



<https://www.metaforespess.gr>

Τα δικαιώματα των επιβατών, σε περίπτωση ακύρωσης ταξιδιού (ΚΤΕΛ, αεροπλάνο, πλοίο, τρένο) λόγω του νέου lockdown

2020/11/06 15:31 στην κατηγορία MMM

Η κυβέρνηση ανακοίνωσε νέους περιορισμούς στις μετακινήσεις σε όλη τη χώρα μέχρι τις 30 Νοεμβρίου, με στόχο την ανατροπή της αύξησης των κρουσμάτων της πανδημίας του Covid-19.

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας δημοσίευσε χρήσιμες πληροφορίες για τους επιβάτες σε περίπτωση που το προγραμματισμένο ταξίδι (οδικό, ακτοπλοϊκό, σιδηροδρομικό ή αεροπορικό) κατέστη ανέφικτο, λόγω της νέας καραντίνας.

Σε περίπτωση ακύρωσης εισιτηρίου οδικού ταξιδιού με ΚΤΕΛ

Στις περιπτώσεις ακύρωσης κράτησης θέσης σε δρομολόγιο υπεραστικής γραμμής, επιστρέφεται είτε το 70% της τιμής του εισιτηρίου, εφόσον η ακύρωση πραγματοποιήθηκε τουλάχιστον 8 ώρες προ της αναχώρησης, ή το 50% της τιμής του εισιτηρίου, εφόσον η ακύρωση πραγματοποιήθηκε σε χρόνο μικρότερο των 8 ωρών προ της ώρας αναχώρησης, είτε τροποποιούνται-χωρίς καμία χρηματική επιβάρυνση- τα εισιτήρια όσον αφορά τη ημερομηνία του ταξιδιού ή μεταβιβάζονται σε άλλα πρόσωπα

Σε περίπτωση ακύρωσης εισιτηρίου ακτοπλοϊκού ταξιδιού

Δικαιούται επιστροφής ολόκληρου του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, ανεξαρτήτως του χρόνου ειδοποίησης του μεταφορέα, όταν ο επιβάτης, για λόγους ανωτέρας βίας, ιδίως για λόγους υγείας που αποδεικνύονται εγγράφως, αδυνατεί να ταξιδέψει στην προγραμματισμένη ημέρα και ώρα για την οποία εκδόθηκε το εισιτήριο μεταφοράς. Η απαγόρευση μετακινήσεων λόγω της πανδημίας, αποτελεί προφανώς λόγο «ανώτερης βίας».

Σε κάθε άλλη περίπτωση: α) Δικαιούται επιστροφής ποσοστού τουλάχιστον 50% του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, εφόσον επιστρέψει αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου έως και 12 ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου του πλοίου. β) Δικαιούται επιστροφής ποσοστού τουλάχιστον 75% του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, εφόσον επιστρέψει αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου έως και 7 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία απόπλου του πλοίου και γ). Δικαιούται επιστροφής ολόκληρου του ναύλου συν τις κρατήσεις υπέρ τρίτων και το ΦΠΑ, εφόσον επιστρέψει αυτούσιο το σώμα του εισιτηρίου έως και 14 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία απόπλου του πλοίου.

Επίσης μπορεί να αξιώσει την τροποποίηση του εισιτηρίου του, εφόσον διατίθενται θέσεις για το ίδιο ή άλλο ταξίδι μέχρι και σαράντα οκτώ (48) ώρες πριν από τον προγραμματισμένο απόπλου του πλοίου.

Σε περίπτωση ακύρωσης εισιτηρίου αεροπορικού ταξιδιού

Σύμφωνα με όσα έχουν ανακοινωθεί μέχρι τώρα, οι πτήσεις εξωτερικού θα πραγματοποιούνται κανονικά, τηρουμένων των μέτρων ασφαλείας, οι δε πτήσεις εσωτερικού θα τροποποιηθούν έτσι ώστε να πραγματοποιούνται οι απολύτως αναγκαίες και μόνο για επιστροφή στη μόνιμη κατοικία, επανένωση οικογενειών, επαγγελματικούς λόγους και λόγους υγείας.

