



## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA - PER LE LINEE INTERNAZIONALI 2022

I passeggeri, i loro bagagli e i veicoli accompagnati sono trasportati in conformità con i "Trattati e le Convenzioni Internazionali" e le condizioni generali di trasporto (generalmente indicate come "Termini e Condizioni Generali di Vendita"), così come tali condizioni sono state adottate da "ANEK SA - SUPERFAST ENDEKA (HELLAS) INC . & CO JOINT VENTURE "(di seguito indicate come" la Compagnia"). Tali Termini e Condizioni Generali includono anche i limiti di responsabilità del vettore marittimo in caso di morte o malattia, di danneggiamento o smarrimento di veicoli e bagagli o di ritardi o cambi di rotta. I Termini e Condizioni Generali della Compagnia sono disponibili in copia cartacea su richiesta.

### ORARI E TARIFFE

Le tariffe e gli orari indicati nel catalogo della Compagnia sono formulati sulla base delle condizioni esistenti al momento della stampa. Se tali condizioni dovessero cambiare dopo la stampa del catalogo, la Compagnia si riserva il diritto di modificare gli orari, le tariffe e gli itinerari o di recedere dagli obblighi contrattuali senza alcun preavviso. La Compagnia tuttavia non è responsabile per eventuali danni che ne derivino. Le suddette condizioni includono anche qualsiasi circostanza imprevedibile come un aumento del prezzo del combustibile o fluttuazioni valutarie. Nei rari casi in cui gli obblighi contrattuali non potessero essere adempiuti, il passeggero avrebbe diritto al rimborso totale degli importi versati. La Compagnia non può essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi causati da terzi, disposizioni delle autorità portuali o avverse condizioni atmosferiche. Gli operativi possono subire variazioni senza alcun preavviso.

### RICHIESTE DI PRENOTAZIONE

In base alle Direttive Internazionali SOLAS e alla Legislazione Europea (Community Directive 98/41/ CdelC del 18/06/1998), i passeggeri sono tenuti a fornire le seguenti informazioni all'atto della prenotazione: Nome e Cognome, Sesso, Nazionalità, Data di Nascita, Recapito telefonico, Tipologia e targa dell'eventuale veicolo al seguito. I passeggeri di nazionalità extra-europea (e di paesi non aderenti al Trattato di Schengen) sono tenuti a fornire le seguenti ulteriori informazioni: Numero di Passaporto e relativa data di scadenza, data di scadenza del visto (se richiesto).

### VALIDITA' DEI BIGLIETTI

I biglietti sono validi un anno dalla data di emissione (non dalla data di stampa o di prenotazione) a eccezione di quelli con tariffa speciale che prevedono restrizioni di validità. Un biglietto non è trasferibile se non diversamente previsto dalla legge. La persona autorizzata a viaggiare è quella indicata sul biglietto (contratto di viaggio). La modifica del nome e del cognome di un passeggero su un biglietto emesso non è consentita. La Compagnia si riserva il diritto di richiedere ai passeggeri di presentare il proprio documento di riconoscimento in corso di validità prima della partenza; non potrà pertanto essere ritenuta responsabile se un passeggero, diverso dall'intestatario del biglietto ma che abbia presentato un documento corrispondente all'intestatario, sia stato autorizzato a viaggiare e/o abbia avuto un rimborso.

### TASSO DI CAMBIO

I prezzi dei biglietti acquistati in paesi esteri o a bordo possono variare in base all'oscillazione dei tassi di cambio.

### ANNULLAMENTI E RIMBORSI

Gli annullamenti sono possibili presso l'agenzia di viaggio, l'agenzia portuale, l'agente di vendita Premium o presso gli uffici della Compagnia prezzo cui sono stati effettuati la prenotazione e il pagamento. Sono previsti i seguenti rimborsi in base alla data di annullamento rispetto alla data del viaggio:

#### • Offerta Prenota Prima (Early Booking)

vedi termini e condizioni al link <https://anekitalia.com/offerte/sconto-prenota-prima/>

#### • Biglietti a TARIFFA ORDINARIA

- 100% di rimborso fino a 22 giorni prima della partenza.
- 80% di rimborso da 21 giorni a 8 giorni prima della partenza.
- 50% di rimborso da 7 giorni a 24 ore prima della partenza.

• La Compagnia non ha alcun obbligo di rimborso in caso di annullamenti effettuati meno di 24 ore prima della partenza della nave o in caso di mancata presentazione del passeggero al check-in.

• In caso di annullamento parziale di un biglietto di andata e ritorno dove una delle due tratte sia già stata utilizzata, il passeggero avrà diritto al rimborso come sopra indicato (in base alla data di annullamento) limitatamente alla parte relativa alla tratta non utilizzata.

• In caso di annullamento totale di un biglietto di andata e ritorno, il rimborso avverrà nei termini sopra indicati (in base alla data di annullamento).

