



## **ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ - ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΤΙΟΥ Α.Ε.**

### **Όροι Μεταφοράς με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. Τι πρέπει να γνωρίζετε όταν ταξιδεύετε μαζί μας**

Το παρόν κείμενο τροποποιείται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. κατά τη διακριτική της ευχέρεια και αναρτάται στην επίσημη ιστοσελίδα της: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)

#### **1. Πρόλογος**

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είναι σιδηροδρομική εταιρία μεταφοράς επιβατών και φορτίου. Για την ανάληψη και εκτέλεση της σιδηροδρομικής μεταφοράς, καθώς και γενικότερα για τη διεξαγωγή της επιβατικής μεταφοράς στο ελληνικό σιδηροδρομικό Δίκτυο έχουν εφαρμογή:

α. Οι διατάξεις του «Κανονισμού των δια Σιδηροδρόμου Μεταφορών (ΚΑ.ΜΕ.Σ)» σε συνδυασμό με τα προβλεπόμενα από το Νόμο 3891/2010 και τη Σύμβαση για τις Διεθνείς Σιδηροδρομικές Μεταφορές (COTIF, Ν.3646/2008, ΦΕΚ Α 36).

β. Οι διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) αρ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23/10/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών με την επιφύλαξη των ισχυουσών για την Ελλάδα εξαιρέσεων από τα Άρθρα 10, 13, 15 - 18 και 28 του Κανονισμού:

- για τις υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών στο εσωτερικό της χώρας, οι οποίες εξυπηρετούνται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. συμπεριλαμβανόμενων των υπηρεσιών αστικής, προαστιακής και περιφερειακής σιδηροδρομικής μεταφοράς.

- για τα σιδηροδρομικά ταξίδια που πραγματοποιούνται με αφετηρία την Ελλάδα και προορισμό τη Σερβία και χώρες πέραν της Σερβίας, μέσω της Δημοκρατίας της Βόρειας Μακεδονίας και αντίστροφα, με τις εκάστοτε κυκλοφορούσες αμαξοστοιχίες.

γ. Το ισχύον πλαίσιο Κανονιστικών Διατάξεων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για τις Επιβατικές Μεταφορές.

## **2. Γενικά περί επιβατικής σιδηροδρομικής μεταφοράς και της τιμολογιακής πολιτικής της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.**

Η μεταφορά επιβατών, αποσκευών και συνοδευόμενων αυτοκινήτων πραγματοποιείται με τα τακτικά και τα έκτακτα δρομολόγια, τα οποία ανακοινώνονται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. στο επιβατικό κοινό.

Η σύμβαση μεταφοράς την οποία συνάπτει ο επιβάτης με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. κατά το χρόνο αγοράς του τίτλου μεταφοράς του, αποδεικνύεται με έναν ή περισσότερους τίτλους μεταφοράς (στη μορφή που έχει εκάστοτε εγκρίνει η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.).

Από τη μεταφορά αποκλείονται πρόσωπα ή αποσκευές που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία άλλων προσώπων ή την ασφάλεια προσώπων ή/και εξοπλισμού. Οι επιβάτες πρέπει να τηρούν τους νόμους και τις ισχύουσες διατάξεις και να συμμορφώνονται στις υποδείξεις του προσωπικού της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. Για τυχόν ατυχήματα που θα συμβούν εξαιτίας παραβάσεων από πλευράς επιβατών, δεν φέρει ευθύνη η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ενώ για ζημιές που θα προκαλέσουν οι επιβάτες κατά τη μεταφορά υποχρεούνται σε καταβολή αποζημίωσης.

Στις αμαξοστοιχίες, τα λεωφορεία και τους χώρους της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. στους σιδηροδρομικούς σταθμούς, δεν επιτρέπεται το κάπνισμα.

Για την εύρυθμη διεξαγωγή της επιβατικής μεταφοράς, καθώς και για την αποφυγή τλαιπωρίας του επιβατικού κοινού συνιστάται στους επιβάτες να προσέρχονται στους σταθμούς αφετηρίας του ταξιδιού τους έγκαιρα πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, την οποία έχουν επιλέξει για τη μετακίνησή τους.

Στο πλαίσιο της λήψης μέτρων πρόληψης της εξάπλωσης του Covid-19 και για την διασφάλιση της προστασίας της υγείας των επιβατών και επισκεπτών μας, πραγματοποιείται στην είσοδο κάποιων σταθμών έλεγχος της θερμοκρασίας των επιβατών,

χωρίς τα δεδομένα αυτά να καταγράφονται ή να τηρούνται σε αρχείο. Σε περίπτωση υψηλής θερμοκρασίας, παρακαλούμε, να ακολουθήσετε τις γενικές οδηγίες της Πολιτείας και να μην ταξιδέψετε. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ είναι πρόθυμη να σας αλλάξει το εισιτήριό σας με άλλο χωρίς χρέωση.

