



www.chania.gr

ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ

Municipality of Chania-Crete

ΟΔΗΓΟΣ

ΥΠΟΔΟΧΗΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ



ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΩΝ & ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΣΤΟ ΛΙΜΕΝΑ ΣΟΥΔΑΣ



ΧΑΝΙΑ 2011

© 2011
ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ
ALL RIGHTS RESERVED

Συγγραφέας: Γαβριήλ Α. Κουρής (Επιμέλεια Έκδοσης)
Γενικός Γραμματέας Δήμου Χανίων

1. “Πρωτοβουλίες για τον Τουρισμό Κρουαζιέρας”

Τα Χανιά διαθέτουν το μεγαλύτερο και ασφαλέστερο φυσικό λιμάνι της Μεσογείου - το **λιμάνι της Σούδας** - το οποίο έχει όλες τις προϋποθέσεις για να καταστεί σταθμός κρουαζιέρας (λιμάνι εκκίνησης και κατάληξης) και κομβικό σημείο εξυπηρέτησης των κρουαζιερόπλοιων, παρέχοντας ταυτόχρονα στους επισκέπτες του τόπου μας τη δυνατότητα αφενός να απολαύσουν μια **ολοκληρωμένη εμπειρία διακοπών**, με **υψηλή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**, **πολυπληθείς επιλογές αξιοθέατων και μνημείων** και αφετέρου να γνωρίσουν από κοντά την **κρητική φιλοξενία**, την **παράδοση** και τον **πολιτισμό** μας.

Η νέα Δημοτική Αρχή των Χανίων, με την ανάληψη των καθηκόντων της - και αναγνωρίζοντας τις σημαντικές προοπτικές που διανοίγονται για την τοπική οικονομία και ανάπτυξη από τη νέα αυτή τουριστική αγορά - **ανέλαβε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες** για τη διαμόρφωση ενός συγκεκριμένου επιχειρησιακού σχεδιασμού για τον τουρισμό κρουαζιέρας που θέτει ως απώτερο στόχο την **καθιέρωση του λιμανιού της Σούδας σε σημαντικό προορισμό κρουαζιέρας** στη βάση ποιοτικών υπηρεσιών και υποδομών και την περαιτέρω **ανάδειξη των τουριστικών, πολιτισμικών και περιβαλλοντικών πλεονεκτημάτων του τόπου μας**.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Δήμος Χανίων προχώρησε, από 1/1/2011 έως και σήμερα, στις παρακάτω ενέργειες:



1. Συμμετοχή του Δήμου Χανίων – με δύο επόπτες Δημόσιας Υγείας - στο ευρωπαϊκό εκπαιδευτικό πρόγραμμα **“SHIPSAN TRAINET”**, με θέμα «Υγειονομικοί έλεγχοι, επιδημιολογική επιτήρηση και έλεγχος των λοιμωδών νοσημάτων, στα επιβατηγά πλοία και ιδιαίτερα στα κρουαζιερόπλοια και στα λιμάνια της Ευρώπης» που διεξήχθη από τις 17-22 Ιανουαρίου 2011 στο λιμάνι του Πειραιά. Στόχος ήταν η ενημέρωση και πιστοποίηση των Εποπτών Δημόσιας Υγείας του Δήμου Χανίων για την ικανότητα αντιμετώπισης περιστατικών λοιμωδών νοσημάτων στα κρουαζιερόπλοια που θα καταπλεύσουν στο λιμάνι της Σούδας.
2. Επιστολή Δημάρχου Χανίων, **Μανώλη Σκουλάκη** προς τους υπουργούς Θαλάσσιων Υποθέσεων, Νήσων και Αλιείας κ. Ι. Διαμαντίδη και Μεταφορών, Υποδομών και Δικτύων κ. Δ. Ρέππα, με την οποία ζητάει τη μεταβίβαση στο Δημοτικό Λιμενικό Ταμείο των αρμοδιοτήτων της διοίκησης-διαχείρισης του λιμανιού της Σούδας, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική διαχείριση και εκμετάλλευση των λιμενικών εγκαταστάσεων και της χερσαίας ζώνης του λιμένα της Σούδας.
3. **Συνεργασία Δήμου Χανίων με τοπικούς ναυτικούς τουριστικούς πράκτορες-φορείς και Νομαρχιακό Λιμενικό Ταμείο**, για την προσέλκυση εταιρειών κρουαζιερόπλοιων και τη διαμόρφωση κατάλληλων συνθηκών υποδοχής αυτών.