• La politica di rimborso sopra indicata non è valida per i biglietti emessi con un'offerta speciale. In tali casi, sono applicabili le condizioni di annullamento dell'offerta.

I biglietti possono essere resi OPEN (data aperta) o variati ad una nuova data di partenza fino a quattro (4) ore prima della partenza della nave. In caso di annullamento di un biglietto reso open o modificato, la data della variazione sarà considerata come data di annullamento del biglietto ed il rimborso sarà calcolato in base alla data di partenza originariamente prenotata.

Le richieste di rimborso deve essere inoltrate per iscritto. Annullamenti e rimborsi possono essere effettuati esclusivamente dalle agenzie di viaggi, gli Agenti di vendita Premium o dagli uffici della Compagnia che hanno emesso i biglietti. Gli agenti portuali possono cancellare un biglietto una volta finalizzato il check-in, ma non possono effettuare rimborsi. La Compagnia può trattenere l'intero importo del biglietto nel caso in cui il passeggero interrompa il suo viaggio in uno dei porti intermedi, salvo il caso in cui l'interruzione dipenda da malattia, incidente o cause di forza maggiore.

### **RITORNO A DATA APERTA**

I biglietti originariamente emessi con ritorno a data aperta (e non resi open successivamente alla prenotazione) hanno validità di un anno dalla data di emissione (non dalla data di stampa o di prenotazione) e in caso di annullamento hanno diritto al 100% di rimborso.

I biglietti originariamente emessi con data di ritorno fissata e successivamente resi open hanno validità di un anno dalla data di emissione del biglietto iniziale (non dalla data di stampa o di prenotazione) e, in caso di annullamento, vengono rimborsati in base alla politica di annullamento del biglietto iniziale. I passeggeri in possesso di biglietti di ritorno a data aperta devono procedere con la prenotazione del ritorno con largo anticipo, presso l'agenzia di viaggio, l'Agente di vendita Premium, l'agenzia portuale o gli uffici della Compagnia dove sono stati effettuati la prenotazione e il pagamento. Ai ritorni a data aperta viene sempre applicata la tariffa di bassa stagione. In caso di utilizzo del biglietto in media o alta stagione o in un periodo in cui è in vigore una nuova tariffa, il passeggero sarà tenuto all'integrazione tariffaria per la differenza tra la quota prepagata sul biglietto e quella in vigore al momento della partenza. La prenotazione avviene in base alla disponibilità. La Compagnia non potrà sempre garantire la riconferma delle prenotazioni nelle date di partenza o nelle classi di sistemazione richieste dai clienti; potrebbe pertanto offrire partenze o sistemazioni alternative.

### **BIGLIETTI SMARRITI**

In caso di smarrimento del biglietto, il passeggero deve immediatamente informare l'agente di viaggio, l'agente di vendita Premium, l'agente portuale che ha emesso il biglietto o darne comunicazione alla Compagnia. La ristampa del biglietto può essere richiesta solo dal passeggero intestatario e previa presentazione al porto di partenza di un documento d'identità in corso di validità.

Nota: tutti i passeggeri devono presentarsi al check-in muniti di carta d'identità o passaporto in corso di validità.

### **SCONTI**

I seguenti passeggeri hanno diritto a tariffe scontate: a) neonati, b) bambini, c) senior, d) studenti, e) giovani, f) membri di specifiche associazioni automobilistiche e campeggiatori, g) titolari di tessere Aneksmart o Seasmiles. I passeggeri sono tenuti a presentare il documento attestante il loro diritto allo sconto sia all'atto della prenotazione sia durante le operazioni di check-in. Gli sconti devono essere richiesti al momento della prenotazione. Dopo l'utilizzo del biglietto non si avrà diritto ad alcun rimborso.

### **RICHIESTE PER GRUPPI**

Le richieste di tariffe per gruppi possono essere inviate alla Compagnia, alle agenzie di viaggio e gli Agenti di vendita Premium. Un gruppo è tale se composto da almeno 16 passeggeri. Per il periodo dal 15/07 al 15/09, un gruppo è tale se composto da almeno 20 passeggeri.

### **BAMBINI NON ACCOMPAGNATI**

La Compagnia non accetta prenotazioni per bambini di età inferiore ai 15 anni, se non accompagnati da passeggeri adulti. Le prenotazioni per i giovani di età compresa tra 15 e 18 anni possono essere accettate previa specifica autorizzazione scritta dei genitori o del tutore legale per il viaggio senza accompagnatore. Gli appositi moduli sono disponibili presso gli uffici della Compagnia (Servizio Assistenza Clienti, tel. : +30 210 89 19 010, e-mail [cs.adriatic@superfast.com](mailto:cs.adriatic@superfast.com) per navi Superfast Ferries e tel. : +30 210 41 97 470, e-mail [customerservice@anek.gr](mailto:customerservice@anek.gr) per le navi Anek Lines).