Οι εκτυπωμένοι στην εμπρόσθια σελίδα των εισιτηρίων όροι μεταφοράς (ως εκάστοτε επικαιροποιημένοι) υπερισχύουν έναντι των αντίστοιχων προεκτυπωμένων όρων στην πίσω σελίδα των εισιτηρίων.

Ο καθορισμός ή οι τροποποιήσεις της τιμολογιακής πολιτικής της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είναι στη διακριτική ευχέρεια της εταιρίας, σύμφωνα με το Νόμο 3891/2010.

Λόγω έργων υποδομής του Διαχειριστή της Σιδηροδρομικής Υποδομής - ΟΣΕ, είναι μερικές φορές απαραίτητη η προγραμματισμένη από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. υποκατάσταση της σιδηροδρομικής κυκλοφορίας με λεωφορεία μέχρι τη λήξη των έργων.

Οι επιβάτες με αναπηρικό αμαξίδιο, δεν είναι δυνατό να εξυπηρετούνται στα λεωφορεία αυτά.

Δεν παρέχεται η δυνατότητα πληρωμής μέσω πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας για την έκδοση εισιτηρίου εντός των αμαξοστοιχιών. Σε αυτή την περίπτωση, ο επιβάτης θα πρέπει να προμηθεύεται εκ των προτέρων το εισιτήριό του από τα υπόλοιπα κανάλια πώλησης που διαθέτει η ΤΡΑΙΝΟΣΕ (mobile app, Internet, εκδοτήρια) και με χρήση πιστωτικών/χρεωστικών καρτών και ΡΑΥΡΑΛ.

### **Μετακίνηση παιδιών**

- Παιδιά έως 4 ετών ταξιδεύουν δωρεάν εφόσον δεν ζητείται για αυτά ιδιαίτερη θέση. Στην περίπτωση αυτή, οι κηδεμόνες-συνοδοί υποχρεούνται στην έκδοση μηδενικού εισιτηρίου για την μετακίνηση των παιδιών αυτών. Δεν αφορά διαδρομές για τις οποίες εκδίδονται "έξυπνα εισιτήρια" ΟΑΣΑ.
- Παιδιά έως 4 ετών για τα οποία ζητείται ιδιαίτερη θέση και παιδιά από 4 έως 12 ετών δικαιούνται έκπτωση 50% στο αντίτιμο του εισιτηρίου ολόκληρης τιμής.

Καθοριστική είναι η ηλικία του παιδιού κατά τον χρόνο έναρξης του ταξιδιού. Σε περιπτώσεις αμφισβήτησης, η ηλικία του παιδιού πρέπει να αποδεικνύεται με επίσημο έγγραφο.

Παιδιά τα οποία ταξιδεύουν χωρίς ή με μη έγκυρο εισιτήριο θεωρούνται επιβάτες χωρίς εισιτήριο και επιβάλλεται πρόστιμο στον συνοδό του παιδιού.

### **Μεταφορά συνοδευόμενων ζώων**

Για μεταφορά συνοδευόμενων ζώων με τις αμαξοστοιχίες ή τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ισχύει η Εθνική Νομοθεσία.

α. Μικρόσωμοι σκύλοι κατά την έννοια του Νόμου ή άλλα μικρόσωμα κατοικίδια που συνοδεύονται από τους κατόχους τους, μεταφέρονται (πλην ορισμένων αμαξοστοιχιών προαστιακών γραμμών) εφόσον είναι τοποθετημένοι σε κλουβί μέγιστων διαστάσεων 50 X 40X 35 εκ.

Στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. μεταφέρονται μόνον εφόσον μεταφέρονται σε κλουβί ή άλλη κατάλληλη συσκευασία μέγιστων διαστάσεων 50 X 40 X 35 εκ. σε συγκεκριμένες θέσεις έως 3 ζώα ανά διαδρομή.

β. Μεγαλόσωμοι σκύλοι κατά την έννοια του Νόμου που συνοδεύονται από τους κατόχους τους μεταφέρονται σε ορισμένες αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., οι οποίες διαθέτουν σκευφόρο σε κλουβί μέγιστων διαστάσεων 118 X 76 X 88 εκ. (με ανώτατο όριο τα 2 μεταφερόμενα ζώα ανά αμαξοστοιχία).

γ. Οι σκύλοι βοήθειας δεν τοποθετούνται σε κλουβί και μεταφέρονται με λουρί και χωρίς φίμωτρο, στις αμαξοστοιχίες ή στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. δίπλα στον κάτοχό τους.

