

- Διαδικτυακά (web & mobile) μέσω της επίσημης ιστοσελίδας και της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα.
- Επί των αμαξοστοιχιών (μόνο εισιτήρια απλής διαδρομής για το συγκεκριμένο δρομολόγιο και εφόσον δεν είναι δυνατή η έκδοση από τον σταθμό επιβίβασης).

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις που δεν είναι δυνατή η έκδοση λόγω προβλημάτων ή βλάβης στο ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης των εκδοτηρίων, δίνεται σχετική έγκριση για έκδοση χειρόγραφων εισιτηρίων μίας διαδρομής και μόνο για τα δρομολόγια που πρόκειται να διέλθουν από τον συγκεκριμένο σταθμό.

Υπάρχει δυνατότητα έκδοσης «έξυπνων εισιτηρίων ΟΑΣΑ» μόνο από εκδοτήρια της HELLENIC TRAIN και αυτόματους πωλητές του ΟΑΣΑ που βρίσκονται σε σταθμούς του δικτύου μεταξύ Αεροδρομίου-Κιάτου/Πειραιά-Χαλκίδας, για τις διαδρομές που εξυπηρετούνται και με δρομολόγια της HELLENIC TRAIN στο τμήμα αυτό.

Εκπτωτική πολιτική λόγω χρόνου προαγοράς εισιτηρίων

Το χρονικό όριο δικαιώματος έκπτωσης προαγοράς αναφέρεται σε ημέρες (επί 24 ώρες) πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας από το σταθμό που επιλέγει ο επιβάτης 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%

Η έκπτωση προαγοράς εφαρμόζεται σε συγκεκριμένα δρομολόγια.

Εισιτήρια εκδίδονται κατά κανόνα μέχρι 10 λεπτά πριν την αναχώρηση του δρομολογίου.

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 εισιτήριο του από τα υπόλοιπα κανάλια πώλησης που διαθέτει η HELLENIC TRAIN.-με χρήση πιστωτικών/χρεωστικών καρτών και PAYPAL.

Εφόσον ολοκληρωθεί η έκδοση εισιτηρίων διαδικτυακά (μέσω της επίσημης ιστοσελίδας ή της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα), 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 Τηλεφωνικό Κέντρο της HELLENIC TRAIN καλώντας 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 (συμπεριλαμβανομένου του χρόνου αναμονής της κλήσης).

4. Επιστροφές αντιτίμου τίτλων μεταφοράς

Οι οποιοσδήποτε επιστροφές αντιτίμου τίτλων μεταφοράς γίνονται από την HELLENIC TRAIN 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.

5. Ακύρωση & Αλλαγή εισιτηρίων

5.1 Ακύρωση εισιτηρίου

Ο επιβάτης έχει δικαίωμα ακύρωσης του εισιτηρίου του πριν το ταξίδι και γίνεται επιστροφή αντιτίμου ανάλογα με τον χρόνο του αιτήματος ως ακολούθως:

- Σε αίτημα ακύρωσης έως και 48 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου γίνεται επιστροφή 100% της ονομαστικής αξίας του αρχικού εισιτηρίου.
- Σε αίτημα ακύρωσης από 48 ώρες έως και 2 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου γίνεται επιστροφή 80% της ονομαστικής αξίας του αρχικού εισιτηρίου.
- Σε αίτημα ακύρωσης σε λιγότερες από 2 ώρες πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου γίνεται επιστροφή 50% της ονομαστικής αξίας του αρχικού εισιτηρίου.

5.1.1 Ακύρωση εισιτηρίου αγορασμένο από εκδοτήριο

Ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο προσκομίζοντας το εισιτήριό του.

Η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού, ισχύος ενός έτους.

5.1.2 Ακύρωση εισιτηρίου αγορασμένο διαδικτυακά (web & mobile)

Ο επιβάτης απευθύνεται **μέχρι 60 λεπτά πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου** και γενικότερα εντός του ωραρίου λειτουργίας των σταθμών ή του Τηλεφωνικού Κέντρου:

α) σε εκδοτήριο (ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ η γνώση του κωδικού ασφαλείας του εισιτηρίου) ή

β) στο Τηλεφωνικό Κέντρο, μέσω του τηλεφωνικού αριθμού 14511

Η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται αντίστοιχα με τον τρόπο πληρωμής του. Η επιστροφή χρημάτων στην κάρτα (για το δικαιούμενο αντίτιμο) δεν υλοποιείται άμεσα στις περιπτώσεις διαμεσολάβησης τραπεζικού συστήματος.

