

GOLDEN STAR FERRIES

Εμπορική Πολιτική

1. ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ - ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΘΕΣΕΩΝ

Τα εισιτήρια είναι προσωπικά, ονομαστικά, δεν μεταβιβάζονται και ισχύουν αποκλειστικά για την διαδρομή, την ημερομηνία και την κατηγορία για την οποία έχουν εκδοθεί.

Κρατήσεις μπορούν να γίνουν μέσω όλων των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία Ταξιδιωτικών Γραφείων, των Λιμενικών Γραφείων, των κεντρικών Γραφείων της Εταιρείας ή μέσω διαδικτύου.

Η έκδοση εισιτηρίου πάνω στο πλοίο απαγορεύεται και συνεπώς για την αποφυγή άσκοπης ταλαιπωρίας οι επιβάτες πρέπει να προβαίνουν έγκαιρα σε κρατήσεις θέσεων και έκδοση εισιτηρίων.

Σύμφωνα με την Κοινοτική Οδηγία 98/41, για λόγους ασφαλείας η ονομαστική κατάσταση επιβαινόντων είναι υποχρεωτική σε κάθε δρομολόγιο και στα εισιτήρια πρέπει απαραίτητα να αναγράφονται τα παρακάτω στοιχεία: Ονοματεπώνυμο Επιβάτη, Φύλο (άνδρας - γυναίκα), Ηλικιακή Κατηγορία (ενήλικος, παιδί, βρέφος), Τύπος και Αριθμός Κυκλοφορίας Οχήματος, εφόσον υπάρχει.

Συνιστούμε στους επιβάτες κατά την έκδοση των εισιτηρίων να ενημερώνουν το πρακτορείο έκδοσης για τον αριθμό του τηλεφώνου τους (κατά προτίμηση κινητού) ούτως ώστε να ειδοποιούνται σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής του προγραμματισμένου δρομολογίου π.χ. απαγόρευσης απόπλου λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών κ.λ.π.

Εκτός από τα παραπάνω πρέπει να δηλώνονται στο πρακτορείο έκδοσης τα άτομα που χρειάζονται ΕΙΔΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ. Παιδιά μέχρι 5 ετών: είναι υποχρεωτική η έκδοση εισιτηρίου με μηδενικό ναύλο.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΒΑΣΗΣ

Οι επιβάτες βάση του νόμου υπ' αριθμ. 3709/2008 υποχρεούνται να προσέρχονται στο πλοίο το αργότερο μισή ώρα πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση ή σε περίπτωση που ταξιδεύουν με όχημα να βρίσκονται στο σημείο φόρτωσης 1 ώρα πριν τον απόπλου.

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.

4. ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ

Τα εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας ισχύουν για ένα χρόνο από την ημερομηνία έκδοσής τους. Εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας δεν είναι δυνατόν να γίνουν αποδεκτά προς επιβίβαση, εάν δεν έχουν αντικατασταθεί με νέα εισιτήρια της συγκεκριμένης αναχώρησης.

5. ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ/ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΝΑΥΛΩΝ

Ακυρώσεις εισιτηρίων γίνονται μόνο από τα πρακτορεία έκδοσης και εφόσον έχουν προσκομισθεί τα πρωτότυπα εισιτήρια. Τα εισιτήρια δεν είναι δυνατόν να ακυρωθούν τηλεφωνικά.

Σύμφωνα με τον χρόνο της ακύρωσης ισχύουν οι ακόλουθοι όροι ακυρωτικών:

6 ημέρες πριν από την αναχώρηση: Επιστροφή 100% ή μετατροπή του εισιτηρίου σε ανοικτής ημερομηνίας.

Από 6 ημέρες έως 12 ώρες πριν από την αναχώρηση: Επιστροφή 50% ή μετατροπή του εισιτηρίου σε ανοικτής ημερομηνίας.

12 ώρες πριν και έως την αναχώρηση: Παρακρατούνται 50% ακυρωτικά.

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

Ειδικά για τις περιόδους ΠΑΣΧΑ, ΑΓΙΟΥ ΠΝΕΥΜΑΤΟΣ και μηνός ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ, τα εισιτήρια ακυρώνονται χωρίς ακυρωτικά ή μετατρέπονται σε ανοικτής ημερομηνίας ή για άλλη ημερομηνία, **14 ημέρες πριν την αναχώρηση.**

ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ: Τα εισιτήρια ανοικτής ημερομηνίας ακυρώνονται χωρίς ακυρωτικά μόνο εφόσον έχουν αρχικά εκδοθεί σαν ανοικτής ημερομηνίας. Όταν έχουν μετατραπεί σε ανοικτής ημερομηνίας ακυρώνονται με ακυρωτικά 50%.

6. ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ Ή ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΒΙΑΣ (π.χ. ΔΥΣΜΕΝΕΙΣ ΚΑΙΡΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ) ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΑΠΟΠΛΟΥ:

Οι επιβάτες και τα οχήματα μπορούν να επιβιβασθούν χωρίς να αλλάξουν τα εισιτήριά τους.

ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ:

Τα εισιτήρια της αναχώρησης που ματαιώθηκε δεν ισχύουν για επιβίβαση και πρέπει να αλλαχθούν για την επόμενη προγραμματισμένη αναχώρηση, στην οποία υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων, με αντικατάσταση του αρχικού εισιτηρίου.

ΠΡΟΣΟΧΗ:

Παρακαλούνται οι επιβάτες σε περιπτώσεις που προβλέπεται καθυστέρηση λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών να επικοινωνούν με τα λιμενικά γραφεία της εταιρείας για να ενημερώνονται σχετικά με τη νέα ώρα αναχώρησης του πλοίου.

7. ΑΠΩΛΕΙΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ

Σε περίπτωση απώλειας του εισιτηρίου, για να μπορέσει να ταξιδέψει ο επιβάτης, θα πρέπει να αγοράσει νέο εισιτήριο. Στη συνέχεια πρέπει να ενημερώσει εγγράφως την εταιρεία 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 το απολεσθέν εισιτήριο δεν βρεθεί στα αρχεία της εταιρείας να έχει μετατραπεί σε ανοικτής ημερομηνίας ή να έχει ταξιδέψει σε διάστημα 3 μηνών από την ημερομηνία ταξιδιού, η εταιρεία θα το αντικαταστήσει με δωρεάν εισιτήριο της ίδιας διαδρομής και κατηγορίας με το απωλεσθέν.

Όλα τα στοιχεία του απολεσθέντος εισιτηρίου θα τα αναζητήσετε στο γραφείο έκδοσης, ή σε κάποιο από τα λιμενικά γραφεία. Η δήλωση απώλειας θα κατατίθεται ή θα αποστέλλεται με fax στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας .

8. ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ

Η εταιρεία θα κάνει κάθε προσπάθεια για να τηρήσει τα δρομολόγια. Διατηρεί όμως το δικαίωμα για την τροποποίησή τους, εφόσον παραστεί ανάγκη.

9. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟ ΠΛΟΙΟ

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

10. ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ

Οι αποσκευές πρέπει να τοποθετούνται σε ειδικά σημεία του πλοίου, σύμφωνα με τις υποδείξεις του πληρώματος. Οι αποσκευές δεν πρέπει να περιέχουν αντικείμενα αξίας. Τα αντικείμενα αξίας μπορούν να παραδίδονται στους υπεύθυνους Αξιωματικούς του πλοίου προς φύλαξη. Παρακαλούνται οι κ.κ. επιβάτες να μην τοποθετούν αποσκευές ή αντικείμενα στα καθίσματα ή τις θέσεις επιβατών.

11. ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Υπάρχουν ειδικά διαμορφωμένες καμπίνες αλλά και κατάλληλοι χώροι για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιβατών με ειδικές ανάγκες. Ο αριθμός των συγκεκριμένων καμπινών είναι περιορισμένος γι' αυτό και είναι απαραίτητη η έγκαιρη κράτηση θέσεων.

12. ΧΩΡΟΙ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΓΙΑ ΚΑΤΟΙΚΙΔΙΑ

Διατίθενται ειδικές καμπίνες αλλά και ειδικά διαμορφωμένοι χώροι διαμονής κατοικίδιων. Ο αριθμός των καμπινών αυτών είναι περιορισμένος, γι' αυτό και είναι απαραίτητη η έγκαιρη κράτηση θέσης.

Για λόγους υγιεινής, απαγορεύεται η παραμονή των κατοικίδιων σε άλλες καμπίνες (εκτός των ειδικών), καθώς και σε όλους τους κοινόχρηστους εσωτερικούς χώρους του πλοίου. Τα σκυλιά εφόσον κυκλοφορούν (πάντα με λουρί και συνοδό) θα πρέπει να φορούν υποχρεωτικά φίμωτρο.

Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με κατοικίδιο πρέπει να έχουν πάντα μαζί τους το πρόσφατα ενημερωμένο βιβλιάριο υγείας του και είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα, την ασφάλεια και την υγιεινή του. Ασυνόδευτα κατοικίδια δεν γίνονται δεκτά.

13. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ

Σε περίπτωση που κατά την διάρκεια του ταξιδιού οι επιβάτες έχασαν ή βρήκαν κάποιο αντικείμενο, παρακαλούνται να ενημερώσουν άμεσα και πριν την αποβίβασή τους την Ρεσεψιόν του πλοίου. Για οποιαδήποτε πληροφορία μετά την αποβίβαση, μπορείτε να απευθύνεστε στα Κεντρικά Γραφεία της εταιρείας.

14. ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

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 κατά τόπους Λιμενικές Αρχές.

Οι επιβάτες οφείλουν να παρουσιάζουν στο εξουσιοδοτημένο προσωπικό του πλοίου, το εισιτήριό τους, το διαβατήριο ή την ταυτότητα ή άλλα έγκυρα ταξιδιωτικά έγγραφα. Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην επιτρέπει 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 υπεύθυνων Αξιωματικών του πλοίου.

Σε περίπτωση που ο επιβάτης επιθυμεί να ματαιώσει το ταξίδι του μετά την επιβίβασή του, πρέπει να μεταφέρει εκτός πλοίου τις αποσκευές του και το όχημά του (εφόσον αυτό είναι δυνατόν).

Εάν έχετε μαζί σας όπλο, παρακαλούμε να το δηλώσετε κατά την επιβίβαση.

15. ΓΡΑΜΜΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για οποιαδήποτε ερώτηση, σχόλιο ή παρατήρηση οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν τηλεφωνικά στο 212-2224000 ή μέσω e-mail στη διεύθυνση:

general@goldenstarferries.gr

16. ΝΟΜΟΣ 3730 - ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΚΑΠΝΙΣΜΑΤΟΣ

Με βάση τον υπ' αριθμ. 3730 νόμο του Υπουργείου Υγείας, από 1η Ιουλίου 2009 απαγορεύεται το κάπνισμα σε όλους τους κλειστούς κοινόχρηστους χώρους και στις καμπίνες των πλοίων μας. Οι επιβάτες μπορούν να καπνίζουν μόνο στους καθορισμένους χώρους των εξωτερικών ανοικτών καταστρωμάτων.