Με τους σκύλους βοήθειας εξομοιώνονται οι σκύλοι σε διαδικασία εκπαίδευσης (με κάρτα με τα στοιχεία του σκύλου και του εκπαιδευτή).

Ειδικότερες πληροφορίες δίδονται στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr))-> επιβατικό έργο-> υπηρεσίες για τον επιβάτη-> Μεταφορά συνοδευόμενων ζώων.

### **Μεταφορά ποδηλάτων**

Πληροφορίες για μεταφορά ποδηλάτων δίδονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr))-> επιβατικό έργο-> υπηρεσίες για τον επιβάτη-> Μεταφορά ποδηλάτων.

### **Εκπτωτική πολιτική λόγω χρόνου προαγοράς εισιτηρίων**

Το χρονικό όριο δικαιώματος έκπτωσης προαγοράς αναφέρεται σε ημέρες (επί 24 ώρες) πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από το σταθμό του επιβάτη και ισχύει ως εξής:

- 60 ημέρες (υπολογισμός επί 24 ώρες) έκπτωση=15%,
- 30 ημέρες (υπολογισμός επί 24 ώρες) έκπτωση=10%,
- 15 ημέρες(υπολογισμός επί 24 ώρες) έκπτωση=5%

### **Μετακινήσεις ομάδων**

Στις περιπτώσεις μετακίνησης ομάδων:

- κατά τις ημέρες Σάββατο, Κυριακή και κατά τις Επίσημες Αργίες η έκδοση και πληρωμή των εισιτηρίων πρέπει να γίνεται έως 7 ημέρες X 24 ώρες πριν από την ημερομηνία ταξιδιού,
- για τις υπόλοιπες ημέρες η έκδοση και πληρωμή των εισιτηρίων πρέπει να γίνεται έως 2 ημέρες X 24 ώρες πριν.

Η μη έγκαιρη καταβολή του αντιτίμου, έχει ως αποτέλεσμα την απελευθέρωση των θέσεων. Τα ομαδικά εισιτήρια μετά την έκδοση τους γενικά δεν ακυρώνονται.

**3. Εκδόσεις εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου.** Είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίων μέσω διαδικτύου, ή mobile application, με τους όρους που ορίζει εκάστοτε η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.

*Εφόσον ολοκληρωθεί η έκδοση εισιτηρίων μέσω διαδικτύου ή mobile application, ο πελάτης λαμβάνει επιπλέον επιβεβαιωτικό email στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει κατά τη διάρκεια της αγοράς.*

Για οποιοδήποτε πρόβλημα προκύπτει κατά την έκδοση των ηλεκτρονικών εισιτηρίων, ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ στον πενταψήφιο τηλεφωνικό αριθμό 14511, με χρέωση από Ελλάδα, για κλήση από σταθερό τηλέφωνο: 0,646€/λεπτό, και για κλήση από κινητό τηλέφωνο: 0,984€/λεπτό

με επιπλέον τέλος κινητής τηλεφωνίας 12%-20%, ανάλογα με το μηνιαίο λογαριασμό, προ ΦΠΑ.

#### **4. Εμπόδιο στη μεταφορά από κατάργηση ή από ολική διακοπή της Υπηρεσίας - Καθυστερήσεις αμαξοστοιχιών - Απεργίες - Στάσεις Εργασίας.**

4.1. Η ολική διακοπή της σιδηροδρομικής Υπηρεσίας στις εσωτερικές ελληνικές διαδρομές, ή η κατάργηση αμαξοστοιχίας σε ολόκληρη ή σε μέρος της διαδρομής, ή η καθυστέρηση κατά την αναχώρηση από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της ή κατά την άφιξη στο Σταθμό προορισμού και εφόσον συντρέχει ευθύνη της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., αποτελούν αιτίες για αξίωση αποζημίωσης από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. προς τον επιβάτη, έως του ποσού του αντιτίμου του εισιτηρίου.

#### **4.2. Καθυστερήσεις ή καταργήσεις αμαξοστοιχιών / απεργίες.**

4.2.1 Σε περίπτωση καθυστέρησης (ισχύει στα αρτηριακά δρομολόγια αμαξοστοιχιών IC στις διαδρομές Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη, καθώς και στις αμαξοστοιχίες 600/601, 600Α/601Α και 884/885):

**(i) Από 90 έως 120 λεπτών :** Εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι στο 25% της ονομαστικής αξίας του προσκομιζόμενου τίτλου μεταφοράς, το οποίο ισχύει για ένα χρόνο και για ένα ταξίδι (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).

