

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΠΛΟΙΟ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Πόσο μεγάλο είναι το πλοίο;	Το πλοίο έχει 168m μήκος
2	Τι πρίζες υπάρχουν στο πλοίο;	Στο πλοίο υπάρχουν διπολικές πρίζες
3	Ποια είναι η γλώσσα επικοινωνίας στο πλοίο;	Στο πλοίο μιλούν Ελληνικά και Αγγλικά
4	Που επιτρέπεται το κάπνισμα στο πλοίο;	Υπάρχει καθορισμένος εξωτερικός χώρος για καπνιστές.
5	Υπάρχει χάρτης προσανατολισμού στο πλοίο;	Ναι υπάρχει σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους του πλοίου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΑΝΕΣΕΙΣ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Ποιες κατηγορίες καμπινών υπάρχουν;	Υπάρχουν καμπίνες 1 ^{ης} κλάσης, καμπίνες ΑμεΑ και καμπίνες φιλικές για κατοικίδια.
2	Τι ανέσεις υπάρχουν στις καμπίνες;	Σε όλες τις καμπίνες υπάρχουν κρεβάτια, ντους και τουαλέτα.
3	Ποιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στο πλοίο;	Υποδοχή, εστιατόριο, καφετέρια, μπαρ και καζίνο.
4	Τι δραστηριότητες για παιδιά είναι διαθέσιμες στο πλοίο;	Δεν υπάρχουν.
5	Υπάρχουν ηλεκτρονικοί υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο;	Όχι δεν υπάρχουν.
6	Υπάρχει διαδίκτυο στο πλοίο;	Ναι υπάρχει διαδίκτυο στο πλοίο επί πληρωμής
7	Μπορώ να ταξιδέψω με μεγάλο ποσό μετρητών;	Μπορείτε να ταξιδέψετε έχοντας μετρητά μέχρι €10,000
8	Υπάρχει χρηματοκιβώτιο στο πλοίο;	Ναι υπάρχει χρηματοκιβώτιο. Για αξιοποίηση του χρηματοκιβωτίου υπάρχει χρέωση.

ΦΑΓΗΤΟ & ΠΟΤΟ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Μπορούν να καλυφθούν ειδικές διατροφικές ανάγκες;	Εάν η εταιρία ειδοποιηθεί εκ των προτέρων (με την ολοκλήρωση κράτησης) ναι μπορούν.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ & ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Τι συμπεριλαμβάνεται στην τιμή του εισιτηρίου;	Ο ναύλος και οι λιμενικοί φόροι
2	Ποια έγγραφα χρειάζομαι για να ταξιδέψω;	Ταξιδιωτικά έγγραφα είναι μόνο η πολιτική ταυτότητα ή διαβατήριο.
3	Πόση ώρα πριν τον απόπλων πρέπει να είμαι στο λιμάνι;	Θα πρέπει να είστε στο λιμάνι 4 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.
4	Μπορεί να ταξιδέψει ανήλικο άτομο (κάτω των 18 ετών) ασυνόδευτο;	Οι ανήλικοι κάτω των 18 ετών πρέπει να συνοδεύονται από γονέα ή κηδεμόνα ή εξουσιοδοτημένο ενήλικα.

ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΚΤΑΚΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Ποιες ιατρικές υπηρεσίες παρέχονται στο πλοίο;	Υπάρχει Ιατρείο.
2	Πως είναι εξοπλισμένο το πλοίο για να αντιμετωπίσει περιπτώσεις covid-19;	Υπάρχουν δωμάτια απομόνωσης στο ιατρείο.
3	Υπάρχει αδειούχο προσωπικό/ιατρός διαθέσιμος στο πλοίο;	Ναι, υπάρχει Ιατρός.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΑ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Μπορώ να ταξιδέψω εάν έχω ειδικές ανάγκες κινητικότητας;	Ναι.
2	Μπορώ να ταξιδέψω με σκύλο-οδηγό;	Ναι.
3	Υπάρχουν πινακίδες για επιβάτες με οπτικές αναπηρίες;	Όχι.
4	Ποιος θα αναλάβει και θα χειριστεί το αίτημα ειδικής ανάγκης;	Θα υπάρχει αρμόδιο άτομο που θα βοηθήσει αν χρειαστεί οτιδήποτε ο επιβάτης ΑμεΑ.
5	Υπάρχουν καμπίνες για επιβάτες με αναπηρίες και μειωμένη κινητικότητα;	Ναι.
6	Μπορώ να φέρω στο πλοίο το σκούτερ μετακίνησης ή τροχοκάθισμα μου;	Ναι.
7	Υπάρχει τροχοκάθισμα στο πλοίο;	Ναι.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΚΥΡΩΣΕΩΝ, ΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Ποια είναι η πολιτική επιστροφής χρημάτων εάν ακυρώσω την κράτηση μου;	Επιστρεφόμενο ποσό είναι μόνο οι φόροι λιμένων και η επιστροφή γίνεται εντός 15 ημερών.
2	Σε ποιες περιπτώσεις επιστρέφονται τα λιμενικά τέλη;	Τα λιμενικά τέλη επιστρέφονται στις εξής περιπτώσεις: Σε ακύρωση εισιτηρίου (πριν το ταξίδι), σε περίπτωση μη εμφάνισης επιβάτη (no-show) και όταν έχει εκδοθεί εισιτήριο για περισσότερα άτομα από αυτά που τελικά ταξίδεψαν (π.χ. καμπίνες με λιγότερους επιβάτες)
3	Ποιο είναι το κόστος και η πολιτική για αλλαγή ημερομηνίας;	Το κόστος επιβάρυνσης για αλλαγή ημερομηνίας ταξιδιού έχει ως εξής: <ul style="list-style-type: none">- Ενήλικες: €25,00 ανά ταξίδι- Παιδί (3-12 ετών): €10,00 ανά ταξίδι- Βρέφος (0-2 ετών): €0,00 ανά ταξίδι
4	Ποιο είναι το κόστος και η πολιτική για αναβάθμιση της κράτησης μου;	Για αναβάθμιση κράτησης και νοουμένου ότι θα υπάρχουν διαθέσιμες καμπίνες, θα πληρώνεται η αντίστοιχη διαφορά βάση τιμοκαταλόγου. Η αναβάθμιση γίνεται μόνο μέσω τηλεφωνικού κέντρου (υπάρχει τέλος εξυπηρέτησης). Δεν μπορεί να γίνει αναβάθμιση διαδικτυακά.
5	Ποιο είναι το κόστος για αλλαγή πινακίδων;	Το κόστος για αλλαγή πινακίδων είναι: -€20,00 για τα οχήματα, για τα караβάνια και για τις μοτοσυκλέτες.

ΔΙΑΦΟΡΑ

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Ποια οχήματα μπορούν να μεταφερθούν στο πλοίο;	Μηχανοκίνητα οχήματα μέχρι 5m, μοτοσυκλέτες/μηχανές, ποδήλατα και τροχόσπιτα (αυτοκινούμενα) μέχρι 5m. Εταιρικά αυτοκίνητα και οχήματα τύπου BAN δεν γίνονται δεκτά. Μηχανοκίνητα/Μοτοσυκλέτες τα οποία έχουν γίνει εισαγωγή στη Κύπρο από τα Κατεχόμενα σε σημείο ελέγχου που δεν ελέγχεται από την Κυπριακή Δημοκρατία δεν γίνονται δεκτά.

