

# Condizioni Generali di Vendita per le linee Italia-Grecia

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PER LE LINEE INTERNAZIONALI

I passeggeri, i loro bagagli ed i veicoli al seguito sono trasportati in conformità con i Trattati e le Convenzioni Internazionali, il Codice Privato della Navigazione Marittima in Grecia e le condizioni generali di trasporto delle navi ANEK LINES, SUPERFAST FERRIES o BLUE STAR FERRIES (di seguito nominate "Nave/Navì"), in quanto tali condizioni di trasporto (generalmente indicate come "Termini e Condizioni Generali") sono state determinate dai Comandanti delle Navi in nome e per conto degli Armatori delle navi stesse (Comandanti e Armatori di seguito indicati con "la Compagnia"). Tali Termini e Condizioni Generali includono 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. Termini e Condizioni Generali di Trasporto della Compagnia sono disponibili in copia cartacea su richiesta.

## ORARI E TARIFFE

Le tariffe e gli orari indicati nel presente catalogo 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 i prezzi e le rotte o di recedere dagli obblighi contrattuali senza alcun preavviso. La Compagnia, comunque, non è responsabile per eventuali danni causati. In caso di aumento del prezzo del combustibile, oscillazioni valutarie o altre circostanze impreviste, la Compagnia si riserva il diritto di modificare le tariffe senza alcun preavviso, e di aumentare l'adeguamento carburante se necessario. Nello sfortunato evento in cui gli obblighi contrattuali non siano onorati, il cliente ha diritto al rimborso degli importi pagati, senza ulteriori risarcimenti. La Compagnia non può essere ritenuta responsabile per ritardi dovuti a responsabilità di terzi, disposizioni delle autorità portuali o avverse condizioni atmosferiche. Nei suddetti casi 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/EC 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, salvo quelli che prevedono restrizioni di validità. Un biglietto non è trasferibile salvo diverse disposizioni di legge. La persona autorizzata a viaggiare è quella nominata nel biglietto (contratto di viaggio). La Compagnia si riserva il diritto di richiedere ai passeggeri di mostrare 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'Agente di Viaggio, l'Agente Portuale, l'Agente di Vendita Premium o gli Uffici della Compagnia presso cui le prenotazioni ed i pagamenti sono stati effettuati.

Sono previsti i seguenti rimborsi in base alla data di annullamento (escluse le offerte speciali):

- 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 è tenuta a garantire rimborsi in caso di annullamento effettuato meno di 24 ore prima della partenza o in caso di mancata presentazione al check-in.

I biglietti possono essere convertiti in biglietti a data aperta o per un'altra data di partenza. Se i biglietti vengono cancellati, la data in cui i biglietti sono stati resi OPEN (a data aperta) o trasformati per un'altra data, sarà considerata come data di annullamento e il rimborso sarà calcolato in base alla data di partenza originariamente prenotata. Un biglietto di ritorno OPEN, originariamente prenotato come OPEN e non convertito in OPEN successivamente, se cancellato, verrà rimborsato all'80% (per la tratta di ritorno).

- In caso di annullamento parziale di un biglietto di andata e ritorno, dove una delle due tratte è già stata effettuata, il passeggero verrà rimborsato come sopra (in base alla data di cancellazione) per la tratta che non è stata effettuata.

- In caso di annullamento totale di un biglietto di andata e ritorno, il rimborso avverrà nei termini sopra indicati (sulla base della data di annullamento). Le richieste di rimborso devono essere inoltrate per iscritto ed il rimborso dovuto potrà essere effettuato entro i tre mesi successivi all'ultima data di partenza. Annullamenti e rimborsi possono essere effettuati esclusivamente dagli Agenti di Viaggio, 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 a data aperta hanno validità di un anno dalla data di emissione (non di stampa). I passeggeri in possesso di biglietti a data aperta devono procedere con la prenotazione del ritorno in tempo utile, presso gli Agenti di Viaggio, Agenti di Vendita Premium, Agenti Portuali o presso gli Uffici della Compagnia dove le prenotazioni ed i pagamenti sono stati effettuati. Ai ritorni a data aperta viene sempre applicata la tariffa di bassa stagione. In caso di utilizzo del biglietto in media o alta stagione oppure in un periodo in cui è in vigore una nuova tariffa, il passeggero sarà tenuto all'integrazione tariffaria per la differenza tra la quota pre-pagata sul biglietto e quella in vigore al momento della partenza. La Compagnia non può sempre garantire le prenotazioni nelle date di partenza o nelle classi di sistemazione richieste dai clienti; può pertanto offrire partenze o sistemazioni alternative.

### **BIGLIETTI SMARRITI**

In caso di smarrimento del biglietto il passeggero deve comunicarlo immediatamente alla Compagnia, agli Agenti di Viaggio, all'ufficio portuale o agli Agenti di Vendita Premium. La ristampa del biglietto potrà essere consegnata solamente al passeggero dietro presentazione di un documento di identità valido.

NOTA: Al check-in, tutti i passeggeri sono tenuti a presentare un documento valido per l'espatrio.