**(ii) Από 120 έως 180 λεπτών:** Εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι στο 50% της ονομαστικής αξίας του τίτλου μεταφοράς, το οποίο ισχύει για ένα χρόνο και για ένα ταξίδι (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).

**(iii) Άνω των 180 λεπτών:** Εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι με αξία ίση με την ονομαστική αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς, το οποίο ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται)

4.2.2 Σε περίπτωση κατάργησης της αμαξοστοιχίας ή απεργίας γίνεται επιστροφή χρημάτων στον πελάτη σύμφωνα με το τρόπο που είχε αγορασθεί το εισιτήριο.

Εναλλακτικά, εφόσον ο επιβάτης επιθυμεί την έκδοση κουπονιού και το αρχικό εισιτήριο είχε εκδοθεί μέσω τραπεζικής κάρτας, η αξία του εκδιδόμενου κουπονιού θα υπόκειται σε παρακράτηση ύψους 2% ή 4% για αγορά μέσω PAYPAL.

**4.2.3 Ειδικότερα για τα εισιτήρια μετ'επανόδου στις περιπτώσεις απεργίας** όταν η μία εκ των δύο διαδρομών συμπίπτει με ημέρα απεργίας είναι δυνατό πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας που δεν καταργείται:

- να επιστραφεί η συνολική αξία του εισιτηρίου εφόσον ζητείται από τον επιβάτη, ή
- να γίνει μεταβολή του αρχικού εισιτηρίου για άλλη ημερομηνία εφόσον ο επιβάτης επιθυμεί νέο εισιτήριο. Η πιθανή υπερβάλλουσα, προκύπτουσα διαφορά τιμής του νέου εισιτηρίου δεν χρεώνεται στον επιβάτη. Το νέο εισιτήριο είτε θα είναι μιας διαδρομής (εάν έχει ήδη πραγματοποιηθεί το ένα σκέλος) είτε θα εκδίδεται νέο μετ'επιστροφής εισιτήριο (εάν δεν έχει πραγματοποιηθεί κανένα σκέλος της διαδρομής) και η αιτούμενη μεταβολή θα αφορά ίδια αμαξοστοιχία, ίδια κατηγορία θέσης και ίδια διαδρομή, σύμφωνα με το αρχικό εισιτήριο.

Η μεταβολή των εισιτηρίων γίνεται **μόνο** στα φυσικά σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, είτε πρόκειται για εισιτήρια που έχουν εκδοθεί από φυσικό σημείο πώλησης είτε πρόκειται για εισιτήρια που έχουν εκδοθεί διαδικτυακά (μέσω της ιστοσελίδας [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr) ή μέσω εφαρμογής κινητού τηλεφώνου).

**4.2.4 Σε περίπτωση καθυστέρησης της αμαξοστοιχίας άνω της μίας ώρας, ο πελάτης στην αφετηρία του ταξιδιού του έχει δικαίωμα να εξαργυρώσει το εισιτήριό του, εφόσον πληρούνται όσα προβλέπονται στην παράγραφο 5 παρακάτω. Στις περιπτώσεις αναμεταβιβάσεων επιβατών σε κόμβους του Δικτύου από αρτηριακές αμαξοστοιχίες, στις οποίες ισχύει κράτηση θέσης, σε τοπικές αμαξοστοιχίες, δεν προβλέπεται αυστηρή δρομολογιακή ανταπόκριση. Κατά συνέπεια, αν λόγω καθυστέρησης μιας εκ των δύο αμαξοστοιχιών, η οποία έχει ως συνέπεια τη μη δυνατότητα συνέχισης του ταξιδιού του επιβάτη μέχρι τον τελικό προορισμό του, ισχύουν τα εξής:**

- ο επιβάτης προωθείται με επόμενη αμαξοστοιχία, εντός της ημέρας, χωρίς περαιτέρω επιβάρυνση, στον προορισμό του με αντίστοιχη θεώρηση του τίτλου μεταφοράς του
- δεν προβλέπεται επιστροφή αντιτίμου του τίτλου μεταφοράς στην περίπτωση αυτή

Δεν προβλέπεται αποζημίωση:

- για καθυστερήσεις αμαξοστοιχιών στην Προαστιακή Γραμμή Αεροδρόμιο - Πειραιάς - Κιάτο - Χαλκίδα
- για καθυστερήσεις αμαξοστοιχιών, για τις οποίες ο επιβάτης είναι εφοδιασμένος με τίτλο μεταφοράς χειρογραφικής έκδοσης,
- για καθυστερήσεις αμαξοστοιχιών, στις οποίες δεν ισχύει η υποχρεωτική κράτηση θέσης.