4. Επαναλαμβανόμενες **συσκέψεις με φορείς** (Τουρισμού, Εμπορίου, Αγροτικού Τομέα, κ.α.) για την ενεργοποίηση και ενημέρωση τους σε σχέση με τον τουρισμό κρουαζιέρας.
5. **Σύσταση Επιτροπής** για την καταγραφή και προετοιμασία των ενεργειών που απαιτούνται για την υποδοχή των κρουαζιερόπλοιων στα Χανιά.
6. **Σύσταση Επιτροπής Τουριστικής Ανάπτυξης και Προβολής**, ως συμβουλευτικό όργανο του Δήμου Χανίων.
7. Συμμετοχή Δήμου Χανίων - με δικό του περίπτερο και ψηφιακό/έντυπο ενημερωτικό υλικό – στην 8η έκθεση τουρισμού και κρουαζιέρας **«Cruise Shipping Miami»**, η οποία αποτελεί τη μεγαλύτερη έκθεση παγκοσμίως για τον τουρισμό της κρουαζιέρας και η οποία πραγματοποιήθηκε από τις 14-17 Μαρτίου 2011 στο Μαϊάμι των Ηνωμένων Πολιτειών. **Ήταν η πρώτη φορά που ο Δήμος Χανίων συμμετείχε με δικό του περίπτερο σε μια τουριστική έκθεση και μάλιστα τόσο μεγάλου μεγέθους.**



2. “Οδηγός Υποδοχής & Εξυπηρέτησης Κρουαζιερόπλοιων στο Λιμένα της Σούδας”

Πέραν των παραπάνω, ο Δήμος Χανίων προχώρησε στην εκπόνηση ενός **Πρότυπου Οδηγού** για την βελτιστοποίηση όλων των ακολουθούμενων διαδικασιών υποδοχής, διαχείρισης και εξυπηρέτησης των κρουαζιερόπλοιων και των επιβατών αυτών, σε ότι έχει να κάνει τόσο με ζητήματα που άπτονται αρμοδιοτήτων του Δήμου Χανίων όσο και άλλων εμπλεκόμενων υπηρεσιών (ΕΛ.ΑΣ., Λιμενικό, κλπ).

Για το σκοπό αυτό διαμορφώθηκαν οδηγίες/κατευθύνσεις για:

1. **την υποδοχή των επισκεπτών κρουαζιέρας**
2. **τη μεταφορά των επισκεπτών από το Λιμένα της Σούδας προς την Πόλη των Χανίων**
3. **την πληροφόρηση/ενημέρωση των επισκεπτών**
4. **την καθαριότητα Κοινοχρήστων Χώρων**
5. **την ασφάλεια των επισκεπτών και την καταπολέμηση της μικροεγκληματικότητας**
6. **την αναχώρηση των επισκεπτών κρουαζιέρας από την Πόλη των Χανίων προς το Λιμένα Σούδας**

Ειδικότερα:

1. Υποδοχή επισκεπτών (για την άφιξη του πρώτου πλοίου κάθε εταιρείας)

Για την υποδοχή των επισκεπτών κρουαζιέρας, ο Δήμος Χανίων έχει μεριμνήσει για:

- ▶ **ανταλλαγή αναμνηστικών δώρων μεταξύ Δημάρχου Χανίων και Πλοιάρχου του κρουαζιερόπλοιου**, η οποία θα λάβει χώρα επί του πλοίου.
- ▶ **προσφορά παραδοσιακών εδεσμάτων από το Δήμο Χανίων** (παξιμάδια, γραβιέρα, ελιές, μέλι, ξηροί καρποί, τσικουδιά και κρασί) στους επιβάτες κατά την αποβίβαση τους ενώ κρητικό συγκρότημα θα παίζει παραδοσιακή μουσική στο χώρο της προβλήτας του λιμανιού.
- ▶ **προσφορά δώρων με παραδοσιακά κρητικά προϊόντα και οπτικοακουστικό υλικό (DVD)** στους επιβάτες και στο πλήρωμα του πλοίου από το Δήμο Χανίων.
- ▶ **λειτουργία Εκθετηρίου Τοπικών Προϊόντων**, στο χώρο της προβλήτας με ευθύνη του Δήμου.
- ▶ **λειτουργία Δημοτικού Περίπτερου Τουριστικής Πληροφόρησης** εντός του λιμένα της Σούδας και διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού.
- ▶ **διανομή ερωτηματολογίου στους επισκέπτες.**

