

# Condizioni Generali di Vendita per la Linea di Heraklion e di Chania

## LISTE PASSEGGERI

Secondo la direttiva UE 98/41 è obbligatorio, per motivi di sicurezza, indicare per nome tutti i passeggeri su ogni viaggio. Ai fini di tale registrazione, i biglietti sono emessi con il nome di ciascun passeggero e nello specifico devono indicare:

- **NOME E COGNOME DEL PASSEGGERO**
- **SESSO (MASCHIO / FEMMINA)**
- **ETA' (ADULTO-BAMBINO-INFANTE)**
- **TIPO DI VEICOLO E NUMERO DI TARGA**

Inoltre l'ufficio che emette i biglietti deve essere informato in caso di passeggeri con **ESIGENZE PARTICOLARI**.

**NUMERO DI TELEFONO DEI PASSEGGERI:** I passeggeri sono pregati di fornire all'agenzia di viaggi il proprio numero di telefono (preferibilmente un numero di telefono cellulare) così da poter essere contattati in caso di emergenza, ad esempio cancellazioni dovute a cattive condizioni meteo. I passeggeri devono controllare che i dati inseriti nel biglietto siano corretti (date, orari, itinerario, nome della nave, nomi e cognomi).

È vietata l'emissione di biglietti a bordo della nave; per questo motivo i passeggeri devono contattare i propri agenti di viaggio in tempo utile per la prenotazione ed emissione dei biglietti.

**Bambini fino a 5 anni di età (INFANT):** viaggiano gratuitamente senza diritto a posto letto o poltrona. E' obbligatorio emettere un biglietto gratuito. I bambini che viaggiano in cabina o poltrona hanno diritto al 50% di riduzione e devono essere accompagnati da un adulto.

**Bambini da 5 a 10 anni di età:** 50% di sconto sulla tariffa adulto della sistemazione scelta.

## POLTRONE NUMERATE

Il loro uso è permesso solamente ai possessori di biglietti con poltrone numerate assegnate.

## PROCEDURE DI IMBARCO

I passeggeri devono:

- a) presentarsi nell'area imbarchi almeno 30 minuti prima della partenza.
- b) 1 ora prima della partenza se viaggiano con la propria auto.

Gli autisti sono obbligati ad imbarcare e sbarcare il proprio veicolo. Gli altri passeggeri del veicolo devono uscire dal veicolo prima dell'imbarco. I veicoli vengono imbarcati secondo un ordine stabilito dai regolamenti dell'Autorità Portuale del porto dove avviene l'imbarco. Tutti i passeggeri devono essere in grado di mostrare i propri documenti di viaggio. La compagnia si riserva il diritto di non consentire l'imbarco a passeggeri sprovvisti dei documenti di viaggio necessari. Nel caso in cui un passeggero desiderasse sbarcare prima della partenza della nave, è obbligato ad informare il Commissario di Bordo e a ritirare i propri bagagli prima di lasciare la nave. Nel caso di veicolo al seguito, si rammenta che potrebbe non essere possibile rimuoverlo dal garage della nave a causa della posizione in cui è stato parcheggiato.

## BIGLIETTI CON SCADENZA OPZIONE

I biglietti devono essere emessi entro uno specifico arco di tempo successivo alla prenotazione, del quale i passeggeri devono essere informati dalla loro agenzia di viaggi. Nel caso in cui i biglietti non vengano emessi entro tale arco di tempo la prenotazione è automaticamente cancellata.

## BIGLIETTI CON DATA APERTA

- I biglietti a data aperta non sono validi per l'imbarco amenoché non sia stato emesso un nuovo biglietto per una data specifica. I biglietti a data aperta sono validi 1 anno dalla data di emissione.

- Se i passeggeri desiderano viaggiare in un periodo in cui è in vigore una tariffa più alta, dovranno pagare la differenza tra la tariffa pagata e quella corrente.

- I passeggeri con biglietti a data aperta devono prenotare il loro viaggio con largo anticipo. La Compagnia non può garantire ai passeggeri la prenotazione nelle date o sistemazioni desiderate.

- I biglietti a data aperta vengono cancellati senza penali quando sono stati originariamente emessi a data aperta. Nel caso in cui essi siano stati trasformati in data aperta, la data in cui avviene tale conversione sarà considerata come data di cancellazione. Qualsiasi rimborso sarà calcolato in base alla data iniziale del viaggio.