## **5. Επιστροφές αντιτίμου τίτλων μεταφοράς**

Οι οποιοσδήποτε επιστροφές αντιτίμου τίτλων μεταφοράς γίνονται από σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είτε με μορφή χρημάτων είτε με μορφή ονομαστικού κουπονιού διάρκειας ισχύος ενός έτους.

Σχετικά με τα ονομαστικά κουπόνια αποζημίωσης διευκρινίζεται ότι ο επιβάτης που ταξιδεύει με τον τίτλο που έχει εκδοθεί με την χρήση τέτοιου κουπονιού θα πρέπει να είναι ίδιος με αυτόν που αναφέρεται στο ονομαστικό κουπόνι και η ταυτοποίηση γίνεται με την επίδειξη ταυτότητας ή άλλου νομιμοποιητικού εγγράφου.

Όταν χρησιμοποιείται κουπόνι για αγορά εισιτηρίων και η αξία των εισιτηρίων είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, δεν επιστρέφεται η διαφορά.

## **6. Ακυρώσεις τίτλων μεταφοράς**

**6.1. 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).

Σε κάθε περίπτωση αλλαγής, ακύρωσης, τροποποίησης υπάρχοντος τίτλου μεταφοράς, ακυρώνεται ο αρχικός τίτλος και εκδίδεται νέος.

**6.2. Για την ακύρωση εισιτηρίων, που έχουν εκδοθεί διαδικτυακά, μέσω ιστοσελίδας [tickets.trainose.gr](http://tickets.trainose.gr) ή μέσω εφαρμογής κινητού τηλεφώνου, ισχύουν τα παρακάτω:**

- Έως και 48 ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας ο επιβάτης δικαιούται επιστροφή αντιτίμου ίση με την ονομαστική αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς.
- 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.
- 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.
- Μετά την παρέλευση της μιας ώρας πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από την αφετηρία του δρομολογίου δεν γίνεται επιστροφή αντιτίμου.

Οι ακυρώσεις εισιτηρίων διαδικτυακής έκδοσης γίνονται μέσω του 14511 με χρέωση από Ελλάδα, σταθερό: 0,646€/λεπτό, κινητό: 0,984€/λεπτό με επιπλέον τέλος κινητής τηλεφωνίας 12%-20%, ανάλογα με το μηνιαίο λογαριασμό, προ ΦΠΑ.

Ο επιβάτης πρέπει να απευθυνθεί στο τηλέφωνο εξυπηρέτησης πελατών ή στα σημεία πώλησης και η διαδικασία ακύρωσης να έχει ολοκληρωθεί **τουλάχιστον 60 λεπτά πριν από την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της**. Για το λόγο αυτό συνιστάται ο επιβάτης να απευθύνει το αίτημά του για ακύρωση εισιτηρίου νωρίτερα των 60 λεπτών πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας. Επίσης, επισημαίνεται ότι η ακύρωση αιτείται εντός του ωραρίου λειτουργίας των σταθμών ή του τηλεφωνικού κέντρου.

Το αντίτιμο του εισιτηρίου που ακυρώνεται επιστρέφεται στην πιστωτική κάρτα του επιβάτη.

Εφόσον ο επιβάτης επιμένει να του εκδοθεί κουπόνι, τότε η αξία του εκδιδόμενου ονομαστικού κουπονιού υπόκειται σε παρακράτηση ύψους 2%. Αν το εισιτήριο έχει αγοραστεί μέσω PAYPAL η αντίστοιχη παρακράτηση ανέρχεται σε 4%.

Για την ακύρωση του εισιτηρίου που έχει εκδοθεί διαδικτυακά σε φυσικό σημείο πώλησης είναι **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ** η γνώση του κωδικού ασφαλείας του εισιτηρίου.

Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση αλλαγής, ακύρωσης, τροποποίησης υπάρχοντος τίτλου μεταφοράς, ακυρώνεται ο αρχικός τίτλος και εκδίδεται νέος, σύμφωνα με όσα προβλέπονται από το σύστημα.

## 7. Κάρτες πολλαπλών διαδρομών

Κάρτες πολλαπλών διαδρομών εκδίδονται μόνον με την επίδειξη των απαραίτητων νόμιμων εγγράφων ταυτοποίησης, ενώ σε περίπτωση εκπαιδευτικών καρτών, πρέπει ο δικαιούχος να επιδεικνύει και τα σχετικά δικαιολογητικά. Τα ανωτέρω πρέπει ο επιβάτης να τα φέρει μαζί του κατά τη διαδρομή και να τα επιδεικνύει σε κάθε έλεγχο.