Εναλλακτικά, η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται άμεσα με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού.

5.2 Αυτεπάγγελτη ακύρωση εισιτηρίων

Ακυρώνονται αυτεπάγγελα τα εισιτήρια διαδικτυακής έκδοσης (web & mobile) τα οποία εμπίπτουν στις παρακάτω αναφερόμενες ειδικές περιπτώσεις και επιστρέφεται το αντίτιμο στην κάρτα του επιβάτη χωρίς παρακράτηση από το Τηλεφωνικό Κέντρο, αφού εξετάζονται (με ανάλογη αιτιολόγηση) οι παρακάτω αναφερόμενες ειδικές περιπτώσεις.

- Σε περιπτώσεις προφανούς λάθους του επιβάτη κατά την ενεργοποίηση της διαδικασίας αγοράς διαδικτυακού (web & mobile) εισιτηρίου (π.χ. καταχώρηση αντίστροφης διαδρομής κατά λάθος, πολλαπλές κρατήσεις κατά λάθος, αγορά νέου εισιτηρίου μέσω Διαδικτύου αντί του αρχικού για το οποίο έχει γίνει η συναλλαγή, μη αποστολή επιβεβαιωτικού mail για την αγορά του εισιτηρίου κλπ.).
- Σε περίπτωση ύπαρξης λανθασμένης πληροφόρησης του επιβάτη από την ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN και μόνον εφόσον η εσφαλμένη αυτή πληροφόρηση είναι δυνατό να επιβεβαιωθεί.
- Σε περιπτώσεις των πάσης φύσεως δυσλειτουργιών του συστήματος έκδοσης διαδικτυακών (web & mobile) εισιτηρίων, οι οποίες όμως θα πρέπει να πιστοποιούνται με τρόπο μη δυνατό να αμφισβητηθεί, στις εκτυπώσεις - αναφορές του λογισμικού, στο οποίο καταγράφονται οι συναλλαγές πχ. πολλαπλές κρατήσεις κατά λάθος στο ίδιο όνομα, με ανώτατο γενικά όριο ακύρωσης πριν από την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, εκτός των περιπτώσεων κατά τις οποίες ο επιβάτης διαπιστώνει την πολλαπλή λανθασμένη χρέωση εκ των υστέρων, κλπ.
- Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις το αίτημα του επιβάτη πρέπει να γίνει έως 30 ημέρες μετά την έκδοση του εισιτηρίου.

5.3 Αλλαγή εισιτηρίων

Σε κάθε περίπτωση αιτήματος αλλαγής εισιτηρίου με ευθύνη του επιβάτη, ακυρώνεται ο αρχικός τίτλος, σύμφωνα με όσα προβλέπονται πιο πάνω 5.1, και εκδίδεται νέο εισιτήριο. **Στην έκδοση νέου εισιτηρίου (απλής διαδρομής) χάνεται η έκπτωση επανόδου ή/και η έκπτωση προαγοράς (εφόσον η αλλαγή αφορά δρομολόγιο για το οποίο δεν εφαρμόζεται η έκπτωση προαγοράς κατά τον χρόνο του αιτήματος).**

5.4 Εξαιρέσεις για ακυρώσεις & αλλαγές εισιτηρίων

Από τα 5.1 & 5.3 εξαιρούνται:

- Τα εισιτήρια των οποίων η διάρκεια ισχύος είναι 1 ώρα πριν και 2 ώρες μετά την αναγραφόμενη ώρα αναχώρησης του δρομολογίου. Για αυτά τα εισιτήρια ισχύει το

δικαίωμα ακύρωσης ή αλλαγής, έως 10 λεπτά πριν την ώρα αναχώρησης του δρομολογίου που αναγράφεται στο εισιτήριο, ως ακολούθως:

