

## Γενικοί Όροι Ταξιδιού

### ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΗ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Κράτηση και έκδοση εισιτηρίων μπορεί να γίνει μέσω των Κεντρικών Πρακτορειών τις San Lorentzo, των συνεργαζόμενων Ταξιδιωτικών Γραφείων καθώς και του διαδικτυακού τόπου της SAN LORENTZO N.E.

#### 1. ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ – ΟΧΗΜΑΤΩΝ

1.1. Το εισιτήριο είναι προσωπικό, ονομαστικό, δεν μεταβιβάζεται και ισχύει αποκλειστικά για την διαδρομή Από-> Προς, την ημερομηνία και τη θέση για την οποία έχει εκδοθεί.

1.2. Σύμφωνα με **ΦΕΚ Α 17 / 1999 Π.Δ. 23/99 ΟΔΗΓΙΑ 98/41** η καταγραφή των ατόμων που ταξιδεύουν με επιβατικά- οχηματαγωγά πλοία για λόγους ασφαλείας είναι υποχρεωτική σε κάθε δρομολόγιο. Για τους σκοπούς της καταγραφής, τα εισιτήρια εκδίδονται **ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΑ** και αναγράφουν οπωσδήποτε:

- Το ονοματεπώνυμο του επιβάτη
- Το φύλο: Άνδρας/Γυναίκα
- Την Εθνικότητα του επιβάτη
- Την ηλικία/ημερομηνία γέννησης: Ενήλικος/Παιδί/Βρέφος
- Αν υπάρχει όχημα: Αριθμός Κυκλοφορίας Οχήματος και τύπος

1.3. Κατά την έκδοση, καλό θα ήταν ο επιβάτης να δηλώνει αριθμό κινητού τηλεφώνου επικοινωνίας ώστε να υπάρχει δυνατότητα ειδοποίησης του σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης δρομολογίου π.χ. απαγορευτικό απόπλου λόγω καιρικών ή ματαίωσης του δρομολογίου λόγω βλάβης του πλοίου. Σε περίπτωση ΜΗ επιθυμίας του επιβάτη να γνωστοποιήσει στοιχεία επικοινωνίας, αυτή καταχωρείται στο σύστημα έκδοσης.

1.4. Η έκδοση εισιτηρίου πάνω στο πλοίο απαγορεύεται και συνεπώς για την αποφυγή άσκοπης ταλαιπωρίας ο επιβάτης πρέπει να προβαίνει έγκαιρα σε κρατήσεις θέσεων και έκδοσης εισιτηρίων.

1.5. Τα εισιτήρια πρέπει να εκδίδονται μέσα στην προκαθορισμένη από την ημερομηνία κράτησης προθεσμία, για την οποία οι επιβάτες ενημερώνονται από τον Ταξιδιωτικό τους Πράκτορα. Σε αντίθετη περίπτωση η κράτηση ακυρώνεται αυτόματα.

1.6. Παιδιά ηλικίας μέχρι πέντε (5) ετών: είναι υποχρεωτική η έκδοση εισιτηρίου με μηδενικό ναύλο. Τα παιδιά που είναι μεγαλύτερα από (5) ετών είναι υποχρεωτική η έκδοση εισιτηρίου με μισό ναύλο (παιδικό εισιτήριο).

## **2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ**

2.1. Όλοι οι επιβάτες οφείλουν να είναι εφοδιασμένοι με τα απαραίτητα έγκυρα ταξιδιωτικά έγγραφα. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην επιτρέψει την επιβίβαση σε επιβάτη χωρίς τα απαραίτητα αυτά ταξιδιωτικά έγγραφα.

2.2. Ο επιβάτης οφείλει να προσέρχεται στο πλοίο μισή ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και να φέρει το όχημά του στο χώρο αναμονής φόρτωσης μία (1) ώρα πριν τον απόπλου. Αν για οποιοδήποτε λόγο δεν προλάβει τον απόπλου δεν δικαιούται επιστροφής ναύλου.

2.3. Ο οδηγός υποχρεούται να φορτώσει και να εκφορτώσει το όχημά του. Οι επιβάτες των οχημάτων υποχρεούνται να αποβιβάζονται από αυτά, πριν από τη φόρτωσή τους στο πλοίο. Η σειρά προτεραιότητας φόρτωσης των οχημάτων καθορίζεται από τους Κανονισμούς Λιμένα κάθε Λιμενικής Αρχής, στη περιοχή της οποίας γίνεται η φόρτωση.