7.1. Ισχύουν οι ακόλουθες ρυθμίσεις στις περιπτώσεις **μη χρησιμοποίησης** (μερικής ή ολικής) των καρτών πολλαπλών διαδρομών με υπαιτιότητα του επιβάτη:

- Εφόσον η κάρτα πολλαπλών διαδρομών (συνεχούς διάρκειας ισχύος ή ορισμένου αριθμού ταξιδιών) επιστραφεί στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. πριν από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της, επιστρέφεται το αντίτιμό της **από το σημείο έκδοσής της με παρακράτηση 10%**.
- Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών διάρκειας ισχύος 1 μήνα, ή ορισμένου αριθμού ταξιδιών, **δεν γίνεται καμία επιστροφή αντιτίμου μετά την έναρξη ισχύος τους**.
- Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 3 μηνών**, επιστρέφεται μέρος του αντιτίμου τους ως εξής: σε κάθε περίπτωση **αφαιρείται** από το αντίτιμο της μη χρησιμοποιηθείσας μερικής κάρτας πολλαπλών διαδρομών **το αντίτιμο μίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών 1 μήνα** για την ίδια διαδρομή. Εφόσον οι ημέρες που έχουν χρησιμοποιηθεί υπερβαίνουν τον ένα μήνα, αφαιρείται επιπλέον από το προς επιστροφή

ποσό αντίτιμο ίσο με την τιμή ανά ημέρα της υπόψη κάρτας επί τον αριθμό των επιπλέον ημερών.

- Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών **ισχύος 6 μηνών και 1 έτους**, που χρησιμοποιήθηκαν μερικά, επιστρέφεται μέρος του αντιτίμου τους ως εξής: σε κάθε περίπτωση **αφαιρείται** από το αντίτιμο της μη χρησιμοποιηθείσας μερικά κάρτας πολλαπλών διαδρομών **το αντίτιμο μίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών 3 μηνών για την ίδια διαδρομή**. Εφόσον οι ημέρες που έχουν χρησιμοποιηθεί υπερβαίνουν τους 3 μήνες αφαιρείται επιπλέον από το προς επιστροφή ποσό αντίτιμο ίσο με την τιμή ανά ημέρα της υπόψη κάρτας επί τον αριθμό των επιπλέον ημερών.
- Σε όλες τις περιπτώσεις μερικής ή ολικής μη χρησιμοποίησης καρτών πολλαπλών διαδρομών για τις οποίες γίνεται επιστροφή αντιτίμου, ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στο σημείο πώλησης την κάρτα, της οποίας το προβλεπόμενο αντίτιμο επιστρέφεται.

7.2. Ισχύουν οι ακόλουθες ρυθμίσεις στις περιπτώσεις **απώλειας ή κλοπής** κάρτας πολλαπλών διαδρομών (εφόσον αυτό αποδεικνύεται):

- Οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 1 μήνα & οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών ορισμένου αριθμού ταξιδίων δεν αντικαθίστανται**.
- Οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 3 μηνών, 6 μηνών και 1 έτους** είναι δυνατόν να αντικατασταθούν με αντίστοιχη κάρτα ίδιας διάρκειας και διαδρομής σε κάποιες περιπτώσεις με ειδική έγκριση της Διεύθυνσης Επιβατικών Μεταφορών.

7.3. Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών που καταστρέφονται (πλαστικοποίηση) ή ξεθωριάζουν, αλλά προσκομίζεται ο τίτλος μεταφοράς και υπάρχει η δυνατότητα να ταυτοποιηθεί με τον αρχικά εκδοθέντα τίτλο, προβλέπεται η επανέκδοσή τους από το σύστημα έκδοσης των καρτών πολλαπλών διαδρομών **και μόνο**, ενώ ο εκδότης υποχρεούται να αποστείλει στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. τον κατεστραμμένο τίτλο.

## **8. Μεταφορά αποσκευών**

Οι επιβάτες μπορούν να φέρουν μαζί τους δωρεάν μέσα στα επιβατικά οχήματα **αποσκευές χειρός**, στον χώρο πάνω και κάτω από τη θέση τους. Η ευθύνη για τη φύλαξη και την κατάσταση των χειραποσκευών ανήκει στον επιβάτη. Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί άλλος χώρος (π.χ. διάδρομος).

Σε αντίθετη περίπτωση ο επιβάτης πρέπει να παραδώσει τις αποσκευές για μεταφορά επί πληρωμή (εγγεγραμμένες αποσκευές), είτε πριν από την έναρξη του ταξιδιού στα γραφεία αποσκευών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, είτε επί της αμαξοστοιχίας σε συνεννόηση με το αρμόδιο προσωπικό ελέγχου, στους χώρους μεταφοράς αποσκευών.

Δε γίνονται δεκτά όλα τα είδη αποσκευών.

