

**MINISTÈRE DE LA MARINE MARCHANDE DE MER EGEE**  
Direction Nationale des Transports Maritimes

**UNION DES CONSOMMATEURS HELLÉNIQUE**  
Centre d'information pour les passagers

***Cher passager,***

*Vous voyagez par bateau et celui-ci est en retard?*

*Votre voyage est annulé?*

*Vous n'avez pas obtenu le siège ou de la cabine réservé?*

*Vous souhaitez annuler votre billet?*

*Comment pouvez-vous être remboursé et où vous devez adresser?*

*Vous êtes une personne ayant des besoins spéciaux ou à mobilité réduite?*

**Informez-vous sur vos droits!**

**20 + 1 réponses utiles**

## Pour vous, chers passager!

### 1) *Qu'ai-je le droit de faire si le siège au la cabine mentionné sur le billet n'est fourni?*

Vous avez le droit:

- (a) d'annuler votre voyage et d'être remboursé à 100% (passagers et véhicules) avec une compensation de 100% du tarif de passagers **ou**,
- (b) de voyager en classe inférieure et de recevoir la différence entre le prix de la classe réservée et le prix de la classe au vous voyagez finalement, majoré de 100% **ou**,
- (c) Après votre demande et l'accord de l'entreprise, vous pouvez voyager dans une classe supérieure payer la différence de prix au tarif réduit de 50%. Cette différence de prix de tarif n'est pas versée si l'entreprise elle-même, sans votre demande, vous offre un billet de classe supérieure.

### 2) **Ai-je le droit d'annuler mon billet?**

Vous avez le droit d'annuler votre voyage et selon le moment d'être remboursé de l'intégralité de votre billet ou au taux qui suit:

- **50%** si le billet est retourné jusqu'à **12 heures avant** le départ prévu
- **75%** si le billet est retourné jusqu'à **7 jours avant** le départ prévu
- **L'ensemble du prix** si vous retourner le billet jusqu'à 14 jours avant le départ prévu
- **L'ensemble du prix** quel que soit le moment de la notification pour des raisons de force majeure approuvées.

**Dans les cas d'annulation mentionnés ci-dessus, les sommes versées au profit de tiers ainsi que la TVA sont retournés.**

### 3) **Ai-je droit de changer mon billet?**

Vous avez le droit de changer votre billet si il y a des places disponibles jusqu'à 48 heures avant le départ prévu.

### 4) **Que puis-je transporter sans frais?**

- Vous avez le droit de transporter des bagages à main jusqu'à 50 kilos.
- Si vous êtes une personne à mobilité réduite, en plus du bagage à main, vous avez le droit de transporter tout l'équipement nécessaire pour votre transports indépendant.

### 5) **Qui est responsable pour les dommages ou la perte de bagages à bord de navire?**

La société propriétaire du navire, à condition que les bagages aient été donnés mis à la consigne et qu'un reçu ait été délivré.

## **6) Quels sont mes droits si le départ du port est retardé en raison de dommages du navire ou de la responsabilité de l'entreprise?**

Si le retard dépasse de 90 minutes l'heure de départ prévue du navire, vous avez droit à:

Annuler votre voyage et obtenir le remboursement ou

- (a) Rester à bord, prendre des collations ou des boissons à la charge de l'entreprise et être amené à destination à la charge de l'entreprise.
- (b) Avoir un repas fournis par la société en cas de retard de plus de 4 heures et également un hébergement soit à bord du navire soit dans un hôtel, à condition que cela soit possible et passer la nuit si nécessaire.
- (c) Recevoir un remboursement de 25% du prix du billet ou un autre arrangement compensatoire après accord à la condition que vous arriviez finalement à votre destination à bord du même ou d'un bateau, à la charge de l'entreprise et si votre retard est de:
  - (d) - 1 Heures pour un voyage de 4 heures
  - 2 Heures pour un voyage à 8 heures
  - 3 Heures pour un de 8 à 24 heures
  - 6 Heures pour un voyage de plus de 24 heures

Si le retard est le double du temps mentionné ci-dessus vous avez le droit de recevoir un remboursement de 50% du tarif.

- (e) Pour obtenir un remboursement du double du tarif passager et véhicule que vous avez payé ou d'autres arrangements de compensation suite à un accord, vous ne devez pas avoir atteints votre destination à bord de votre navire ou d'un autre sous 24 heures.

## **7) Quels sont mes droits lorsque le navire est retardé en cours de route en raison de dommages ou de la responsabilité de l'entreprise?**

Vous avez droit à:

- annuler voyage et être remboursés de la somme correspondant au reste de l'itinéraire ou
- Continuer votre voyage et recevoir 25% du tarif ou suite à un accord de recevoir d'autres compensations..Quand le retard dans le port de destination est tel:
  - 1 Heures pour un voyage de 4 heures
  - 2 Heures pour un voyage à 8 heures
  - 3 Heures pour un de 8 à 24 heures
  - 6 Heures pour un voyage de plus de 24 heures

Si le retard est le double du temps mentionné ci-dessus vous avez le droit de recevoir un remboursement de 50% du tarif.

