



Γενικοί όροι ταξιδιού

Κρατήσεις μπορούν να γίνουν μέσω των Κεντρικών Πρακτορείων ενώ εκδόσεις εισιτηρίων μπορούν να γίνουν μέσω των Κεντρικών Πρακτορείων, των συνεργαζόμενων Ταξιδιωτικών Γραφείων και του διαδικτυακού τόπου της MANTOUDI LINES.

1.ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

α) Το εισιτήριο είναι προσωπικό, ονομαστικό, δεν μεταβιβάζεται και ισχύει αποκλειστικά για την διαδρομή, την ημερομηνία και τη θέση για την οποία έχει εκδοθεί.

β) Σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία 98/41/ΕΚ και για λόγους ασφαλείας είναι υποχρεωτική η ονομαστική καταγραφή των επιβαινόντων σε κάθε δρομολόγιο. Για τους σκοπούς της καταγραφής, τα εισιτήρια εκδίδονται ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΑ και αναγράφουν οπωσδήποτε:

* Το ονοματεπώνυμο του επιβάτη

* Το φύλο: Άνδρας/Γυναίκα

* Την ηλικία/ημερομηνία γέννησης: Ενήλικος/Παιδί/Βρέφος

* Την Εθνικότητα του επιβάτη

γ) Κατά την έκδοση, καλό θα ήταν ο επιβάτης να δηλώνει αριθμό τηλεφώνου επικοινωνίας (κατά προτίμηση κινητού) ώστε να υπάρχει δυνατότητα ειδοποίησης του σε περίπτωση καθυστέρησης, ακύρωσης ή ματαίωσης του δρομολογίου του πλοίου. Σε περίπτωση ΜΗ επιθυμίας του επιβάτη να γνωστοποιήσει στοιχεία επικοινωνίας, αυτή καταχωρείται στο σύστημα έκδοσης.

δ) 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.

ε) 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.

στ) Παιδιά ηλικίας μέχρι πέντε (5) ετών: είναι υποχρεωτική η έκδοση εισιτηρίου με μηδενικό ναύλο.

2.ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ:

α) 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.

β) δ) 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.

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:

– 3 ημέρες από την κράτηση

– 3 ημέρες 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. Είναι απαραίτητο πριν την επιβίβαση το αρχικό εισιτήριο να αντικατασταθεί με νέο εισιτήριο. Εισιτήρια μπορούν να γίνουν OPEN (ανοικτής ημερομηνίας) μέχρι και τρεις (3) ώρες προ του προγραμματισμένου απόπλου.

5.ΠΡΟΠΛΗΡΩΜΕΝΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ (Prepaid Ticket)

Σας ενημερώνουμε ότι η εταιρεία μας υποστηρίζει την λειτουργία του προπληρωμένου εισιτηρίου (PTA). Τα προπληρωμένα εισιτήρια θα πρέπει να έχουν εκτυπωθεί πριν την επιβίβαση στο πλοίο. Η εκτύπωση γίνεται από τα Γραφεία της Εταιρείας, τους Κεντρικούς Λιμενικούς Πράκτορες και τα εκδοτήρια της Εταιρείας στα κατά τόπους 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 τρεις (3) ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα απόπλου.

Τα εισιτήρια ακυρώνονται από τους Κεντρικούς Πράκτορες και τα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας και δεν είναι δυνατόν να ακυρωθούν τηλεφωνικά. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να παραδώσουν τα εισιτήρια στα προαναφερόμενα πρακτορεία ή γραφεία.

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 γραφεία της εταιρείας καθώς και στα κεντρικά λιμενικά πρακτορεία.

Μετά την αναχώρηση του πλοίου τα εισιτήρια δεν ακυρώνονται, δεν μετατρέπονται σε εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας (OPEN) ενώ δεν υπάρχει δυνατότητα αλλαγής της ημερομηνίας του ταξιδιού.

7.ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ

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.

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 στα γραφεία της εταιρίας.

8.ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ

α) 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.

β) 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.

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

10.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.

11.ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ

α) 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.

β) 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.

γ) 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.

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

ε) 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 στείλει e-mail στο: info@sebeco.gr

12.ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΑ

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

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

γ) 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.

δ) Ασυνόδευτα κατοικίδια δεν γίνονται δεκτά.