## **3. ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ**

Τα εισιτήρια πρέπει να εκδίδονται μέσα στην προκαθορισμένη από την ημερομηνία κράτησης προθεσμία, για την οποία οι επιβάτες ενημερώνονται από τον ταξιδιωτικό τους πράκτορα. Σε αντίθετη περίπτωση η κράτηση ακυρώνεται αυτόματα. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής των προθεσμιών.

Η προθεσμία αυτή είναι:

HIGH SEASON:	1 Απριλίου – 30 Σεπτεμβρίου	- 3 ημέρες από την κράτηση - 3 ημέρες προ του απόπλου
LOW SEASON:	1 Οκτωβρίου – 31 Μαρτίου	- 10 ημέρες από την κράτηση - 1 ημέρα προ του απόπλου

## **4. ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ**

Τα εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας ισχύουν για ένα (1) έτος από την ημερομηνία έκδοσης τους και δεν γίνονται αποδεκτά για επιβίβαση. Εισιτήρια μπορούν να γίνουν OPEN (ανοικτής ημερομηνίας) μέχρι και μία (1) ώρα προ του απόπλου.

Το OPEN εισιτήριο είναι απαραίτητο πριν την επιβίβαση να αντικατασταθεί με νέο εισιτήριο.

## **5. ΠΡΟΠΛΗΡΩΜΕΝΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ (Prepaid Ticket)**

Σας ενημερώνουμε ότι η εταιρεία μας υποστηρίζει την λειτουργία του προπληρωμένου εισιτηρίου ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΜΟΝΟ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΚΡΑΤΗΣΗΣ (ΡΤΑ). Τα προπληρωμένα εισιτήρια, θα πρέπει να εκτυπώνονται πριν την επιβίβαση στο πλοίο. Η εκτύπωση γίνεται από τους Κεντρικούς Λιμενικούς Πράκτορες στα λιμάνια αναχώρησης.

## 6. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΝΑΥΛΟΥ

Από την ημερομηνία έκδοσης του εισιτηρίου:

- Έως και 14 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου : Τα εισιτήρια ακυρώνονται με επιστροφή του 100% του ναύλου εφόσον επιστραφεί αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου.
- Έως και 7 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου : Τα εισιτήρια ακυρώνονται με επιστροφή του 75% του ναύλου εφόσον επιστραφεί αυτούσιο το σώμα του.
- Έως και 12 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου : Τα εισιτήρια ακυρώνονται με επιστροφή του 50% του ναύλου εφόσον επιστραφεί αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Τα εισιτήρια μπορούν να μετατραπούν σε εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας (OPEN) έως και μία (1) ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.

Τα εισιτήρια ακυρώνονται από τους Κεντρικούς Πράκτορες και από τα πρακτορεία στα οποία εκδόθηκαν. **Δεν είναι δυνατόν να ακυρωθούν τηλεφωνικά.** Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να παραδώσουν τα εισιτήρια στα προαναφερόμενα πρακτορεία.

Όλες οι τυχόν αλλαγές, τροποποιήσεις ή ακυρώσεις εισιτηρίων γίνονται μόνον με βάση τους κανόνες της ακυρωτικής πολιτικής και χωρίς καμία απολύτως άλλη επιβάρυνση στα κεντρικά λιμενικά πρακτορεία και από τα πρακτορεία στα οποία εκδόθηκαν.

- Μετά την αναχώρηση του πλοίου τα εισιτήρια **δεν ακυρώνονται, δεν μετατρέπονται σε εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας (OPEN)** δεν υπάρχει δυνατότητα αλλαγής.
- Επιστροφή χρημάτων σε ακυρωμένα εισιτήρια γίνεται από τα πρακτορεία έκδοσης , έως και 6 (έξι) μήνες από την ημερομηνία ακύρωσης

## 7. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΡΤΑ

Από την ημερομηνία έκδοσης του εισιτηρίου:

- Έως και 14 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου : Τα εισιτήρια ακυρώνονται με επιστροφή του 100% του ναύλου εφόσον επιστραφεί αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου.
- Έως και 7 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου : Τα εισιτήρια ακυρώνονται με επιστροφή του 75% του ναύλου εφόσον επιστραφεί αυτούσιο το σώμα του.
- Έως και 12 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου : Τα εισιτήρια ακυρώνονται με επιστροφή του 50% του ναύλου εφόσον επιστραφεί αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου.