- i. Αλλαγή εισιτηρίου, μόνο μία φορά, με επιλογή ίδιας διαδρομής σε άλλη ημερομηνία και ώρα ταξιδιού.
 - ii. Ακύρωση εισιτηρίου με επιστροφή αντιτίμου του εισιτηρίου μόνο με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού ισχύος ενός έτους.
- Τα εισιτήρια μετ' επιστροφής που το ένα σκέλος τους είναι η διαδρομή Κιάτο-Πάτρα και το άλλο Πειραιάς-Μαγούλα/Αεροδρόμιο. Για αυτά τα εισιτήρια δύναται να γίνει αλλαγή του εισιτηρίου επιστροφής, μόνο από εκδοτήριο, για έως και τρεις (3) ημέρες μετά ή για όσες μέρες πριν (την ημερομηνία του αρχικού εισιτηρίου επιστροφής) επιθυμεί ο επιβάτης, χωρίς επιβάρυνση και ΜΟΝΟ αν έχει εκτελεστεί το σκέλος της μετάβασης. Το νέο ταξίδι θα πρέπει να είναι απλής διαδρομής και να έχει την αντίστροφη διαδρομή από το αρχικό.
 - Δεν ακυρώνονται και δεν αλλάζουν:
 - Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, λόγω καθυστέρησής της στον σταθμό αφετηρίας του επιβάτη.
 - Τα εισιτήρια διαδρομών στα δρομολόγια του Προαστιακού Πάτρας.
 - Τα εισιτήρια ειδικής τιμής των κατόχων της Ευρωπαϊκής Κάρτας Νέων.
 - Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί με Κατάσταση Επιβίβασης
 - Τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ

6. Κατάργηση & Καθυστέρηση δρομολογίων

Οι περιπτώσεις που δρομολόγια στις εσωτερικές ελληνικές διαδρομές καταργούνται είτε σημειώνουν καθυστέρηση στην ώρα αναχώρησής ή άφιξής τους, αποτελούν αιτίες αξίωσης αποζημίωσης από την HELLENIC TRAIN προς τον επιβάτη έως του ποσού του αντιτίμου του εισιτηρίου. Ο τρόπος αποζημίωσης των εισιτηρίων γίνεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται παρακάτω, εκτός αν αποφασιστεί διαφορετικά από την διοίκηση της εταιρείας για κάποιο συμβάν.

Ειδικότερα:

Ο επιβάτης που κατέχει έγκυρο τίτλο μεταφοράς και δεν μπόρεσε σύμφωνα με το δρομολόγιο να αρχίσει ή να συνεχίσει το ταξίδι του λόγω:

- α. Κατάργησης δρομολογίου σε ολόκληρη τη διαδρομή ή μέρος αυτής
- β. Καθυστέρησης άνω των 60 λεπτών του δρομολογίου στο σταθμό αναχώρησης του επιβάτη
- γ. Κατάργησης δρομολογίου ή καθυστέρησης άνω των 60 λεπτών στην αναχώρηση δρομολογίου ή καθυστέρησης στην άφιξη του αρχικού (πρώτου) δρομολογίου, που για κάθε περίπτωση εντάσσεται σε μέρος της αρχικά προγραμματισμένης διαδρομής του επιβάτη (δηλ. διαδρομή που χρειάζεται να μετεπιβιβαστεί ο επιβάτης από ένα δρομολόγιο σε άλλο). **Στους κόμβους μετεπιβίβασης επιβατών, δεν ισχύει γενικά η έννοια της ανταπόκρισης.**

έχει μία από τις ακόλουθες δυνατότητες που του παρέχονται από την HELLENIC TRAIN:

- i. Να παραιτηθεί από την έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού του και να ζητήσει αποζημίωση για τη διαδρομή που δεν πραγματοποίησε μερικώς ή ολικώς.
- ii. Να μεταφερθεί στον σταθμό αφετηρίας του – με το πρώτο κατάλληλο δρομολόγιο χωρίς καταβολή κομίστρου, ή με άλλο μεταφορικό μέσο, – και να ζητήσει αποζημίωση για την διαδρομή που δεν πραγματοποίησε ή
- iii. Να αναχωρήσει ή να συνεχίσει το ταξίδι του, εφόσον υπάρχει τέτοια δυνατότητα, με άλλο δρομολόγιο ή με άλλο μεταφορικό μέσο, μέσω της ίδιας ή άλλης διαδρομής, με την πρώτη ευκαιρία ή σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη.

Στις περιπτώσεις απεργιών η αποζημίωση δίνεται όπως και στην κατάργηση δρομολογίου.

6.1 Κατάργηση δρομολογίων

6.1.1 Αποζημίωση από κατάργηση δρομολογίων

Σε περίπτωση κατάργησης δρομολογίου, καταβάλλεται στον επιβάτη που παραιτείται από την **έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού του** αποζημίωση **ίση** με το αντίτιμο του/των εισιτηρίου/ων για ολόκληρη ή μέρος της-διαδρομής που δεν ταξίδεψε.