### **PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA**

Le nostre navi dispongono di alcune cabine attrezzate per disabili, con accesso facilitato e ambienti idonei ad ospitare passeggeri con particolari esigenze. Dato il numero limitato di queste cabine, è necessario prenotarle con largo anticipo. Per ulteriori informazioni preghiamo contattare la linea diretta del Servizio Assistenza Clienti

### **ANIMALI A BORDO**

Le nostre navi dispongono di appositi spazi e gabbiette destinate agli animali domestici, utilizzabili previa prenotazione anticipata. Sono inoltre disponibili un numero limitato di cabine adibite al trasporto di animali domestici. Tali cabine devono essere prenotate in anticipo. Animali domestici non accompagnati non sono ammessi a bordo. Durante il viaggio, i proprietari sono tenuti ad avere con sé il libretto sanitario in corso di validità del proprio animale domestico (i cittadini europei sono inoltre tenuti ad avere il passaporto europeo – EU Pet passport - per animali

domestici ), attenendosi a tutte le regolamentazioni previste. Per gatti, cani e furetti è obbligatoria la vaccinazione antirabbica in corso di validità. Per maggiori informazioni, consultare sempre il veterinario e il proprio agente di viaggio. E' vietato l'accesso degli animali a tutte le zone comuni interne delle navi (bar, ristoranti e aree pubbliche) ed è altresì vietata la loro permanenza all'interno dei veicoli in garage(ad eccezione di quelli prenotati con formula Campeggio a Bordo), in quanto l'accesso al garage è interdetto ai passeggeri durante l'intera traversata. Al di fuori degli spazi designati e lungo i ponti aperti della nave, gli animali domestici devono indossare una museruola, essere tenuti al guinzaglio ed essere sempre accompagnati dal loro proprietario, che si assume piena responsabilità della loro cura, sicurezza ed igiene dell'animale nel rispetto di tutte le leggi e i regolamenti in materia di trasporto marittimo di animali domestici.

I proprietari sono inoltre responsabili per eventuali danni causati a terzi dal proprio animale. I passeggeri portatori di handicap che viaggiano con animali addestrati all'assistenza sono esonerati dalle suddette restrizioni e possono essere accompagnati dal loro animale anche all'interno della nave; devono comunque avere con sé appropriata certificazione dell'animale. Nota: il trasporto di animali vivi (esclusi gli animali domestici) è sottoposto alle regole fissate per il trasporto merci della Compagnia. Per ulteriori informazioni preghiamo contattare il Servizio Assistenza Clienti della Compagnia.

### **CAMPEGGIO A BORDO**

Il campeggio a bordo è consentito dal 1 ° aprile al 31 ottobre. I passeggeri con camper o caravan al seguito devono effettuare il check-in almeno 3 ore prima della partenza della nave. L'arrivo in ritardo del camper all'imbarco potrebbe precludere l'accesso all'Open Deck (campeggio a bordo). Si consiglia di prenotare con largo anticipo data la disponibilità limitata di posti camper con Campeggio a Bordo. Per motivi di sicurezza, è severamente vietato l'uso di fornelli a gas, gas liquidi o qualsiasi altro tipo di combustibile durante la traversata in campeggio a bordo. I passeggeri sono tenuti a prestare particolare attenzione alle istruzioni di bordo riguardo la formula Campeggio a Bordo. Il campeggio a bordo è consentito solo a passeggeri con veicoli ufficialmente omologati come camper o caravan. Autovetture, furgoni e tutte le categorie di veicoli non omologate camper o caravan non sono ammesse al campeggio a bordo e i passeggeri non avranno accesso al garage dell'open deck in fase di imbarco.

### **PASTI E BEVANDE**

Pasti e bevande non sono inclusi nel prezzo del biglietto.

### **EFFETTI PERSONALI E OGGETTI DI VALORE**

I passeggeri possono depositare gli oggetti di valore in custodia presso l'ufficio del Commissario di Bordo, a condizione che loro valore complessivo non sia superiore a € 500,00. La Compagnia declina ogni responsabilità in caso di smarrimento di denaro o oggetti di valore lasciati incustoditi nelle aree di deposito bagagli aperte o nelle cabine. Si prega di comunicare l'eventuale smarrimento di effetti personali alla Reception di bordo durante la traversata, oppure contattare telefonicamente la nostra linea diretta – Servizio Assistenza Clienti. Dopo la partenza della nave è vietato l'accesso ai garage; pertanto durante la traversata non sarà possibile usufruire di effetti personali sistemati a bordo dei veicoli al seguito.