2. Μεταφορά επισκεπτών από Λιμένα Σούδας προς Πόλη Χανίων

Προκειμένου να διασφαλιστεί η δίχως προβλήματα και το δυνατόν ταχύτερη μεταφορά των επισκεπτών της κρουαζιέρας από το λιμάνι της Σούδας προς τη πόλη των Χανίων (αποβίβαση στη πλατεία της Δημοτικής Αγοράς) ή άλλους επιλεγμένους τουριστικούς προορισμούς (Άπτερα, Τάφοι Βενιζέλων, κ.α.), έχει υπάρξει πρόβλεψη για:

- ▶ ρύθμιση της κυκλοφορίας των οχημάτων εντός του λιμένα της Σούδας από το **Λιμεναρχείο Χανίων**.
- ▶ ρύθμιση της κυκλοφορίας των οχημάτων στους επιλεγμένους οδικούς άξονες διέλευσης των λεωφορείων, από την **Τροχαία Χανίων** σε συνεργασία με την **Δημοτική Αστυνομία**.

Διαδρομές Λεωφορείων

Για τη μεταφορά των επισκεπτών από το λιμάνι της Σούδας προς την πόλη των Χανίων θα χρησιμοποιηθούν λεωφορεία (shuttle buses) τα οποία θα ακολουθήσουν μία βασική διαδρομή ενώ θα υπάρχουν και δύο εναλλακτικές (ανάλογα με την ημέρα και την ώρα άφιξης κάθε κρουαζιερόπλοιου) ούτως ώστε να επιτυγχάνεται κάθε φορά, ο ταχύτερος δυνατός χρόνος μετακίνησης λεωφορείων και επισκεπτών.

- **Βασική Διαδρομή:** Λιμάνι Σούδας - Λεωφ. Κ. Καραμανλή – Νεάρχου - Πλουμιδάκη - Α. Παπανδρέου – Πλατεία Δημοτικής Αγοράς.
- **Εναλλακτική Διαδρομή 1:** Λιμάνι Σούδας – Εθνική Οδός – Κόμβος Βαμβακόπουλου – Λ. Ν. Καζαντζάκη – Κισσάμου – Κυδωνίας - Πλατεία Δημοτικής Αγοράς.
- **Εναλλακτική Διαδρομή 2:** Λιμάνι Σούδας - Λεωφ. Κ. Καραμανλή – Δελιγιαννάκη (ΜΑΙΧ) – Κ. Μαλλινού (Στρατόπεδο Μαρκόπουλου) – Νεάρχου – Πλουμιδάκη - Α. Παπανδρέου – Πλατεία Δημοτικής Αγοράς.

Στα παραπάνω σημεία διέλευσης των λεωφορείων ο έλεγχος για τις παραβάσεις της παράνομης στάσης και στάθμευσης καθώς και της στάθμευσης σε διπλή σειρά (διπλοπαρκάρισμα), θα είναι ιδιαίτερα αυστηρός από την Τροχαία Χανίων και τη Δημοτική Αστυνομία.

Στάθμευση Λεωφορείων

Τα λεωφορεία – μετά την αποβίβαση των επισκεπτών – θα σταθμεύουν σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο του Δήμου στην Ακτή Κανάρη (Νέα Χώρα).

3. Πληροφόρηση/Ενημέρωση Επισκεπτών

Για την καλύτερη πληροφόρηση – ενημέρωση των επισκεπτών του Δήμου μας θα υπάρξει:

- ▶ εγκατάσταση πληροφοριακών ταμπλό στη Παλιά Πόλη των Χανίων, σε δημόσια κτίρια-ΚΕΠ και σε μνημεία της πόλης.
- ▶ έκδοση χάρτη και εντύπου πληροφοριών και δρωμένων (πολιτιστικών, αθλητικών κ.α.) του Δήμου Χανίων.
- ▶ εγκατάσταση για δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο (free wi-fi internet access) για όλους τους επισκέπτες του λιμένα της Σούδας
- ▶ αξιοποίηση ιστοσελίδων κοινωνικής διαδικτύωσης (Social Media) και διαμόρφωση ειδικής ιστοσελίδας για την τουριστική προβολή του Δήμου Χανίων.

