

Termini e condizioni generali di vendita 2024

Il trasporto dei passeggeri, dei loro bagagli e dei veicoli al seguito è effettuato in conformità con i "Trattati e le Convenzioni Internazionali" e con le condizioni generali di trasporto (generalmente indicate come "Termini e Condizioni Generali di Vendita"), e tali condizioni sono state adottate da "ANEK - SUPERFAST JOINT VENTURE (di seguito indicate come " la Compagnia)". Tali Termini e Condizioni Generali includono esclusioni e 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, i passeggeri sono tenuti a fornire le seguenti informazioni all'atto della prenotazione: **Nome e Cognome, Sesso, Nazionalità, Data di Nascita, Recapito telefonico, indirizzo email, Tipologia e targa del veicolo** (se presente), **Tipologia di documento** (carta d'identità, passaporto o altro), **Numero identificativo del documento** (carta d'identità, passaporto o altro). In aggiunta, se il passeggero viaggia con animali al seguito, è obbligatorio fornire il numero del Passaporto o del Certificato Sanitario dell'animale.

Validità dei biglietti

I biglietti sono validi **un anno dalla data del viaggio (non dalla data di emissione, stampa o prenotazione)** a eccezione di quelli con tariffa speciale che prevedono restrizioni di validità. Nel caso che un biglietto venga modificato una o più di una volta (nuova data di viaggio, trasformazione in biglietto a data aperta) viene mantenuta la validità del biglietto originario. 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'gente di vendita Premium o presso gli uffici della Compagnia presso cui sono stati effettuati la prenotazione e il pagamento. Ad esclusione degli importi dell'adeguamento carburante (Fuel Surcharge) e delle ETS che sono totalmente rimborsabili in caso di annullamento, a seconda del momento della cancellazione e in relazione alla data del viaggio, vengono rimborsati i seguenti importi:

- **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 (ad esempio Early Booking). 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 solo per iscritto entro due mesi dalla data del viaggio. 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. Non sono possibili rimborsi per biglietti scaduti. 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.

Biglietti a data aperta

Un biglietto a data di ritorno aperta, originariamente emesso come aperto e non convertito successivamente in biglietto a data aperta, è valido per un anno dalla data di emissione (no stampa o prenotazione) e viene rimborsato, in caso di cancellazione, con un rimborso del 100%, a condizione che la richiesta di cancellazione viene effettuata prima della sua scadenza.

Un biglietto convertito in biglietto a data aperta ha validità di un anno dalla data del viaggio (non dalla data di emissione, stampa o prenotazione) del biglietto iniziale. In caso di cancellazione, la data in cui il biglietto è stato reso open è considerata come la data di cancellazione e il rimborso viene calcolato prendendo come riferimento la data di viaggio del biglietto iniziale e applicando la relativa politica di cancellazione

I passeggeri in possesso di un biglietto di ritorno a data aperta devono prenotare con largo anticipo il viaggio di ritorno tramite l'agenzia di viaggio, il Premium Sales Agent, l'agenzia portuale o gli uffici della Compagnia, dove è stata effettuata la prenotazione e il pagamento. **Le tariffe del biglietto a data aperta sono sempre calcolate in base alla tariffa di bassa stagione. Nel caso in cui un passeggero viaggi in media o alta stagione o durante un periodo in cui è in vigore una nuova tariffa, la differenza tra la tariffa corrente e quella prepagata è a carico del passeggero. La prenotazione avviene in base alla disponibilità. La Società non può sempre garantire la prenotazione dei passeggeri nelle date di viaggio o nel tipo di sistemazione desiderati. Potrebbero essere offerte date di viaggio o tipi di 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 4-12 anni, c) senior, d) giovani, e) membri di specifiche associazioni automobilistiche e campeggiatori, f) titolari di biglietti Eurail, Interrail, Balkan Flexipass, RIT, DB Autozug, FIP e NRT g) titolari di tessere 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 non accompagnati da passeggeri adulti, possono essere accettate previa specifica autorizzazione scritta dei genitori o del tutore legale. Gli appositi moduli sono disponibili presso gli uffici della Compagnia (Servizio Assistenza Clienti, tel: +30 210 89 19 010, E-mail cs@attica-group.com)

Passeggeri a mobilità 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

A seguito delle normative vigenti per gli animali che viaggiano a bordo delle navi è obbligatoria la loro registrazione nel sistema elettronico di Prenotazione. I passeggeri che hanno animali al seguito devono dichiararli al momento della prenotazione ed emissione dei biglietti, **affinchè venga emesso il relativo biglietto anche per gli animali.**

In conformità alle normative Europee, ad ogni proprietario o loro custode durante il viaggio che non sia di natura commerciale è consentito trasportare fino ad un massimo di cinque (5) animali.

Le nostre navi dispongono di appositi spazi e gabbiette destinate agli animali domestici, utilizzabili previa prenotazione anticipata data la loro limitata disponibilità. E' inoltre disponibile 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. Il proprietario o il tutore dell'animale domestico 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 di eventuali lesioni o danni causati dai loro animali a terzi. Sono esclusi dalle suddette restrizioni gli animali che assistono le persone con disabilità che accompagnano i loro padroni e che, comunque tenuti al guinzaglio, possono entrare con loro nelle aree interne senza la museruola e senza trasportino indipendentemente dalla loro taglia. I proprietari devono essere in possesso dei certificati appropriati per questi animali. Nota: il trasporto di animali vivi (diversi dagli animali domestici) è regolato dai termini e condizioni di carico della Società. Per ulteriori informazioni, i passeggeri devono contattare il Servizio 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.

Campers e Caravans

Durante la traversata l'alimentazione di gas e Gpl deve rimanere chiusa.

Veicoli a combustibili alternativi

Per i privati, non è consentito l'imbarco di veicoli "non accompagnati" se tali veicoli sono alimentati con combustibili alternativi (Alternative Fuel Vehicles AFVs).

Pasti e bevande

Pasti e bevande non sono inclusi nel prezzo del biglietto.

Effetti personali

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. 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 lasciati a bordo dei veicoli al seguito.

Procedure di imbarco / Regolamenti di accesso

In ottemperanza ai regolamenti di sicurezza ISPS (International Ship and Port Facility Security), tutti i passeggeri sono tenuti a presentarsi **all'imbarco almeno 3 ore prima dell'orario di 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 neonati. 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. I bancomat sono disponibili a bordo delle navi Superfast Ferries. Si accettano le principali carte di credito.

Telecomunicazioni e servizio internet

A bordo sono disponibili i seguenti strumenti di comunicazione:

- L'uso di telefoni cellulari personali durante l'intera durata del viaggio. Ci sono diverse tariffe per questo servizio di roaming satellitare. Per qualsiasi informazione sulle tariffe di questo servizio, contatta il tuo gestore di rete mobile.
- Connessione Internet wireless (Wi-Fi) durante l'intero viaggio.

Linea diretta – Servizio Assistenza Clienti

Per qualsiasi richiesta, commento o suggerimento contattare telefonicamente il Servizio Assistenza Clienti: tel.: +30 210 8919010 o inviare una e-mail a: cs@attica-group.com

Informazioni utili

Le cabine sono considerate ed offerte secondo il listino tariffario corrispondente 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) che può fornire.

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 e 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 preventivo avviso, nel rispetto degli obblighi informativi di cui alla normativa vigente. 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.