Στα τμήματα στα οποία η σιδηροδρομική μεταφορά υποκαθίσταται με λεωφορεία δεν γίνονται δεκτές οι αποσκευές που παραδίδονται προς μεταφορά, από τον επιβάτη, έναντι καταβολής τέλους εγγραφής αποσκευής. Στις περιπτώσεις αυτές γίνονται δεκτές προς μεταφορά στο σύνολο της διαδρομής (σιδηρόδρομος/λεωφορείο) μόνον οι αποσκευές χειρός.

### **Αποζημιώσεις Αποσκευών**

Αν το ποσό της ζημίας δεν αποδεικνύεται, καταβάλλεται στο δικαιούχο ποσό κατ' αποκοπή ύψους 80 € (ογδόντα ευρώ), ανά τεμάχιο απωλεσθείσας αποσκευής. Σε περίπτωση βλάβης αποσκευών καταβάλλεται ποσό 40 € (σαράντα ευρώ) ανά τεμάχιο αποσκευής, η οποία έχει υποστεί βλάβη. Πέραν του ποσού αυτού επιστρέφονται στο δικαιούχο επιβάτη τα καταβληθέντα κόμιστρα καθώς και οποιαδήποτε άλλα, σχετικά με τη μεταφορά, καταβληθέντα τέλη. Για τη διεκδίκηση των αποζημιώσεων αυτής ο επιβάτης υποβάλλει σχετική έγγραφη αίτηση.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη μεταφορά αποσκευών παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)) → επιβατικό έργο → υπηρεσίες για τον επιβάτη → Αποσκευές.

## 9. Μεταφορά ατόμων με αναπηρία

- i. Στα άτομα με αναπηρία καθώς και στους συνοδούς αυτών - όπου απαιτείται- η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. παρέχει έκπτωση 50% στις συνολικές τιμές των εισιτηρίων.

Η έκπτωση παρέχεται με την επίδειξη του Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ καθώς και με την επίδειξη του Δελτίου Μετακίνησης συνοδού ΑμεΑ, τα οποία χορηγούνται από τα ΚΕΤΠ ή τις αρμόδιες Υπηρεσίες των Περιφερειών και πρέπει να φέρουν την πιο πρόσφατη θεώρηση.

- ii. Η μεταφορά ατόμων με κινητική αναπηρία, τα οποία χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο, είναι δυνατή στις αμαξοστοιχίες, στη σύνθεση των οποίων κυκλοφορούν τα οχήματα με ειδική διαρρύθμιση χώρου ΑΜΕΑ.

Υπάρχουν ορισμένοι τεχνικοί περιορισμοί που αφορούν τις διαστάσεις των προς μεταφορά αναπηρικών αμαξιδίων στις αμαξοστοιχίες μεγάλων αποστάσεων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., το συνολικό πλάτος των οποίων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 70 εκατοστά και το συνολικό μήκος το 1 μέτρο και 30 εκατοστά, προκειμένου να είναι δυνατή η μεταφορά τους.

Επίσης για την ασφαλή διακίνηση των ατόμων με κινητική αναπηρία, τα οποία επιθυμούν να μεταφερθούν με το σιδηρόδρομο και χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο, είναι απαραίτητο να εξασφαλίζεται η επι/αποβίβασή τους στην αμαξοστοιχία με τα ειδικά μηχανήματα (ανυψωτήρες αποβάθρας), ή τις ράμπες, τα οποία διατίθενται στις υποδομές των Σιδηροδρομικών Σταθμών. Για το λόγο αυτό είναι πάντοτε απαραίτητη η σχετική προσunenνόηση με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ **48 ώρες (τουλάχιστον)** πριν από το ταξίδι.

Στην περίπτωση αυτή, τα άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο θα πρέπει να επικοινωνούν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (ωράριο λειτουργίας 08.30 - 13.30, ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή)

- είτε στο τηλέφωνο 2130 121 121,
- είτε συμπληρώνοντας σχετική φόρμα στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr/επικοινωνία](http://www.trainose.gr/επικοινωνία)).

Για έκτακτη επικοινωνία για προγραμματισμένες μετακινήσεις στη διάρκεια του Σαββατοκύριακου, ή αργιών, οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες μπορούν να επικοινωνούν με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών στον τηλεφωνικό αριθμό 14511 (τηλέφωνο με χρέωση από Ελλάδα, σταθερό:0,646€/λεπτό, κινητό:0,984€/λεπτό με επιπλέον τέλος κινητής τηλεφωνίας 12%-20%, ανάλογα με το μηνιαίο λογαριασμό, προ ΦΠΑ).