2	Τι έγγραφα χρειάζονται για τη μεταφορά οχημάτων;	Για τη μεταφορά οχημάτων απαιτούνται συνήθως τα εξής έγγραφα: Άδεια κυκλοφορίας (πρωτότυπη), έγκυρη άδεια οδήγησης, ασφάλεια οχήματος σε ισχύ, ταυτότητα ή διαβατήριο οδηγού, εξουσιοδότηση (εάν ο οδηγός δεν είναι ο ιδιοκτήτης, από συγγενή Α' βαθμού ή σύζυγο) και σε περίπτωση συνιδιοκτησίας με τράπεζα: γραπτή έγκριση από την τράπεζα
3	Πώς θα ενημερωθώ για το ποια έγγραφα πρέπει να προσκομίσω για τη μεταφορά του οχήματός μου;	Θα ενημερωθείς από τον λιμενικός πράκτορα μέσω γραπτής επικοινωνίας, ο οποίος θα σε καθοδηγήσει σχετικά με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά
4	Πρέπει να φέρω μετρητά ή υπάρχουν ATM στο πλοίο για ανάληψη;	Δεν υπάρχουν ATM στο πλοίο. Θα πρέπει να έχετε μαζί σας μετρητά ή τραπεζική κάρτα.
5	Πως μπορώ να εντοπίσω αντικείμενο που έχω χάσει ή ξεχάσει στο πλοίο;	Εάν εντοπιστούν αντικείμενα σε καμπίνες, το πλοίο θα τα παραδίνει στον Πράκτορα και αυτός με την σειρά του στη Scandro Holding για να επικοινωνεί με τον ιδιοκτήτη του αντικειμένου.
6	Επιτρέπονται τα ζώα στο πλοίο;	Ναι. Σκύλοι και Γάτοι μόνο.
7	Ποια αντικείμενα απαγορεύονται στο πλοίο;	Απαγορεύσεις και περιορισμοί τελωνείου μπορείτε να δείτε στο πιο κάτω σύνδεσμο**:
8	Τι μπορώ να μεταφέρω μέσα στο αυτοκίνητο;	Μέσα στο αυτοκίνητο μπορούν να μεταφερθούν <u>μόνο</u> αποσκευές που μέσα μπορούν να έχουν προσωπικά αντικείμενα.
9	Τα οχήματα ταξιδεύουν μόνο με τον ιδιοκτήτη τους;	Τα οχήματα μπορούν να ταξιδέψουν είτε με τον ιδιοκτήτη τους είτε με οποιοδήποτε συγγενή 1 ^{ου} βαθμού αφού έχουν εξασφαλίσει εξουσιοδότηση υπογραμμένη από Πιστοποιιών Υπάλληλο.
10	Πόσα κατοικίδια μπορεί να συνοδεύσει ο κάθε επιβάτης;	Ο κάθε επιβάτης μπορεί να μεταφέρει μέχρι 2 κατοικίδια και πρέπει να είναι ο νόμιμος ιδιοκτήτης. Δεν ταξιδεύουν κατοικίδια με άλλο άτομο ούτε με σχετική βεβαίωση.
11	Υπάρχουν περιορισμοί ή απαγορεύσεις σχετικά με συγκεκριμένες ράτσες σκύλων;	Απαγορεύεται η μεταφορά ορισμένων φυλών που θεωρούνται επικίνδυνες, όπως: Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Japanese Tosa, Pit Bull Terrier, American Pit Bull και Doberman
12	Πού μπορώ να βρω τους όρους και προϋποθέσεις;	Μπορείς να βρεις τους όρους και προϋποθέσεις στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας (https://scandroholding.com/#), στην επίσημη ιστοσελίδα του ταξιδιωτικού πράκτορα (https://www.orthodoxouaviation.com/), κατά τη διαδικασία κράτησης ή αγοράς εισιτηρίου και στο εισιτήριο.

Παραπονα σχολία

A/A	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Πώς μπορώ να υποβάλω παράπονο;	Αποστέλλοντας γραπτό αίτημα μέσω email στη διεύθυνση: support@scandroholding.com
2	Υπάρχει χρονικός περιορισμός για την υποβολή παραπόνου;	Το παράπονο πρέπει να υποβληθεί εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία που πραγματοποιήθηκε ή θα έπρεπε να πραγματοποιηθεί το ταξίδι.
3	Πότε να αναμένω την εξέταση του παραπόνου μου από την ανάδοχο εταιρεία;	Η εταιρεία θα σας ενημερώσει εντός ενός (1) μήνα από την υποβολή του παραπόνου.
4	Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθώ από την έκβαση του αποτελέσματος της ανάδοχης εταιρείας, τι μπορώ να κάνω;	Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας στο Υφυπουργείο Ναυτιλίας μέσω email στη διεύθυνση: passengerrights@dms.gov.cy ή μπορείτε να συμπληρώσετε τη σχετική φόρμα παραπόνων μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Υφυπουργείου Ναυτιλίας.
5	Πώς μπορώ να υποβάλω οποιοσδήποτε εισηγήσεις ή σχόλια προς βελτίωση της υπηρεσίας;	Αποστέλλοντας γραπτό αίτημα μέσω email στη διεύθυνση: support@scandroholding.com

**** Σύνδεσμος:**

<https://www.mof.gov.cy/mof/customs/customs.nsf/All/3033C297FF82C294C225727B00421670?OpenDocument>

Απαγορεύσεις και περιορισμοί από την εταιρεία Scandro Holding Ltd όπως επικίνδυνα αντικείμενα και άλλα.