Αυτό εφαρμόζεται όταν πρόκειται για απλή διαδρομή που περιλαμβάνει ταξίδι με ακυρωθέν δρομολόγιο αλλά και στην περίπτωση που έχει εκδοθεί συνδεδεμένο εισιτήριο/α με επάνοδο. Δηλαδή ο επιβάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση και για την διαδρομή επανόδου, πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση του δρομολογίου από τον αρχικό σταθμό.

Ειδικότερα:

α) Εισιτήριο αγορασμένο από εκδοτήριο

Ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο έως ένα μήνα μετά την ημερομηνία που έλαβε χώρα το συμβάν, προσκομίζοντας το εισιτήριό του.

Για την αποζημίωση από παραίτηση ταξιδιού επανόδου, που συνδέεται με διαδρομή ανόδου η οποία περιλαμβάνει ταξίδι με ακυρωθέν δρομολόγιο, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου που δεν καταργείται.

Η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού, ισχύος ενός έτους, ή με μετρητά.

β) Εισιτήριο αγορασμένο διαδικτυακά (web & mobile)

Ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο ή αποζημιώνεται αυτεπάγγελτα από την HELLENIC TRAIN και η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται αντίστοιχα με τον τρόπο πληρωμής του. **Δεν υπάρχει δυνατότητα αποζημίωσης σε μετρητά στο εκδοτήριο.**

Για την αποζημίωση από παραίτηση ταξιδιού επανόδου, που συνδέεται με διαδρομή ανόδου το οποίο περιλαμβάνει ταξίδι με ακυρωθέν δρομολόγιο, ο επιβάτης απευθύνεται στο Τηλεφωνικό Κέντρο μέχρι 60 λεπτά πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου που δεν καταργείται.

Η επιστροφή χρημάτων στην κάρτα (για το δικαιούμενο αντίτιμο) δεν υλοποιείται άμεσα λόγω διαμεσολάβησης τραπεζικού συστήματος.

Εναλλακτικά, εφόσον ο επιβάτης επιθυμεί για την αποζημίωσή του την έκδοση ονομαστικού κουπονιού, απευθύνεται στο Τηλεφωνικό Κέντρο ή σε εκδοτήριο (ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ η γνώση του κωδικού ασφαλείας του εισιτηρίου).

6.1.2 Αναχώρηση ή συνέχιση του ταξιδιού με άλλο δρομολόγιο (μετά από κατάργηση δρομολογίου)

Στην περίπτωση που ο επιβάτης επιθυμεί άμεσα να αναχωρήσει ή να συνεχίσει το ταξίδι του, εφόσον υπάρχει τέτοια δυνατότητα, με άλλο δρομολόγιο μέσω της ίδιας ή άλλης διαδρομής, εκδίδεται νέο εισιτήριο με τον ίδιο προορισμό χωρίς επιβάρυνση του επιβάτη.

Αυτό εφαρμόζεται όταν πρόκειται για απλή διαδρομή που περιλαμβάνει ταξίδι με ακυρωθέν δρομολόγιο αλλά και στην περίπτωση που το ακυρωθέν δρομολόγιο είναι το ταξίδι επιστροφής (επάνοδος) και ο επιβάτης επιθυμεί άμεσα να ταξιδέψει.

Ειδικότερα:

α) Εισιτήριο αγορασμένο από εκδοτήριο

Ο επιβάτης απευθύνεται στο εκδοτήριο, προσκομίζοντας το εισιτήριό του.

- Όταν πρόκειται για απλή διαδρομή εκδίδεται νέο εισιτήριο ίσης αξίας για ίδια διαδρομή με το αρχικό εισιτήριο με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού.
- Όταν πρόκειται για ταξίδι επιστροφής εκδίδεται εισιτήριο μηδενικής αξίας για ίδια διαδρομή με το αρχικό εισιτήριο.