**Vous pouvez réclamer n'importe lequel de ces droit en remplissant le formulaire publié par la compagnie et le signer au moment de l'annonce du retard du voyage.**

**8) Quels sont mes droits si le voyage est interrompu dans un port de en raison de défaillance ou de dommage ou de la responsabilité de l'équipage du navire et que j'arrive tout de même à ma destination?**

- Recevoir un remboursement de **25%** du prix du billet ou d'autres compensation après accord avec la compagnie à condition que vous arrivez finalement à votre destination à bord du même bateau ou d'un autre à la charge de l'entreprise et aue votre retard est de:

- 1 Heures pour un voyage de 4 heures
- 2 Heures pour un voyage à 8 heures
- 3 heures pour un de 8 à 24 heures
- 6 Heures pour un voyage de plus de 24 heures.

Si le retard est le double du temps mentionné ci-dessus vous avez le droit de recevoir un remboursement de 50% du tarif.

**9) Quels sont mes droits si le voyage est interrompu dans un port de transit en raison de la détérioration ou d'une défaillance du navire ou de la responsabilité de l'entreprise et je n'annule pas mon voyage ni n'atteins destination?**

(a) Vous pouvez être hébergé pour la période de retard, jusqu'à poursuite de votre voyage à bord du navire ou dans un hôtel à condition que cela soit possible pour passer la nuit si c'est réellement nécessaire.

(b) Vous pouvez recevoir le remboursement du double du montant des billets ou d'autres arrangements de compensation suite à une entente avec la société.

**Vous pouvez demander ce droit si vous remplissez le formulaire approprié publié par l'entreprise et le signer au moment de l'annonce de l'interruption du voyage.**

**10) Quels sont mes droits si le voyage est retardé ou annulé en raison de dommages du navire ou de la responsabilité de l'entreprise et que, à cause de cela, je me rate ma connexion pour continuer mon voyage en mer?**

- Si Vous avez des billets de connexion informez la société de ce fait et vous avez le droit de vous rendre à votre destination par le moyen le plus appropriés et de aux frais de l'entreprise.

- Vous être hébergé au port de connexion à la charge de l'entreprise quand vous devez rester un jour de plus ou plus encore à cause du retard.

**11) Quels sont mes droits si le voyage du navire est annulée en raison de conditions météorologiques défavorables?**

- Changez votre billet
- Rester à bord à condition que selon les conditions météo le capitaine du navire le permette.
- Annuler le voyage et obtenir le plein remboursement.

**12) Quels sont mes droits si le voyage est annulé sur la responsabilité de l'entreprise?**

Vous avez droit à:

Recevoir le remboursement intégral ou d'autres arrangements de compensation .A condition que:

- Vous n'avez pas été informé une semaine avant le départ prévu du voyage de l'annulation et remboursé, ou que
- Vous n'avez pas été avisé au moins **12 heures avant** le départ prévu de l'annulation et que vous n'avez pas atteints votre destination avec moins de **12 heures de retard**.

**13) Quels sont mes droits si le voyage est annulé en raison d'une panne ou de dommages du navire?**

Vous avez droit à:

- Être informé à temps et avec votre accord ; être transporté à destination au frais de la compagnie sous 24 heures ou bien annuler votre voyage et être remboursé intégralement
- Si Vous n'atteignez pas votre destination ou que vous n' annulez pas voyage conformément aux cas ci-dessus, vous avez le droit de monter à bord et d' être héberger, à bord du navire ou dans un hôtel, à condition que cela soit possible et nécessaire.
- Être remboursés du double du tarif passager ou autres arrangements de compensation suite à un accord, à condition que vous n'atteignez pas votre destination en raison de la responsabilité de l'entreprise dans les **24 heures**.

**14) Quels sont mes droits si je ne suis pas autorisé à bord, malgré mes billet valides?**

- Vous avez droit à:
- Recevoir le remboursement du triple du prix du billet passager ou
- Vous pouvez voyager vers votre destination finale le plus tôt possibles et aux frais de l'entreprise, avoir un déjeuner pour un retard de 4 heures et être hébergé à bord du navire ou dans un hôtel à condition que cela soit possible et nécessaire ou bien voyager lorsque vous le voudrez . Dans ce cas, vous serez indemnisé en plus avec le tarif passager.

### **15) Où puis-je retourner mon billet?**

Vous pouvez soit retourner ou changer votre billet là où vous l'avez acheté ou à l'agent de la société dans chaque port ou à toute personne qui émet des billets passagers et des reçus de transport de véhicules pour le navire en question.