### **PROCEDURE D'IMBARCO / REGOLAMENTI DI ACCESSO**

In ottemperanza ai regolamenti di sicurezza ISPS (International Ship and Port Facility Security), i passeggeri sono tenuti a presentarsi all'imbarco almeno 2 ore prima della partenza della nave. Tutti i passeggeri sono tenuti a presentare agli addetti al check-in ed al personale di bordo preposto la propria carta d'imbarco, il proprio passaporto o carta d'identità in corso di validità, il libretto di circolazione del veicolo e la documentazione accertante il diritto a viaggiare con biglietti scontati (se in possesso di tali biglietti). La Compagnia, in base alle proprie competenze, si riserva il diritto di negare l'imbarco a chiunque non risulti in possesso di validi documenti di viaggio o non sia in grado di provare, senza ombra di dubbio, la propria identità.

Nel caso in cui la Compagnia venisse multata dall'Ufficio Immigrazione, l'importo della multa sarà totalmente a carico del passeggero in difetto dei regolari documenti di viaggio richiesti. La Compagnia non potrà essere ritenuta responsabile nel caso in cui le autorità di frontiera impediscano ad un passeggero/a di continuare il suo viaggio. Nel caso in cui i funzionari dell'ufficio immigrazione neghino l'ingresso, il passeggero/a sarà rimandato indietro al suo porto di partenza e sarà tenuto al pagamento del relativo biglietto. Raccomandiamo ai cittadini di ogni nazionalità di rivolgersi al proprio Consolato per maggiori dettagli. Regolare documento di riconoscimento deve essere presentato anche per bambini e infant. Tutti i passeggeri imbarcati, così come i loro bagagli ed effetti personali, possono essere oggetto di perquisizione. Chi dovesse rifiutarsi di ottemperare a questa richiesta non sarà ammesso a bordo e sarà consegnato alle locali autorità portuali. Nel caso in cui un passeggero/a debba sbarcare prima della partenza della nave, dovrà assicurarsi di lasciare la nave portando con sé il suo bagaglio e/o veicolo. In presenza di veicolo al seguito, di qualsiasi categoria, ricordiamo che potrebbe essere tecnicamente impossibile rimuovere il mezzo dal garage della nave, in quanto i veicoli vengono sistemati a bordo in base ad un piano di carico prefissato. Il trasporto di armi, munizioni, esplosivi, materiali infiammabili, combustibili e materiali pericolosi di qualsiasi genere è assolutamente vietato.

### **VALUTA A BORDO**

La valuta utilizzata a bordo è l'Euro. Le navi dispongono di uffici di cambio valuta; sono inoltre disponibili sportelli bancomat (a bordo delle navi Superfast Ferries). Le principali carte di credito sono accettate.

### **TELECOMUNICAZIONI E SERVIZIO INTERNET**

A bordo sono disponibili i seguenti strumenti di comunicazione:

- Telefoni satellitari a moneta.
- Telefono cellulare personale utilizzabile durante tutta la durata del viaggio (servizio disponibile solo a bordo delle navi Superfast). Questo servizio di roaming satellitare è soggetto a diverse tipologie di tariffa. Per maggiori informazioni sui costi di tale servizio, contattare il proprio gestore telefonico.
- Internet corner (Olympic Champion e Hellenic Spirit) e connessione internet WI-FI durante tutta la traversata.

#### **LINEA DIRETTA – SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI**

Per qualsiasi richiesta, commento o suggerimento contattare telefonicamente il Servizio Assistenza Clienti: per navi Anek Lines tel. +30 210 41 97 470 oppure e-mail [customerservice@anek.gr](mailto:customerservice@anek.gr), per navi Superfast Ferries tel. +30 210 89 19 010, oppure e-mail [cs.adriatic@superfast.com](mailto:cs.adriatic@superfast.com).

#### **INFORMAZIONI UTILI**

Le cabine sono considerate ed offerte a uno, due, tre o quattro letti in base al numero delle persone che le utilizzano e non in base al numero dei posti letto o dei servizi extra disponibili in ogni cabina.

I passeggeri possono utilizzare liberamente tutte le aree comuni delle navi (bar, ristoranti, saloni ecc.). E' vietato dormire nei saloni e lungo i corridoi delle navi. I passeggeri sono tenuti a seguire le indicazioni del personale della nave relativamente al rispetto delle misure di sicurezza ed al corretto svolgimento della vita di bordo.

#### **MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI**

La Compagnia si riserva il diritto di modificare o rinnovare in modo unilaterale le suddette Condizioni Generali in qualsiasi momento, anche dopo il perfezionamento della procedura di prenotazione e senza obbligo di informare preventivamente i passeggeri.

Indicativamente, la Compagnia ha la facoltà di modificare le condizioni di annullamento, rimborso, biglietti a data aperta a seguito di cambiamenti nel quadro giuridico nazionale o Europeo esistente, specificamente dovuti alla pandemia da COVID-19 e alle conseguenti restrizioni di viaggio.