Ωστόσο είναι υποχρεωτική η εκτύπωση των ηλεκτρονικών και ΡΤΑ εισιτηρίων σε θερμικά από τα κεντρικά λιμενικά πρακτορεία της εταιρίας ή στα πρακτορεία στα οποία εκδόθηκαν τα εισιτήρια.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Τα εισιτήρια μπορούν να μετατραπούν σε εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας (OPEN) έως και μία (1) ώρα πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.

Μετά την αναχώρηση: Τα εισιτήρια **δεν ακυρώνονται, δεν μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας**, ενώ η αλλαγή της ημερομηνίας **δεν είναι δυνατή.**

## **8. ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ**

Εφόσον τα απολεσθέν εισιτήριο δεν βρεθεί στα αρχεία της εταιρίας να έχει ταξιδέψει σε διάστημα ενός (1) μήνα από την ημερομηνία του ταξιδιού, η εταιρία θα το αντικαταστήσει με δωρεάν εισιτήριο της ίδιας διαδρομής και κατηγορίας με το απολεσθέν. Η δήλωση της απώλειας θα κατατίθεται ή θα αποστέλλεται με email info@slf.gr στα γραφεία της εταιρίας.

Στη περίπτωση απώλειας του εισιτηρίου, για να μπορέσει να ταξιδέψει ο επιβάτης, θα πρέπει να αγοράσει νέο εισιτήριο. Στη συνέχεια πρέπει να ενημερώσει εγγράφως την εταιρία όσον αφορά την απώλεια αναφέροντας όλα τα στοιχεία του απολεσθέντος εισιτηρίου (ημερομηνία ταξιδιού, διαδρομή, αριθμό εισιτηρίου), τον αριθμό του νέου εισιτηρίου που αγοράστηκε και φωτοτυπία αυτού.

## **9. ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ**

9.1. Η εταιρία καταβάλει κάθε προσπάθεια για την τήρηση των δρομολογίων που αναφέρονται στα φυλλάδια και τον διαδικτυακό της τόπο. Διατηρεί όμως το δικαίωμα για την τροποποίησή τους εφόσον παραστεί ανάγκη και κατόπιν εγκρίσεως των Λιμενικών Αρχών.

9.2. Σε περίπτωση που το προγραμματισμένο δρομολόγιο δεν πραγματοποιηθεί με υπαιτιότητα της εταιρίας ή για λόγους ανωτέρας βίας (π.χ. απαγορευτικό απόπλου λόγω καιρικών συνθηκών) επιστρέφεται στον επιβάτη ολόκληρη η αξία του εισιτηρίου.

9.3. Η εταιρία δεν ευθύνεται για τυχόν ακύρωση, καθυστέρηση δρομολογίου που οφείλεται σε δυσμενείς καιρικές συνθήκες ή εντολές του αρμόδιου Υπουργείου και των Λιμενικών Αρχών ή σε λόγους ανωτέρας βίας και γίνονται με κύριο μέλημα την ασφάλεια των επιβατών.

## **10. ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ ΛΟΓΩ ΔΥΣΜΕΝΩΝ ΚΑΙΡΙΚΩΝ ΣΥΝΘΗΚΩΝ**

Τα εισιτήρια της αναχώρησης που ματαιώθηκε δεν ισχύουν για επιβίβαση και πρέπει να αλλαχθούν για την επόμενη προγραμματισμένη αναχώρηση, στην οποία υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων, κάνοντας αντικατάσταση εισιτηρίου. Στις περιπτώσεις που καθυστερεί ή ματαιώνεται το δρομολόγιο, οι επιβάτες παρακαλούνται να επικοινωνούν με τα λιμενικά γραφεία της εταιρίας για να ενημερώνονται σχετικά με τη νέα ώρα αναχώρησης του πλοίου.

## **11. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟ ΠΛΟΙΟ**

Οι Αξιωματικοί του πλοίου διενεργούν ελέγχους εισιτηρίων κατά την επιβίβαση και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Κατά τον έλεγχο οι επιβάτες είναι υποχρεωμένοι να επιδεικνύουν τα εισιτήρια τους και τα δικαιολογητικά εκπτώσεων εφόσον έχει εκδοθεί εκπτώτικό εισιτήριο.

## 12. ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ

12.1. Ο επιβάτης δικαιούται να μεταφέρει χειραποσκευές βάρους μέχρι 50 κιλών χωρίς να καταβάλλει ιδιαίτερο ναύλο. Τα άτομα μειωμένης κινητικότητας δικαιούνται χωρίς καταβολή ιδιαίτερου ναύλου να μεταφέρουν επιπλέον των χειραποσκευών, κάθε εξοπλισμό ή βοήθημα που απαιτείται για την αυτόνομη μετακίνησή τους, ανεξαρτήτως βάρους.