4. Καθαριότητα Κοινοχρήστων Χώρων

Το θέμα της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων αποτελεί ένα ζήτημα στο οποίο δίνουν ιδιαίτερη προσοχή οι επισκέπτες κρουαζιέρας. Στο πλαίσιο αυτό ο Δήμος Χανίων καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για:

- ▶ την καθαριότητα των σημείων (διαδρομών) επίσκεψης των τουριστών κρουαζιέρας (Νεοζηλανδικό νεκροταφείο, Μοναστήρι Αγ. Τριάδος, Τάφοι Βενιζέλων, Παλιά Πόλη και Ενετικό Λιμάνι Χανίων, Μοναστήρι Χρυσοπηγής, Αρχαία Άπτερα)
- ▶ τη βελτίωση του επιπέδου καθαριότητας και ηλεκτροφωτισμού σε δρόμους και κοινόχρηστους χώρους (π.χ. WC).



5. Ασφάλεια επισκεπτών – πάταξη μικροεγκληματικότητας

Η εμπέδωση αισθήματος ασφάλειας στους επισκέπτες του Δήμου μας αποτελεί βασική προτεραιότητα η οποία αναμένεται να επηρεάσει θετικά την εισροή επισκεπτών κρουαζιέρας στο λιμάνι της Σούδας.

Στο πλαίσιο αυτό η **Δημοτική Αστυνομία** σε συνεργασία με την **Ελληνική Αστυνομία** θα περιπολεί τόσο στην Παλιά όσο και στη Νέα Πόλη των Χανίων ενώ το έργο των παραπάνω υπηρεσιών θα υποστηρίζεται με συνεχείς περιπολίες στο χώρο της λιμενικής ζώνης - και ιδιαίτερα στον Ενετικό Λιμένα - το **Λιμεναρχείο Χανίων**.

Όσον αφορά την **πάταξη της μικροεγκληματικότητας**, όπως π.χ. του παραεμπορίου ή της επαιτείας, θα υπάρχει πραγματοποίηση κοινών συνδυασμένων επιχειρήσεων της **Δημοτικής Αστυνομίας** και της **Ελληνικής Αστυνομίας**.

6. Αναχώρηση επισκεπτών & επιστροφή σε Λιμένα Σούδας

Προκειμένου να διασφαλιστεί η δίχως προβλήματα και το δυνατόν ταχύτερη επιστροφή των επισκεπτών - μέσω λεωφορείων- από την πόλη των Χανίων (επιβίβαση από τη πλατεία της Δημοτικής Αγοράς) προς το λιμένα της Σούδας, έχει υπάρξει πρόβλεψη για:

- ▶ ρύθμιση της κυκλοφορίας των οχημάτων στους επιλεγμένους οδικούς άξονες διέλευσης των λεωφορείων, από την **Τροχαία Χανίων** σε συνεργασία με την **Δημοτική Αστυνομία**.
- ▶ ρύθμιση της κυκλοφορίας των οχημάτων εντός του Λιμένα της Σούδας από το **Λιμεναρχείο Χανίων**.

Διαδρομές Λεωφορείου

Για την επιστροφή των επισκεπτών στο κρουαζιερόπλοιο τα λεωφορεία θα ακολουθήσουν μια διαδρομή:

- **Πλατεία Δημοτικής Αγοράς - Αποκορώνου - Λεωφ. Κ. Καραμανλή – Λιμάνι Σούδας.**



3. “Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών - Εξυπηρέτηση Επισκεπτών”

Η κρουαζιέρα δεν αποτελεί μια στατική μορφή τουρισμού και αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι κάθε χρόνο, ολοένα και περισσότεροι νέοι προορισμοί αναπτύσσονται και εντάσσονται στο «χάρτη» της παγκόσμιας κρουαζιέρας. Για να μπορέσουν ωστόσο τα Χανιά – και δη το λιμάνι της Σούδας - να καθιερωθούν ως **«βασικός παίκτης στο «χάρτη» της παγκόσμιας κρουαζιέρας**, επιβάλλεται - πέρα από τον εκσυγχρονισμό και την επέκταση των αναγκαίων υποδομών - να υπάρξει υψηλό επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών από πλευράς όλων εκείνων των επαγγελματιών που θα «κληθούν» να παράσχουν τις υπηρεσίες τους προς τους επισκέπτες της κρουαζιέρας.