β) Εισιτήριο αγορασμένο διαδικτυακά (web & mobile)

β1) Ο επιβάτης απευθύνεται στο εκδοτήριο και δηλώνει τον αριθμό του εισιτηρίου και τον κωδικό ασφαλείας του εισιτηρίου του και πραγματοποιείται αποζημίωση με την έκδοση κουπονιού για την έκδοση νέου εισιτηρίου, είτε πρόκειται για απλή διαδρομή ή ταξίδι επανόδου. Στην έκδοση νέου εισιτηρίου χάνονται οι εκπτώσεις λόγω τρόπου έκδοσης του αρχικού εισιτηρίου. Ο επιβάτης καλείται να καταβάλλει την πιθανή προκύπτουσα διαφορά και μπορεί να αιτηθεί την επιστροφή της διαφοράς αυτής με αίτημα προς την Εμπορική Διεύθυνση Επιβατικών Μεταφορών προσκομίζοντας τα δύο εισιτήρια (αρχικό ακυρωθέν και νέο).

β2) Ο επιβάτης είτε απευθύνεται στο εκδοτήριο ή στο Τηλεφωνικό Κέντρο και ζητά την ακύρωση του εισιτηρίου με επιστροφή του αντιτίμου στην κάρτα.

Στην έκδοση του νέου εισιτηρίου (είτε στο εκδοτήριο, είτε από web, είτε από mobile), ο επιβάτης πληρώνει ολόκληρο το εισιτήριο, (αφού του επιστράφηκαν τα χρήματα στην κάρτα), αλλά χάνονται εκείνη τη στιγμή τυχόν εκπτώσεις λόγω τρόπου έκδοσης που είχε το αρχικό εισιτήριο. Ο επιβάτης μπορεί να αιτηθεί την επιστροφή της διαφοράς αυτής, με αίτημα προς Εμπορική Διεύθυνση Επιβατικών Μεταφορών προσκομίζοντας τα δύο εισιτήρια (αρχικό ακυρωθέν και νέο). Η επιστροφή

χρημάτων στην κάρτα (για το δικαιούμενο αντίτιμο) **δεν υλοποιείται άμεσα** λόγω διαμεσολάβησης τραπεζικού συστήματος.

6.2 Καθυστέρηση δρομολογίων

Σε περίπτωση καθυστέρησης δρομολογίου είτε κατά την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον σταθμό αφετηρίας ή κατά την άφιξή της στον σταθμό προορισμού του επιβάτη, καταβάλλεται μετά από σχετικό αίτημα του επιβάτη αποζημίωση, ανάλογα με τον χρόνο καθυστέρησης.

Η αποζημίωση δίνεται μόνο για τα εισιτήρια επιβατών (όχι για πρόσθετα τέλη ή λοιπούς τίτλους μεταφοράς ζώων, αποσκευών, ποδηλάτων, κ.λπ.).

Εξαιρούνται και δεν αποζημιώνονται:

- Τα εισιτήρια ειδικής τιμής των κατόχων της Ευρωπαϊκής Κάρτας Νέων.
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, λόγω καθυστέρησης της στον σταθμό αφετηρίας του επιβάτη.
- Τα «έξυπνα εισιτήρια ΟΑΣΑ»

Η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού, ισχύος ενός έτους άμεσα, ή με μετρητά.

6.2.1 Αποζημίωση για καθυστέρηση δρομολογίου στην άφιξη

Όταν σημειώνεται καθυστέρηση δρομολογίου στην άφιξη του προορισμού του επιβάτη καταβάλλεται αποζημίωση αναλογικά του αντιτίμου του εισιτηρίου με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού ισχύος ενός έτους ή με μετρητά ως ακολούθως:

- Για καθυστέρηση δρομολογίου από **60 έως 119 λεπτά**, καταβάλλεται αποζημίωση στο **25%** της ονομαστικής αξίας του προσκομιζόμενου εισιτηρίου.
- Για καθυστέρηση δρομολογίου από **120 και άνω**, καταβάλλεται αποζημίωση στο **50%** της ονομαστικής αξίας του προσκομιζόμενου εισιτηρίου.

ΕΙΔΙΚΑ: Στα δρομολόγια ICE Αθήνα-Θεσσαλονίκη (ETR)

- Για καθυστέρηση δρομολογίου **60 λεπτών και άνω**, καταβάλλεται αποζημίωση στο **100%** της ονομαστικής αξίας του προσκομιζόμενου εισιτηρίου.

Το αίτημα του επιβάτη, για αποζημίωση από καθυστέρηση δρομολογίου στην άφιξη, μπορεί να γίνει έως και τρεις (3) μήνες μετά την ώρα που έλαβε χώρα το συμβάν. Η αποζημίωση καταβάλλεται εντός ενός (1) μήνα από την υποβολή της αίτησης αποζημίωσης. Το ελάχιστο ποσό αποζημίωσης είναι 4 € (για μικρότερα ποσά δεν καταβάλλεται αποζημίωση).