13.ΠΕΡΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

β) 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.

γ) Οι επιβάτες οφείλουν να επιδεικνύουν στο εξουσιοδοτημένο προσωπικό του πλοίου, το εισιτήριό τους, το διαβατήριο 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.

14.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 καταστροφμάτων

15.ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για οποιοδήποτε σχόλιο ή παρατήρηση οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν μέσω e-mail στη διεύθυνση: info@mantoudilines.gr

General Travel Terms & Conditions

Reservations can be made through the Central Agencies and all affiliated Travel Agencies, while tickets can be issued through the Central Agencies, affiliated Travel Agencies and the MANTOUDI LINES website.

1.PASSENGER TICKETS

a) The ticket is personal, bears the passenger's name, is not transferrable and is valid exclusively for the route, the date and the class for which it is issued.

b) Under Community Directive 98/41/EC and for safety reasons, a passenger's list is mandatory on every route. For this reason, the tickets are issued by NAME and specifically must include:

* The passenger's Name and Surname

* Gender: Male/Female

* Age/date of Birth: Adult /Child/Infant

* Nationality

c) At the issuance (in an agency or on the internet) of the ticket, the passenger is strongly recommended to give his/her contact telephone number (preferably mobile) to allow notification in case of delay, postponement or cancellation of the shipping route. In case of the passenger's refusal to disclose his/her contact information, this is recorded in the ticket issue system.

d) Ticket issuance on board is prohibited and therefore, in order to avoid unnecessary trouble, passengers must proceed to the issuance of tickets in due time.

e) Tickets must be issued within the set deadline from the date of reservation, for which passengers are informed by their Travel Agent. Otherwise, the reservation is automatically cancelled.

f) Children up to five (5) years: the issuance of a zero-fare ticket is mandatory.

2.EMBARKATION:

a) Passengers must board on the ship half an hour before the scheduled time of travel and bring their vehicles to the check-in point one (1) hour before the time of travel. If for any reason they miss their departure they are not entitled to a fare refund.

b) All passengers should be able to present their valid travel documents. The company reserves the right not to allow boarding in case of a passenger not having the travel documents required.

3.TICKET OPTION DATE

Tickets must be issued within a specific time period following their booking, of which passengers are advised by their travel agent. If tickets are not issued within this period the booking is automatically cancelled. The company reserves the right to change the time periods of option dates.

4.OPTION DATES:

HIGH SEASON: 1st of June – 8th of September

– 3 days following the booking

– 3 days before the departure

5.OPEN DATE TICKETS

Open date tickets are valid for 1 year and such tickets are not accepted for boarding. It is necessary, the initial ticket to be replaced with a new ticket before boarding. If, until the date of travel, the fare has been increased, owners of such tickets must pay the difference. All tickets may be changed into Open Date Tickets up to one (1) hour prior the time of scheduled departure.

6.PREPAID TICKETS

We inform you that our company supports the service of prepaid tickets (PTA). All prepaid tickets must have been printed before boarding. The issuance of tickets is possible through the company's central offices, the central port agents as well as through the company's ferry ticket booths on each departure port.

7.TICKET CANCELLATION/FARE REFUND POLICY

Fare Refund Policy:

From the ticket issuance and up to 14 days prior the scheduled departure of the ship: Tickets can be cancelled without cancellation penalties if the whole body of the ticket is returned.

From the ticket issuance and up to 7 days prior the scheduled departure of the ship: Tickets can be cancelled with a cancellation penalty of 25% as long as the whole body of the ticket is returned.

From the ticket issuance and up to 12 hours prior the scheduled departure of the ship: Tickets can be cancelled with a cancellation penalty of 50% as long as the whole body of the ticket is returned.

NOTE: All tickets may be changed into Open Date Tickets up to three (3) hours prior the time of scheduled departure.

After departure: Tickets are not cancelled, nor change into Open Date Tickets and the date of travel may not be changed.

Tickets are cancelled by the company's Central Offices, Central Agents and Central Port Agents and when the original tickets have been presented. Tickets cannot be cancelled over the phone.

After departure: Tickets are not cancelled, nor change into Open Date Tickets and the date of travel may not be changed.