Είναι άλλωστε γενικώς παραδεκτό ότι ορισμένα από τα στοιχεία που αξιολογούν με θετικό πρόσημο οι επισκέπτες κρουαζιέρας σ’ ένα προορισμό, είναι η **άμεση και φιλική εξυπηρέτηση**, η ευγένεια και η **υποδειγματική συμπεριφορά** όλων εκείνων με τους οποίους έρχονται σε άμεση επαφή.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Δήμος Χανίων, θεωρεί ως απολύτως αναγκαία τη διαμόρφωση ενός **εθελοντικού κώδικα συμπεριφοράς** και την υιοθέτηση του από πλευράς των επαγγελματιών με τους οποίους αναμένεται να έρθουν σε επαφή, οι επισκέπτες της κρουαζιέρας, απολαμβάνοντας τις υπηρεσίες τους.

Για το σκοπό αυτό, ο Δήμος Χανίων προχώρησε – με βάση την εμπειρία που έχει καταγραφεί από επισκέπτες κρουαζιέρας σε άλλα ελληνικά αλλά και ευρωπαϊκά λιμάνια – στη σύνταξη ενός τέτοιου εθελοντικού κώδικα – τον οποίο και θέτει σε δημόσια διαβούλευση για τον εμπλουτισμό του - στον οποίο περιγράφεται η προσδοκώμενη στάση και συμπεριφορά των εκπροσώπων των επαγγελματιών, με τους οποίους αναμένεται να έρθουν περισσότερο σε επαφή απολαμβάνοντας τις υπηρεσίες τους, οι επισκέπτες της κρουαζιέρας όπως π.χ. οι εκπρόσωποι του κλάδου των μεταφορών (αστικό ΚΤΕΛ και Ταξί) και των εμπόρων/βιοτεχνών/καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Η υιοθέτηση των παρακάτω περιγραφόμενων συμπεριφορών, από πλευράς επαγγελματιών, **θα συμβάλλει καθοριστικά στο να σχηματιστεί μια καθ’ όλα θετική εντύπωση/αξιολόγηση από τους επισκέπτες κρουαζιέρας**, γεγονός που θα έχει πολλαπλασιαστικά οφέλη για την τοπική οικονομία, με προσέλευση περισσότερων επισκεπτών κρουαζιέρας μελλοντικά, με δεδομένο ότι, σύμφωνα με έρευνες, οι επισκέπτες κρουαζιέρας επιστρέφουν για μεγαλύτερη διαμονή και γνωριμία σ’ έναν τόπο από τον οποίο έμειναν ευχαριστημένοι – κατά τη διάρκεια της κρουαζιέρας - από το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών/τιμών, την εξυπηρέτηση και βεβαίως το φυσικό περιβάλλον.

■ Αστικό ΚΤΕΛ

Το Αστικό ΚΤΕΛ Χανίων οφείλει να μεριμνήσει για:

- την καθαριότητα, την ευπρεπή εμφάνιση και την ασφαλή κυκλοφορία των λεωφορείων του.
- την ακριβή εκτέλεση του προγραμματισμένου έργου, ιδίως όσον αφορά τη συχνότητα, την τήρηση και του χρόνου διαδρομής των δρομολογίων από το Λιμάνι της Σούδας προς τη Πόλη των Χανίων και αντίστροφα καθώς και τη δρομολόγηση έκτακτων δρομολογίων από το Λιμάνι της Σούδας προς τη Πόλη και αντίστροφα, κατά τις ώρες παραμονής των Κρουαζιερόπλοιων στο Λιμάνι της Σούδας.
- τη διατήρηση σε καλή κατάσταση των σταθμών άφιξης και αναχώρησης λεωφορείων και των στεγάστρων αναμονής επιβατών, τη τοποθέτηση πινακίδων αφετηριών και στάσεων και τη λήψη γενικά κάθε μέτρου χρήσιμου για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.
- την πληροφόρηση του επιβατικού κοινού για το δίκτυο και τα δρομολόγια των αστικών γραμμών, καθώς και για κάθε άλλο χρήσιμο στοιχείο.
- την τοποθέτηση εντός των λεωφορείων "Κιβώτιων παραπόνων - υποδείξεων".
- την ευπρεπή εμφάνιση των οδηγών κατά την ώρα της Υπηρεσίας και την πλήρη εξυπηρέτηση των επιβατών, με ευγένεια, σοβαρότητα και προθυμία.
- Την παροχή κάθε χρήσιμης πληροφορίας – από πλευράς προσωπικού - που ανάγεται στην αρμοδιότητά τους, ιδίως για τα δρομολόγια, αφίξεις αναχωρήσεις λεωφορείων κ.λ.π.
- να μην καπνίζουν οι οδηγοί κατά τη διάρκεια των δρομολογίων.
- να συνιστούν οι οδηγοί στους επιβάτες να παραχωρούν τη θέση τους σε άτομα που χρήζουν βοήθειας (ιδιαίτερα έγκυες, ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες) κατά τη διάρκεια δρομολογίων με λεωφορεία στα οποία επιτρέπεται η μεταφορά όρθιων επιβατών.



■ ΤΑΞΙ (Ε.Δ.Χ.)

Α) Για την ενημέρωση των επιβατών

1. Κάθε Ε.Δ.Χ., για την καλύτερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών, οφείλει:
 - ο να έχει αναρτημένη, σε εμφανές σημείο απ' όλους τους επιβάτες, πινακίδα σε ελληνική και αγγλική γλώσσα με:



- Τα στοιχεία του αυτοκινήτου
- Τα ισχύοντα τιμολόγια
- Βασικές διαδρομές με το κόστος αυτών.

ο Να διαθέτει οδηγό δρόμων, πλατειών και χάρτη της περιοχής.

2. Κάθε οδηγός Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου οφείλει να γνωρίζει τα βασικότερα σημεία του προορισμού (τουριστικά, αξιοθέατα, νοσοκομεία, Δημόσιες Υπηρεσίες κ.λ.π.) της έδρας του και να παρέχει με ευγένεια κάθε σχετική πληροφορία στον επιβάτη/επισκέπτη που μεταφέρει.
3. Κάθε οδηγός Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου οφείλει να παρέχει οποιαδήποτε πληροφορία του ζητηθεί για την παρεχόμενη εξυπηρέτηση (π.χ. κόμιστρο, διαδρομή, κ.λπ.)

Β) Υποχρεώσεις Οδηγού για τη μίσθωση

Κάθε οδηγός Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου οφείλει:

- Να μην έχει κάνει χρήση οινοπνευματωδών ποτών.
- Να μην επιλέγει, καθ' οιονδήποτε τρόπο, επιβάτες.
- Να θέτει σε λειτουργία τον κλιματισμό του οχήματος.
- Να μην αρνείται τη μίσθωση, εκτός αν ο επιβάτης βρίσκεται υπό την επήρεια τοξικών ουσιών ή μέθης και δε συνοδεύεται από άλλο νηφάλιο άτομο.
- Να μην εισπράττει μεγαλύτερο κόμιστρο (πέραν του νομίμου).
- Να μην εισπράττει κόμιστρο ανά επιβάτη.
- Να μην παρέχει πολλαπλή εξυπηρέτηση.
- Να μη διακόπτει τη μίσθωση, για λόγους προσωπικούς ή προμίσθωσης, χωρίς τη συγκατάθεση του πελάτη.
- Να δέχεται τη μεταφορά αποσκευών των επιβατών, εφόσον με την τοποθέτησή τους δεν παραβιάζονται οι διατάξεις του Κ.Ο.Κ.
- Να φορτοεκφορτώνει τις αποσκευές από και προς το πεζοδρόμιο.
- Να δέχεται τη μεταφορά κατοικίδιων ζώων, εφόσον είναι καθαρά, ήρεμα, έχουν περιλαίμιο, φίμωτρο (αν πρόκειται για σκύλους), ένδειξη κτηνιατρικού ελέγχου, κάθονται στο δάπεδο και συνοδεύονται από άτομο.
- Να μεριμνά για την ακριβή λειτουργία του ταξιμέτρου, την κατάσταση καθαριότητας του αυτοκινήτου (εσωτερικά - εξωτερικά) και την ασφαλή κυκλοφορία του (τεχνική κατάσταση - εφαρμογή του Κ.Ο.Κ.).
- Να σταματά για την παραλαβή επιβατών στους καθορισμένους σταθμούς (πιάτσες) ή στο δεξιό άκρο του οδοστρώματος, εφόσον σ' αυτό επιτρέπεται η στάση ή στο πλησιέστερο που επιτρέπεται η στάση, ποτέ όμως πάνω σε διασταυρώσεις ή στροφές και εφόσον η στάση δεν παρεμποδίζει την κυκλοφορία των υπολοίπων οχημάτων ή δε δημιουργεί κινδύνους πρόκλησης ατυχήματος.