12.2. Κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, οι αποσκευές μπορούν να παραμένουν μέσα στα οχήματα. Όταν ο επιβάτης ταξιδεύει χωρίς όχημα, τότε οι αποσκευές πρέπει να τοποθετούνται σε ειδικά σημεία του πλοίου, σύμφωνα με τις υποδείξεις του πληρώματος.

12.3. Τιμαλφή, χρήματα και αντικείμενα αξίας μπορούν να παραδίδονται στους Αξιωματικούς του πλοίου προς φύλαξη. Η εταιρία δεν φέρει ουδεμία ευθύνη σε περίπτωση απώλειας τέτοιων αντικειμένων που φυλάσσονταν σε αποσκευή και δεν είχαν παραδοθεί στους Αξιωματικούς του πλοίου προς φύλαξη.

12.4. Εφόσον ο επιβάτης διατήρησε τη φύλαξη των αποσκευών του, η εταιρία δεν ευθύνεται για τυχόν φθορές ή απώλειά τους.

12.5. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια του ταξιδιού κάποιος επιβάτης έχασε ή βρήκε κάποιο αντικείμενο, παρακαλείται να ενημερώσει άμεσα και πριν την αποβίβαση τους Αξιωματικούς του πλοίου. Μετά την αποβίβαση παρακαλείται να ενημερώσει το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας στο τηλ. 210 412 62 26 ή να στείλει e-mail στο: [info@slf.gr](mailto:info@slf.gr).

## 13. ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΑ

13.1 Για λόγους υγιεινής απαγορεύεται η παραμονή των κατοικίδιων σε όλους τους κοινόχρηστους εσωτερικούς χώρους του πλοίου.

13.2 Τα σκυλιά εφόσον κυκλοφορούν (πάντα με λουρί και συνοδό) θα πρέπει να φορούν υποχρεωτικά φίμωτρο.

13.3. Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με κατοικίδιο πρέπει να έχουν πάντα μαζί τους το πρόσφατα ενημερωμένο βιβλιάριο υγείας του, κλωβό μεταφοράς για κατοικίδιο έως 10kg ή φίμωτρο για κατοικίδιο άνω των 10kg, και είναι υπεύθυνοι για την φροντίδα, την ασφάλεια και την υγιεινή του.

13.4. Ασυνόδευτα κατοικίδια δεν γίνονται δεκτά.

## 14. ΠΕΡΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

- Απαγορεύεται στους επιβάτες να μεταφέρουν όπλα, φυσίγγια, εκρηκτικές, εύφλεκτες, εμπρηστικές και γενικά επικίνδυνες ύλες.

- Για λόγους ασφαλείας, όλοι οι επιβάτες και τα αντικείμενα τα οποία φέρουν επί του πλοίου είναι πιθανό να ελεγχθούν. Θα απαγορεύεται η είσοδος στο πλοίο, στα πρόσωπα τα οποία αρνούνται να συμμορφωθούν και θα αναφέρονται στις Λιμενικές Αρχές.

- Οι επιβάτες οφείλουν να επιδεικνύουν στο εξουσιοδοτημένο προσωπικό του πλοίου, το εισιτήριό τους, το διαβατήριό ή αστυνομική ταυτότητα ή άλλα έγκυρα ταξιδιωτικά έγγραφα. Η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να μην επιτρέψει την επιβίβαση εάν ο επιβάτης δεν διαθέτει τα απαιτούμενα ταξιδιωτικά έγγραφα και δεν δύναται να αποδείξει, πέραν πάσης αμφιβολίας την ταυτότητά του. Μετά την επιβίβαση, δεν επιτρέπεται η αποβίβαση χωρίς την άδεια των υπευθύνων Αξιωματικών του πλοίου.

## **15. ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΚΑΠΝΙΣΜΑΤΟΣ**

Σύμφωνα με τον Ν.3730/2008 απαγορεύεται το κάπνισμα σε όλους τους κλειστούς κοινόχρηστους χώρους του πλοίου. Οι επιβάτες μπορούν να καπνίζουν μόνο στους καθορισμένους χώρους των ανοικτών καταστρωμάτων.

## **16. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Για οποιοδήποτε σχόλιο ή παρατήρηση οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν τηλεφωνικά στο 210 412 62 26 ή μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@slf.gr](mailto:info@slf.gr)