### **SCONTI**

La Compagnia può verificare se uno sconto è stato correttamente applicato, richiedendone prova al cliente: (1) bambini, (2) senior, (3) giovani e studenti, (4) membri di associazioni automobilistiche e associazioni campeggiatori (5) programmi fedeltà AnekSmart o Seasmiles. La richiesta di sconti deve essere dichiarata 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 inoltrate alla Compagnia, agli Agenti di Viaggio e agli Agenti di Vendita Premium. Un gruppo è tale se composto da almeno 16 passeggeri. 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 al di sotto dei 15 anni, se non accompagnati da passeggeri adulti. Le prenotazioni di giovani compresi tra i 15 ed i 18 anni possono essere accettate previa specifica autorizzazione scritta dei genitori o del tutore per il viaggio senza accompagnatore. I moduli per tale certificazione sono disponibili presso gli uffici della Compagnia (Servizio Assistenza Clienti, tel.+39.0712072346, e-mail [info@anekitalia.com](mailto:info@anekitalia.com) per le navi Anek Lines e per le navi Superfast). Per ottenere il documento on line, [cliccare qui](#).

### **PASSEGGERI DIVERSAMENTE ABILI**

Le nostre navi dispongono di alcune cabine attrezzate per passeggeri diversamente abili, 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 il Servizio Assistenza Clienti - Linea Diretta.

### **ANIMALI DOMESTICI**

Le nostre navi dispongono di gabbiette destinate agli animali domestici, utilizzabili previa prenotazione. E' inoltre disponibile un numero limitato di cabine adibite al trasporto di animali domestici (al massimo due animali per cabina). 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 - dell'animale), attenendosi a tutte le regolamentazioni previste. Per gatti, cani e furetti è obbligatoria la vaccinazione antirabbica in corso di validità. Per maggiori informazioni contattare il proprio veterinario oppure il proprio Agente di Viaggio. E' vietato l'accesso degli animali in tutte le zone comuni 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, gli animali domestici devono essere tenuti al guinzaglio, indossare la museruola ed essere tenuti costantemente sotto controllo dai loro proprietari, che si assumono la piena responsabilità della loro cura, sicurezza ed igiene nel rispetto delle regolamentazioni in materia di trasporto marittimo di animali domestici. I proprietari sono inoltre responsabili di eventuali danni causati a terzi dal proprio animale. I passeggeri disabili, accompagnati da animali addestrati all'assistenza, sono esonerati dalle suddette restrizioni ma devono comunque avere con sé idonee certificazioni dell'animale. Attenzione: il trasporto di animali vivi (non domestici) è regolato dalle Condizioni di Trasporto Veicoli Commerciali della Compagnia. Per ulteriori informazioni contattare il Servizio Assistenza Clienti della Compagnia.

## **CAMPEGGIO A BORDO**

Il Campeggio a Bordo è possibile dal 1° Aprile al 31 Ottobre. I passeggeri con caravan o camper al seguito sono tenuti a presentarsi al 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 formula 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 per il campeggio a bordo. Il campeggio a bordo è consentito solo a passeggeri con veicoli al seguito ufficialmente omologati come camper o caravan. Autovetture, furgoni e tutte le categorie di veicoli non omologate camper o caravan, non sono ammessi al campeggio a bordo ed 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 il valore complessivo non sia superiore a € 500,00. La Compagnia declina ogni responsabilità in caso di smarrimento di 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. Gli effetti personali che si trovano nei veicoli dei passeggeri non saranno accessibili durante la navigazione, poiché l'ingresso al garage è proibito dopo la partenza della nave.

## **PROCEDURE D'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 2 ore prima della partenza della nave. Tutti i passeggeri sono tenuti a presentare al personale di bordo la propria carta d'imbarco ed il proprio passaporto o carta d'identità in corso di validità oltre al libretto di circolazione del veicolo. La Compagnia, in base alle proprie competenze, si riserva il diritto di non accettare a bordo chiunque non risulti in possesso di validi documenti di viaggio o non sia in grado di provare, al di là di ogni 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 se le autorità di frontiera impedissero ad un passeggero di continuare il proprio viaggio. Nel caso in cui ad un passeggero sia negato l'accesso dagli ufficiali dell'immigrazione, il passeggero sarà reinstradato al suo luogo di partenza a sue spese. Raccomandiamo i cittadini di ogni nazionalità di rivolgersi al proprio Consolato per maggiori dettagli. Regolare documento di riconoscimento deve essere presentato anche per i bambini. 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 debba sbarcare prima della partenza della nave, dovrà premurarsi di lasciare la nave portando con sé il proprio bagaglio e/o veicolo. In presenza di veicolo al seguito, di qualsiasi categoria, ricordiamo che potrebbe essere tecnicamente impossibile rimuoverlo 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, esplosivo, materiali infiammabili, combustibili e materiali pericolosi di qualsiasi genere è assolutamente vietato.

## **VALUTA A BORDO**

La valuta utilizzata a bordo è l'Euro. 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 pagamento.
- 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 (Hellenic Spirit, Olympic Champion) e connessione internet WI-FI durante tutta la traversata.

## **LINEA DIRETTA SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI**

Per qualsiasi richiesta, commento o suggerimento, i passeggeri possono contattare il Servizio Assistenza Clienti per le navi Anek e per le navi Superfast telefonicamente al numero +39.0712072346 o via mail: [info@anekitalia.com](mailto:info@anekitalia.com)

## **INFORMAZIONI UTILI**

Le cabine sono considerate ed offerte a due, tre o quattro letti in base al numero delle persone che le utilizzano e non in base al numero dei posti letti 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.