## CAMBI E CANCELLAZIONE DEI BIGLIETTI

- I biglietti possono essere cancellati solo dall'agenzia emittente.

- I biglietti non possono essere cancellati per via telefonica. I passeggeri che vogliono annullare i propri biglietti devono restituirli a mano all'agenzia emittente.

- Il rimborso per i biglietti cancellati può essere fatto dalla agenzia emittente ed entro 1 anno dalla data di cancellazione.
- I biglietti possono essere convertiti a data aperta telefonicamente.
- I biglietti possono subire cambi data telefonicamente. In questo caso, i passeggeri devono ricevere i loro biglietti dall'ufficio portuale del porto di partenza prima dell'imbarco.

## **PENALI DI CANCELLAZIONE**

### **ALTA STAGIONE:**

**15/12/17-07/01/18, 16/02/18, 19/02/18, 30/03/18-15/04/18, 25/05/18, 28/05/18 & 29/06/18-02/09/18**

- **Fino a 14 giorni prima della partenza:** i biglietti sono cancellati senza penale o possono essere convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.
- **Da 13 giorni fino a 7 giorni prima della partenza:** il 25% di penalità verrà applicato, in alternativa i biglietti possono essere convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.
- **Da 6 giorni fino a 2 ore prima della partenza:** il 50% di penale verrà applicato, in alternativa i biglietti possono essere convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.
- **Da 2 ore prima fino alla partenza:** il 50% di penale verrà applicato ed i biglietti non possono essere convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.
- **Dopo la partenza:** i biglietti non possono essere cancellati né convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.

### **BASSA STAGIONE:**

**Tutte le date ad eccezione di quelle menzionate come ALTA STAGIONE**

- **Fino ad 1 ora prima della partenza:** i biglietti sono cancellati senza penale o possono essere convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.
- **Da 1 ora prima fino alla partenza:** il 50% di penale verrà applicato ed i biglietti non possono essere convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.
- **Dopo la partenza:** i biglietti non possono essere cancellati né convertiti a data aperta o ad un'altra data di partenza.

## **CANCELLAZIONE DELLE PARTENZE O RITARDI PER AVVERSE CONDIZIONI METEOROLOGICHE etc.**

### **PARTENZA RITARDATA:**

I passeggeri ed i veicoli vengono imbarcati senza alcuna modifica del biglietto.

### **PARTENZA ANNULLATA:**

I biglietti relativi ad una partenza cancellata non sono validi per l'imbarco e devono essere sostituiti da nuovi biglietti per la successiva partenza programmata, a seconda della disponibilità.

### **ATTENZIONE:**

Nel caso in cui una partenza subisca un ritardo o venga cancellata per motivi di estremo maltempo etc., i passeggeri sono pregati di contattare le agenzie portuali della compagnia per essere informati sul nuovo orario di partenza.

## **SMARRIMENTO DEL/I BIGLIETTO/I**

In caso di smarrimento di un biglietto:

- a) bisogna comprare un nuovo biglietto per poter viaggiare.
- b) i passeggeri devono comunicare per iscritto alla sede centrale o agli uffici portuali della compagnia lo smarrimento del/i biglietto/i prima della partenza prevista indicando la data di partenza, l'itinerario e il numero di riferimento sia dei biglietti smarriti sia di quelli nuovi riacquistati. Se entro 1 mese dopo la partenza e dopo i dovuti controlli il biglietto smarrito risulta inutilizzato la compagnia potrà rilasciare un biglietto gratuito dello stesso importo.

## **ORARI**

Gli orari di arrivo riportati indicano il momento dell'ingresso della nave in porto. La compagnia non può essere ritenuta responsabile di ritardi, cambi o cancellazione di itinerari dovute ad avverse condizioni meteorologiche, ordini provenienti dal Ministero della Marina Mercantile o dalle Autorità Portuali o cause di forza maggiore. La Compagnia si riserva il diritto, previa approvazione del Ministero di competenza, di riprogrammare gli orari delle navi se necessario così come di modificare gli orari. Tutti i cambi sono pubblicati sul sito ufficiale della Compagnia e vengono comunicati anche a tutte le agenzie.