### **16) Comment vais-je être remboursé et être indemnisés?**

Vous devez retourner le billet ou le talon de celui-ci à la société ou à l'agent d'émission du billet ou à l'agent de la société dans chaque port jusqu'à sept jours après le départ prévu du navire.

### **17) A la société a également d'autres engagements que je devrais connaître?**

**Oui, vous devriez savoir qu'il est obligatoire pour les entreprises de:**

- Annoncer publiquement les horaires par tous les moyens disponibles et d'informer le public sur le temps de leur réalisation.
- Annoncer par des moyens accessibles aux passagers tout retard dans le départ, le voyage ou l'arrivée du navire et de mentionner à la fois le temps estimé et la cause de retard.
- Informer les passagers des prix et des rabais avant l'émission du billet. Ils ne doivent pas augmenter le prix des billets réservés par internet jusqu'à la date convenue et l'heure du paiement des billets ou de la réception.
- Informer les passagers en détail de leurs droits et obligations prévues par la loi en vigueur.

### **18) Quelles sont mes obligations en tant que passager?**

En tant que passager, vous êtes obligé de:

- Embarquer une demi-heure avant le départ prévu ainsi que d'avoir votre véhicule prêt pour l'embarquement dans le navire au moins 1 heure avant le départ.
- Être assis dans le siège réservé, ne pas mettre n'importe lequel de vos bagages ou tout autre objet sur les autres sièges passagers privant ainsi le passager de son siège et vous conformer à la réglementation des navires ainsi qu'aux instructions du capitaine ou de l'équipage sur le silence, le bon ordre, le nettoyage et la sécurité sur les questions des navires de la société.
- Ne pas transporter de matériaux explosifs, inflammables et de manière générale danger.
- Donner vos données personnelles pour être informé en cas de retard, d'annulations ou de report et vérifiez l'exactitude des billets.

**19) Quelle est l'autorité compétente en vue de soumettre toute dénonciation ou plainte si la société ne remplit pas ses obligations?**

- Toute dénonciation ou plainte concernant l'échec de l'agence de gestion du terminal ou de l'émetteur du billet, à remplir ses obligations tel que prescrit dans la loi 3709/2008 ainsi que toute réclamation résultant de ces dispositions doit être soumise dans un délai de deux mois à l'entreprise, à l'émetteur des billets ou à l'agence portuaire. Pendant le voyage, il est soumis à l'agent nommé par le capitaine. Vous pouvez remplir le formulaire prévu à cet effet à bord des navires dans les agences, dans les autorités portuaires.
- Après la période de deux mois, si vous n'avez reçu aucune réponse ou explication adéquate à votre dénonciation ou plaintes par l'entreprise ou l'organisme émetteur ou le port, vous pouvez remplir le même formulaire de plaintes et le soumettre directement aux autorités suivantes:
  - a) Autorité portuaires d'embarquement ou débarquement
  - b) Ministère de la marine marchande et / Direction des Transport maritime intérieur et de mer Egée comme il est mentionné à l'arrière du formulaire.

**20) Dans quels cas aucune réclamation ne peut être déposée?**

Aucune réclamation ne peut être déposée pour tout retard, interruption, annulation ou changement d'itinéraire en raison de l'ordre et de la sécurité, en application des dispositions en vigueur (comme le cas d, par 3, l'article 6, la loi 2932/01), ou des Ordres des autorités compétentes, en général et spécifiquement pour le sauvetage de navires ou de personnes en détresse en mer, ou un éventuel d'un changement d'itinéraire prévu pour répondre aux besoins du public ou d'un transport d'urgence.

**21) Je suis une personne ayant des besoins spéciaux ou à mobilité réduite. Comment puis-je voyager avec toutes les facilités nécessaires?**

- L'agence de gestion de la station du terminal portuaire en coopération avec la société est tenu d'assurer et de fournir des services gratuits d'aide et d'accès appropriée aux conditions tant au port d'embarquement et de débarquement que pendant votre voyage.
- En cas de dégâts de votre équipement spécial ou une perte en raison de la responsabilité de l'entreprise, celle-ci est obligée de faire tout son possible afin que vous soit fournis l'équipement approprié en remplacement, en attendant; la société est tenu de rembourser le remplacement de l'équipement concerné.
- Ne oubliez pas, lors de l'achat du billet ou au plus tard 48 heures avant le départ, d'informer la société de vos besoins spéciaux et des services qui doivent vous être fournis.

*Le cadre juridique sur les droits des passagers a été établi pour la première fois par la loi 3709/2008 et renforcée par la loi 4150/2013.  
Pour plus d'informations les passagers sont priés de contacter les autorités portuaires et L'unions des consommateurs grecs.*

**Bon voyage!!!**