8.LOSS OF TICKET

In case of ticket loss, passengers must purchase a new ticket in order to travel. Then, they must inform the company about the loss in writing stating the date of travel, the itinerary, the number of the lost ticket, the number of the new ticket which is purchased and a photocopy of the latter. If resulted by the company's archives that the lost ticket has not been used within one (1) month from the date of travel, the company will replace it with a ticket of the same route and class as the lost one without any additional fare charge. The statement of loss of the ticket shall be submitted to one of the company's offices or by e-mail to info@sebeco.gr

9.ITINERARIES

a) The company undertakes every effort to meet the scheduled routes stated in its brochures and website. However, it reserves the right to modify them if necessary and after approval of the Port Authorities.

b) The company bears no liability for any cancellation, delay of the route due to adverse weather conditions or orders of the competent Ministry and the Port Authorities or due to Force Majeure reasons and made for the safety of passengers

c) If the scheduled route is not made due to the company or Force Majeure reasons (e.g. embarkation prohibition due to weather conditions), passengers are fully refunded of the ticket price.

10.CANCELLATION OF DEPARTURE OR DELAY DUE TO EXTREME WEATHER CONDITIONS

The tickets of a cancelled departure are not valid for embarkation and must be exchanged with valid tickets for the next scheduled departure, pending on availability.

In case of a departure being delayed or cancelled due to extreme weather conditions etc., passengers are kindly requested to contact the company's port agencies in order to be informed about the new departure time.

After departure: Tickets are not cancelled, nor change into Open Date Tickets and the date of travel may not be changed.

11.TICKET CONTROL ON BOARD

We kindly request that the tickets of passengers and vehicles as well as the reduced fare tickets be issued correctly in order to avoid any discomfort. The Purser Officers carry out ticket controls upon boarding and during the voyage. Upon such controls, passengers are required to present their tickets as well as any documents which entitle them to a reduced fare ticket.

12.LUGGAGE

a) Passengers may bear hand luggage of up to 50 kilos, without paying an extra fare. Persons with mobility problems may, without paying an extra fare, bear, apart from their hand luggage, any equipment or aids needed for their autonomous movement, irrespective of weight.

b) During the trip, luggage can remain in the vehicles. When passengers are travelling without a vehicle, their luggage must be placed in specially designated points of the ships, according to the instructions of the crew.

c) Valuables, money and expensive items may be given to the Chief Purser for safe-keeping. The company bears no liability in case of loss of such objects kept in luggage. The company is responsible for the damage or loss of luggage on board, only if they have been handed over for safe-keeping and a relevant receipt has been issued.

d) If passengers choose to look after their luggage themselves, the company bears no liability for possible damages or their loss.

e) Passengers who have lost or found an object are kindly requested to inform, during the voyage, the Reception of the ship or after disembarkation, the company's Central Offices, Customer Service Department, e-mail: info@sebeco.gr

13.PET ACCOMMODATION

- a) For sanitary reasons pets are not allowed in the bars, restaurants and internal areas of the ship.
- b) Dogs, if moving (always with a leash and accompanied by their owners) must necessarily wear a muzzle.
- c) Passengers who travel with a pet must always bear with them its recently updated health booklet, a transport box for a pet up to 10Kg or a muzzle for a pet over 10Kg, and be responsible for the pet's care, safety and sanitization.
- d) Unaccompanied pets are not allowed.

14.SAFETY ISSUES

- a) Passengers are prohibited to bear guns, cartridges, explosive, flammable, inflammatory and generally dangerous material.
- b) For security reasons, all persons and all items brought on board are liable to be searched. Persons refusing to comply with this demand shall be denied access on board and will be reported to the appropriate port authorities.
- c) All passengers are required to present their ticket, identity card or any other official documents to the vessel's authorized personnel. The carrier reserves the right to deny embarkation to any individual who does not possess valid travel documents or fails to prove beyond doubt, his/her identity. After boarding, disembarkation without permission of the ship's Officers is prohibited.

15.SMOKING PROHIBITION

Under L.3730/2008 smoking is prohibited in all enclosed public areas of the ship. Passengers may only smoke in the designated areas on the open outer decks.

16.CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT

For any question, comment or observation, please send an email: info@mantoudilines.gr