Οι όροι που ισχύουν για αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων διαφέρουν ανάλογα με τον ναύλο και την κατηγορία θέσης που ο επιβάτης έχει επιλέξει για το ταξίδι. Πολλές αεροπορικές εταιρείες παρέχουν τη δυνατότητα είτε διατήρησης του εισιτηρίου προς τον ίδιο προορισμό για ένα επόμενο χρονικό διάστημα (συνήθως 12 έως 24 μηνών) είτε την ανταλλαγή του με «ταξιδιωτικό κουπόνι», χωρίς πρόσθετες χρεώσεις.

Για εισιτήρια με δυνατότητα επιστροφής χρημάτων, υπάρχει χρέωση επιστροφής στις πτήσεις εσωτερικού και εξωτερικού.

Ο καταναλωτής πρέπει άμεσα να επικοινωνήσει με την αεροπορική εταιρεία και να επικαλεστεί την «ανώτερη βία» της απαγόρευσης των μετακινήσεων προκειμένου να αξιώσει την επιστροφή του ολικού αντιτίμου του εισιτηρίου.

Στην περίπτωση ακύρωσης της πτήσης λόγω των μέτρων περιορισμού, τότε ισχύουν τα εξής:

Απαιτήσεις επιστροφής του αντιτίμου αεροπορικών εισιτηρίων προς επιβάτες, εφόσον προβλέπονται από την ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία, ικανοποιούνται μέσω της παροχής πιστωτικού σημειώματος (voucher) προς τους δικαιούχους, ίσης αξίας με το αντίτιμο του εισιτηρίου της ματαιωθείσας πτήσης.

Το πιστωτικό σημείωμα εκδίδεται από τον αερομεταφορέα και έχει ημερομηνία λήξης δεκαοκτώ μήνες από την έκδοσή του.

Κατά τη διάρκεια του 18μηνου, ο δικαιούχος του πιστωτικού σημειώματος μπορεί οποτεδήποτε να κάνει χρήση αυτού σε οποιονδήποτε προορισμό του δικτύου του αερομεταφορέα.

Μέχρι τη λήξη του πιστωτικού σημειώματος, η οφειλή δεν καθίσταται ληξιπρόθεσμη και απαιτητή.

Η οφειλή καθίσταται ληξιπρόθεσμη και απαιτητή, εφόσον παρέλθουν δεκαοκτώ μήνες από την έκδοση του πιστωτικού σημειώματος και αυτό δεν έχει χρησιμοποιηθεί.

Σε περίπτωση ακύρωσης εισιτηρίου σιδηροδρομικού ταξιδιού

Για την ακύρωση εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί σε εισιτήριο σιδηροδρομικού τύπου RCT2, από φυσικά σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ισχύουν τα παρακάτω:

(i) Έως και 48 ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι το οποίο ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι και με αξία ίση με την ονομαστική αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).

(ii) Από 48 ώρες έως και δύο ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι το οποίο ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι και με αξία ίση με το 80% της ονομαστικής αξία του αρχικού τίτλου

μεταφοράς (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).

(iii) Λιγότερες από δύο ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι το οποίο ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι και με αξία ίση με το 50% της ονομαστικής αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).

Για την ακύρωση εισιτηρίων, που έχουν εκδοθεί διαδικτυακά, μέσω ιστοσελίδας tickets.trainose.gr ή μέσω εφαρμογής κινητού τηλεφώνου, ισχύουν τα παρακάτω:

(i) Έως και 48 ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας ο επιβάτης δικαιούται επιστροφή αντιτίμου ίση με την ονομαστική αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς.

(ii) Από 48 ώρες έως και δύο ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας ο επιβάτης δικαιούται επιστροφή αντιτίμου ίση με το 80% της ονομαστικής αξίας του αρχικού τίτλου μεταφοράς.

(iii) Από 2 ώρες και μέχρι μια ώρα πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας ο επιβάτης δικαιούται επιστροφή αντιτίμου ίση με το 50% της ονομαστικής αξίας του αρχικού τίτλου μεταφοράς.

(iv) Μετά την παρέλευση της μιας ώρας πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από την αφετηρία του δρομολογίου δεν γίνεται επιστροφή αντιτίμου.

Για περισσότερες πληροφορίες πατήστε στο σύνδεσμο που ακολουθεί: [**ΕΕΚΕ: Το αλφαβητάρι του ταξιδιώτη**](#)