## **TARIFFE - SCONTI**

Le tariffe includono il trasporto marittimo e le tasse. Cibi e bevande non sono inclusi. La Compagnia si riserva il diritto di cambiare le tariffe. Tutti gli sconti/offerte non sono cumulabili e solo uno (quello maggiore) viene applicato. I passeggeri che beneficiano di uno sconto devono segnalarlo all'atto della prenotazione e presentare la relativa documentazione all'atto dell'emissione del biglietto e all'imbarco. Dopo l'emissione del biglietto non sarà rimborsata alcuna differenza tariffaria.

Le tariffe per gruppi, bus o veicoli non accompagnati vanno richieste direttamente alla Compagnia.

## **BAGAGLI - OGGETTI DI VALORE**

I bagagli devono essere depositati nelle apposite zone designate a bordo della nave seguendo le istruzioni del personale. I passeggeri sono autorizzati a portare gratuitamente bagagli con un peso non superiore ai 50 kg o non superiori al metro cubo. I bagagli non devono contenere oggetti di valore. Tali oggetti possono essere consegnati al Commissario di bordo per la loro custodia. La compagnia è responsabile per danni o perdita del bagaglio a bordo solo se sono stati consegnati in custodia con relativa emissione della ricevuta.

La compagnia non può essere ritenuta responsabile in caso di perdita di denaro o di oggetti di valore lasciati in cabina, nelle aree comuni della nave o nei veicoli.

Qualunque smarrimento va segnalato alla Reception della nave o al Servizio Clienti.

## **PASSEGGERI CON ESIGENZE PARTICOLARI**

A bordo delle nostre navi sono disponibili apposite cabine progettate con accesso ed utilizzo facilitati per accogliere passeggeri con esigenze particolari. A causa del numero limitato di tali cabine è necessario prenotarle in anticipo (presso le agenzie portuali o Call Center, tel. +390712072346).

## **SISTEMAZIONE PER ANIMALI DOMESTICI**

Gli animali domestici possono viaggiare in cabine apposite o in box posizionati sul ponte. A bordo è disponibile un numero limitato di cabine dove alloggiare con gli animali domestici, pertanto è necessario prenotare queste cabine in anticipo.

Per motivi igienici non è consentito portare gli animali nelle cabine che non siano quelle appositamente a loro riservate, nei bar, nei ristoranti e nelle aree comuni interne della nave. Qualora gli animali venissero portati sui ponti esterni devono indossare la museruola e il guinzaglio ed essere accompagnati dal loro proprietario. I passeggeri che viaggiano con animali al seguito devono essere in possesso dei certificati sanitari aggiornati e sono responsabili della loro incolumità, sicurezza e igiene, devono osservare le norme che regolano la cura dell'animale a bordo e sono gli unici responsabili per danni nei confronti di terzi. A bordo della nave sono disponibili speciali aree dedicate alla cura giornaliera degli animali. Non sono ammessi all'imbarco animali non accompagnati.

## **LINEA DIRETTA 'UFFICIO SERVIZIO CLIENTI'**

Per ogni richiesta, commento o suggerimento si prega di contattare il Servizio Clienti della ANEK LINES ITALIA tel.: +390712072346, e-mail: [info@anekitalia.com](mailto:info@anekitalia.com).

## **SICUREZZA A BORDO**

I passeggeri devono attenersi alle istruzioni del Capitano e dell'equipaggio in merito al mantenimento dell'ordine e della sicurezza a bordo. Ai passeggeri che si rifiutano di osservare tali disposizioni verrà negato l'accesso a bordo e verrà segnalato alle Autorità Portuali.

La Compagnia e la nave non sono responsabili per incidenti, perdita o danni prima dell'imbarco e dopo lo sbarco.

Esplosivi, materiali infiammabili, incendiari e pericolosi in generale sono strettamente proibiti a bordo.

## **INFORMAZIONI UTILI**

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

I passeggeri possono utilizzare liberamente tutte le aree comuni delle navi (bar, ristoranti, saloni ecc.). E' vietato dormire o mangiare nei saloni e lungo i corridoi della nave.

La legge greca vieta il fumo nelle aree interne comuni della nave e nelle cabine.

L'EURO è la valuta ufficiale a bordo.

Altri diritti - obblighi dei passeggeri sono regolati dalla Legge 3709/FEK.213/14-10-08 rettificata dall'Articolo 35 della Legge 4150/2013 (FEK 102A/29-04-2013).