Γ) Συμπεριφορά οδηγού προς επιβάτες

Κάθε οδηγός Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου θα πρέπει:

- Να είναι ευπρεπής στην εμφάνιση.

- Να είσαι ευγενικός, πρόθυμος και εξυπηρετικός στον επιβάτη.
- Να μην καπνίζει κατά τη διάρκεια της οδήγησης.
- Να μη θέτει σε λειτουργία μουσικές συσκευές, ούτε να ανοίγει τα παράθυρα του αυτοκινήτου (εκτός του παραθύρου του οδηγού) χωρίς τη συγκατάθεση του επιβάτη.
- Να μην ομιλεί στον επιβάτη για θέματα που δεν είναι απαραίτητα για την παρεχόμενη εξυπηρέτηση.
- Να χρησιμοποιεί τη συντομότερη διαδρομή για τον προορισμό του επιβάτη, εκτός αν ο επιβάτης επιλέξει άλλη διαδρομή.
- Να διακόπτει τη λειτουργία του ταξίμετρου όταν σταματά για λόγους που ευθύνεται ο ίδιος (π.χ. ανεφοδιασμός με καύσιμα, αλλαγή ελαστικού, μικροεπισκευή).
- Να δίδει απόδειξη στον επιβάτη, όταν του ζητηθεί, στην οποία αναγράφει υποχρεωτικά τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος.
- Να δέχεται τη μεταφορά επιβατών μέχρι του αριθμού που αναγράφεται στην άδεια κυκλοφορίας.
- Να ενημερώνει και να παρακινεί τους επιβάτες, να φορούν τις ζώνες ασφαλείας, ανεξαρτήτως προορισμού αυτών.

■ **Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος – Εμπορικά Καταστήματα - Λοιπές Επιχειρήσεις**

Οι επιχειρήσεις και οι επιχειρηματίες οι οποίοι αναμένεται να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους και να εξυπηρετήσουν τους επισκέπτες της κρουαζιέρας στο Δήμο Χανίων, οφείλουν να μεριμνήσουν για:



- ο την τήρηση της καθαριότητας και ευταξίας στους χώρους των καταστημάτων τους (εσωτερικά-εξωτερικά).
- ο την αποφυγή δημιουργίας συνθηκών αθέμιτου ανταγωνισμού με την χρησιμοποίηση απαράδεκτων μεθόδων προσέλκυσης πελατών, υπερβολική μείωση τιμών σε ακανόνιστο χρόνο, χρησιμοποίηση προσώπων για άγρα πελατών, διάθεση καρτών σε δημόσιους χώρους, (δρόμους πλατείες, παραλίες) και γενικά με ενέργειες που προσβάλλουν το κοινό αίσθημα και που αποτελούν σημεία αρνητικής κριτικής των επισκεπτών.
- ο την αποφυγή περιστατικών αισχροκέρδειας και εκμετάλλευσης των επισκεπτών.
- ο την ευγενική και εξυπηρετική συμπεριφορά του προσωπικού τους και για την παροχή κάθε δυνατής πληροφόρησης στους επισκέπτες.

www.chania.gr



CHANIA

place to be - place to live