Η μη προγραμματισμένη μετακίνηση επιβάτη ΑΜΕΑ με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είναι δυνατή στην Προαστιακή Γραμμή της Αθήνας (τμήματα Κιάτο - Πειραιάς- ΣΚΑ- Αεροδρόμιο) και στην Προαστιακή Γραμμή Θεσσαλονίκης (γραμμή Θεσσαλονίκη-Λάρισα) από και προς τους σταθμούς που λειτουργούν εκδοτήρια και κατά το ωράριο λειτουργίας τους, προκειμένου να παρέχεται σχετική συνδρομή από το προσωπικό.

iii. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. εφαρμόζει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα υγειονομικής προστασίας στα πλαίσια αντιμετώπισης της πανδημίας COVID-19, σύμφωνα με τις οδηγίες των αρμόδιων φορέων.

Οι επιβάτες καθώς και οι συνοδοί τους υποχρεούνται να φορούν προστατευτική μάσκα. Οι επιβάτες με προβλήματα όρασης υποχρεούνται να φορούν μάσκα προστασίας και γάντια.

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των επιβατών με τις παραπάνω οδηγίες, δύναται να διακοπεί η μετακίνηση τους και η προσφερόμενη υπηρεσία να μην παρασχεθεί.

## 10. Πρόστιμα

Εφόσον κατά τον έλεγχο εντός των αμαξοστοιχιών διαπιστωθεί ότι ο επιβάτης δεν διαθέτει τίτλο μεταφοράς, παρόλο που έχει επιβιβαστεί από ανοιχτό σταθμό ή στάση (δηλ. με σημείο πώλησης εισιτηρίων σε λειτουργία) εισπράττεται εκτός του αντιτίμου του εισιτηρίου της διαδρομής που προτίθεται να διανύσει ο επιβάτης και πρόστιμο.

Είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίου εντός της αμαξοστοιχίας, χωρίς την είσπραξη προστίμου, εφόσον ο επιβάτης επιβιβαστεί από κλειστό σταθμό (δεν λειτουργεί σημείο πώλησης).

## 11. Διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ως εξουσιοδοτημένος ελληνικός φορέας, σε συνεργασία με ξένους εξουσιοδοτημένους φορείς κατά την εκτέλεση των δρομολογίων των Τακτικών Διεθνών Σιδηροδρομικών Γραμμών υποχρεούται για την άνετη, ασφαλή μεταφορά των επιβατών, σύμφωνα με τους ισχύοντες ελληνικούς και διεθνείς σιδηροδρομικούς Κανονισμούς, καθώς και την ελληνική Νομοθεσία, όπως αυτή έχει εναρμονιστεί με το αντίστοιχο Δίκαιο της Ε.Ε.

Δεν είναι δυνατή η μεταφορά ποδηλάτων, κατοικιδίων, καθώς και εγγεγραμμένων αποσκευών στις διεθνείς διαδρομές με αφετηρία και προορισμό την Ελλάδα.

Επίσης λόγω ειδικών προβλημάτων στις υποδομές των γειτονικών σιδηροδρομικών Δικτύων, αλλά και λόγω προσωρινής υποκατάστασης της σιδηροδρομικής κυκλοφορίας μεταξύ Θεσσαλονίκης και των συνοριακών σταθμών του ελληνικού σιδηροδρομικού Δικτύου με λεωφορεία, δεν είναι δυνατή η μετακίνηση ατόμων με κινητική αναπηρία, τα οποία μεταφέρονται με αναπηρικό αμαξίδιο στα διεθνή δρομολόγια της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

## 12. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ μεριμνά για την ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων των επιβατών της και λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία τους. Για να μάθετε περισσότερα για τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ, αλλά και για τα δικαιώματά σας σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, παρακαλούμε διαβάστε την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαθέσιμη στο: [http://www.trainose.gr/wp-content/uploads/policies/Privacy\\_Policy.pdf](http://www.trainose.gr/wp-content/uploads/policies/Privacy_Policy.pdf)

## 13. Επικοινωνία με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. : [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)->επικοινωνία

Για την υποβολή παραπόνων και διαμαρτυριών οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται:

- Στους επικεφαλής των σημείων πώλησης εισιτηρίων και των αμαξοστοιχιών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.
- Στον τηλεφωνικό αριθμό 14511 (χρέωση από Ελλάδα, σταθερό: 0,646€/λεπτό, κινητό: 0,984€/λεπτό με επιπλέον τέλος κινητής τηλεφωνίας 12%-20%, ανάλογα με το μηνιαίο λογαριασμό, προ ΦΠΑ).

- Στον ειδικό αριθμό υποβολής παραπόνων 2130-121 121, 08:30 - 13:30, εργάσιμες ημέρες.
- Συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)->επικοινωνία) ή στο φαξ: 2130 - 121 122.