricevuta.

La Compagnia non può essere ritenuta responsabile per furti di denaro, oggetti preziosi o bagagli lasciati nelle cabine, nelle aree comuni della nave o nei veicoli.

13. **PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA:**

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 il centro prenotazioni al +30-210-8919950.

Per ulteriore assistenza: Servizio Clienti, Tel +30-210-8919010, e-mail teamcustomer@attica-group.com.

14. **MINORI NON ACCOMPAGNATI**

Il trasporto di minori tra i 15 e i 18 anni non accompagnati da un genitore o tutore è consentita alle seguenti condizioni:

Compilazione di una dichiarazione firmata da un genitore o tutore legale del minore, certificata dalla Polizia o dall'Autorità Portuale competente.

Per imbarcare sulla nave il passeggero minore deve essere in possesso della dichiarazione originale, del biglietto e del proprio documento di identità ai fini dell'identificazione.

In ogni caso il genitore o tutore legale del passeggero minore si assume in pieno la responsabilità della produzione e certificazione della dichiarazione, e di tutti gli altri documenti di accompagnamento che potrebbero essere richiesti al porto di partenza.

In nessun caso la Compagnia sarà ritenuta responsabile in caso di imbarco negato da parte degli Ufficiali di bordo o dall'Autorità portuale a causa di documentazione e/o documenti di riconoscimento non idonei. I moduli di dichiarazione sono disponibili al Servizio Clienti, tel +30-210-8919010, email: teamcustomer@attica-group.com, oltre che presso gli uffici portuali locali della Compagnia.

15. **VEICOLI ELETTRICI**

I passeggeri che viaggiano con auto elettriche dovranno dichiararlo al momento della prenotazione/emissione del biglietto.

Secondo la circolare delle Autorità greche relativa alle misure per il trasporto di veicoli elettrici con navi passeggeri (Ro-Pax) e al fine di limitare e prevenire il rischio di incendio nonché il rilascio di gas tossici nell'area del garage, si applicano le seguenti misure:

- I veicoli elettrici non possono viaggiare a bordo delle navi Ro-Pax come “**non accompagnati**”. I veicoli elettrici non accompagnati possono essere trasportati solo con le navi RO-RO della Compagnia. Per ulteriore assistenza/informazioni contattare il Servizio Clienti: tel +30-210-8919010, email: cs@attica-group.com e gli uffici portuali locali della Compagnia.
- Non saranno accettati a bordo veicoli elettrici con serbatoi o accumulatori danneggiati se questi non saranno stati rimossi. In particolare, nel caso in cui un veicolo elettrico presenti un malfunzionamento, ma non sia chiaro se l'accumulatore sia danneggiato, non sarà consentito l'imbarco. È responsabilità esclusiva del proprietario assicurarsi che il sistema di alimentazione o le batterie del veicolo non siano danneggiati.
- I passeggeri-conducenti di veicoli elettrici devono informare immediatamente l'equipaggio nel caso in cui rilevino indicatori/spie di allarme dal proprio veicolo.

16. **REGISTRAZIONE E SISTEMAZIONE A BORDO ANIMALI DA COMPAGNIA:**

In base al quadro normativo vigente (articolo 18 comma 7 della Legge 4830/2021 / Gazzetta Ufficiale Edizione A' 169/18.09.2021), è **obbligatorio** per i passeggeri che viaggiano con animali dichiararli al momento della prenotazione/emissione del biglietto, al fine di registrarli nel sistema di prenotazione elettronica ed **emettere un biglietto gratuito**.

A bordo non è consentita l'emissione di biglietti, pertanto, per evitare inutili disagi, i passeggeri dovranno prenotare ed emettere i biglietti per tempo.

Secondo il Regolamento (UE) n. 576/2013 del Parlamento e Consiglio Europeo, ogni passeggero può viaggiare con un massimo di 5 animali domestici di sua proprietà. Gli animali domestici devono essere completamente vaccinati e possono viaggiare con un proprio certificato sanitario. Si prega di notare che il numero massimo per prenotazione è di 5 animali domestici.

Le navi dispongono di cabine speciali (cabine PET) e di aree di alloggio speciali per animali domestici (gabbiette).

Considerato il numero limitato di cabine PET, è necessario prenotarle in anticipo. Il numero massimo di animali per ogni cabina PET è 2 animali domestici.

Per motivi di igiene pubblica, gli animali non sono ammessi nelle cabine (diverse dalle cabine PET appositamente dedicate), nei bar, nei ristoranti e nelle aree comuni interne della nave. Sui ponti esterni gli animali sono tenuti ad indossare la museruola o al guinzaglio, accompagnati dal proprietario o dal tutore.

I proprietari o tutori di animali domestici sono tenuti a portare con sé i documenti sanitari in corso di validità del proprio animale durante il viaggio e devono presentarli al momento dell'imbarco sulla nave. Il proprietario o tutore dell'animale è ritenuto pienamente responsabile della cura, della sicurezza e dell'igiene dell'animale e del rispetto di tutte le leggi e regolamenti relativi a quanto sopra.

Inoltre, i proprietari di animali domestici sono gli unici responsabili per ogni eventuale danno causato dai propri animali a terzi, durante il viaggio.

A bordo sono disponibili aree speciali per l'igiene quotidiana degli animali domestici. Non sono ammessi all'imbarco animali domestici non accompagnati.

17. OGGETTI SMARRITI:

I passeggeri che hanno perso o trovato un oggetto smarrito a bordo sono gentilmente pregati di contattare la reception di bordo immediatamente durante il viaggio e soprattutto prima dello sbarco. Per ogni informazione necessaria successivamente allo sbarco si prega di contattare l'Ufficio Centrale della Compagnia, Servizio Clienti, tel +30-210-8919010, e-mail cs@attica-group.com

18. LINEA DIRETTA – SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI:

I passeggeri che hanno perso o trovato un oggetto smarrito a bordo sono gentilmente pregati di contattare la reception di bordo immediatamente durante il viaggio e soprattutto prima dello sbarco. Per ogni informazione necessaria successivamente allo sbarco si prega di contattare l'Ufficio Centrale della Compagnia, Servizio Clienti, tel +30-210-8919010, e-mail s@attica-group.com

19. SICUREZZA A BORDO:

Per motivi di sicurezza, tutte le persone e tutti gli oggetti portati a bordo della nave possono essere perquisiti.

Alle persone che rifiutano di ottemperare a tale richiesta verrà negato l'accesso a bordo e verranno segnalate alle autorità portuali competenti. Tutti i passeggeri sono tenuti a presentare il biglietto, la carta d'identità o altro documento ufficiale al personale autorizzato della nave. Il vettore si riserva il diritto di negare l'imbarco a chiunque non sia in possesso di documenti di viaggio validi o non possa dimostrare al di là di ogni dubbio la propria identità.

Una volta che un passeggero è salito a bordo della nave, non gli è consentito sbarcare prima della partenza, salvo autorizzazione da parte degli ufficiali di bordo. I passeggeri che desiderano sbarcare dovranno portare con sé tutti i propri bagagli e/o veicolo (se possibile).

Le eventuali armi trasportate dovranno essere dichiarate al momento dell'imbarco.