Ειδικότερα:

α) Εισιτήριο αγορασμένο από εκδοτήριο

Η αποζημίωση καταβάλλεται από εκδοτήριο με την προσκόμιση του εισιτηρίου.

β) Εισιτήριο αγορασμένο διαδικτυακά (web & mobile)

Η αποζημίωση καταβάλλεται είτε από εκδοτήριο ή με την επιλογή έκδοσης κουπονιού μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας.

6.2.2 Αποζημίωση για καθυστέρηση δρομολογίου στην αναχώρηση

Όταν σημειώνεται καθυστέρηση δρομολογίου στην αφετηρία του ταξιδιού του επιβάτη άνω των 60 λεπτών, δίνεται το δικαίωμα απαίτησης επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου στον επιβάτη που δεν επιθυμεί τελικά να ταξιδέψει, εφόσον το αίτημα γίνει πριν την αποχώρησή του από τον σταθμό και με την προϋπόθεση λειτουργίας εκδοτηρίου.

Η αποζημίωση γίνεται, καταθέτοντας το εισιτήριο (αν πρόκειται για εισιτήριο αγορασμένο από εκδοτήριο), ή δηλώνοντας τον αριθμό και τον κωδικό ασφαλείας του εισιτηρίου (αν πρόκειται για εισιτήριο αγορασμένο διαδικτυακά) και επιστρέφεται το αντίτιμο του εισιτηρίου με μετρητά.

7. Έκτακτη υποκατάσταση δρομολογίου με λεωφορείο

Στις περιπτώσεις που γίνεται έκτακτη υποκατάσταση κυκλοφορίας δρομολογίου με λεωφορείο, ο επιβάτης μπορεί να παραιτηθεί του δικαιώματος του ταξιδιού του και να ζητήσει αποζημίωση για το δρομολόγιο που δεν ταξίδεψε.

Η αποζημίωση καταβάλλεται με μετρητά στο εκδοτήριο με την προσκόμιση του εισιτηρίου προς ακύρωση.

8. Κάρτες πολλαπλών διαδρομών

Κάρτες πολλαπλών διαδρομών εκδίδονται από τα εκδοτήρια και μόνον με την επίδειξη των απαραίτητων νόμιμων εγγράφων ταυτοποίησης στους κατόχους, ενώ σε περίπτωση εκπαιδευτικών καρτών, πρέπει ο δικαιούχος να επιδεικνύει και τα σχετικά δικαιολογητικά στην μορφή που εκδίδονται (ψηφιακή ή φυσική). Τα ανωτέρω πρέπει ο επιβάτης να τα φέρει μαζί του κατά τη διαδρομή και να τα επιδεικνύει σε κάθε έλεγχο.

8.1 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 HELLENIC TRAIN πριν από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της, επιστρέφεται το αντίτιμό της **από τα εκδοτήρια 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 μερικά 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 εκδοτήριο την κάρτα, της οποίας το προβλεπόμενο αντίτιμο επιστρέφεται.

8.2 Στις περιπτώσεις **απώλειας, κλοπής ή φθοράς** κάρτας πολλαπλών διαδρομών συνεχούς διάρκειας είναι δυνατή η αντικατάστασή της.

Οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών ορισμένου αριθμού ταξιδιών δεν αντικαθίστανται.

8.3 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, ενώ ο εκδότης υποχρεούται να αποστείλει στην HELLENIC TRAIN τον κατεστραμμένο τίτλο.

9. Μετακίνηση παιδιών

- Παιδιά έως 4 ετών ταξιδεύουν δωρεάν εφόσον δεν ζητείται για αυτά ιδιαίτερη θέση. Για την δωρεάν μετακίνησή τους ισχύει το εισιτήριο που κατέχει ο συνοδός τους.
- 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.

10. Μετακινήσεις ομάδων

Στις περιπτώσεις μετακίνησης ομάδων, άνω των 6 ατόμων, χορηγείται έκπτωση στην τιμή απλής διαδρομής και η έκδοση των εισιτηρίων γίνεται μόνο από τα εκδοτήρια.

Η έκδοση και πληρωμή των εισιτηρίων για μετακινήσεις ομάδων:

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

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

11. Μετακίνηση ατόμων με αναπηρία

- Στα άτομα με αναπηρία καθώς και στους συνοδούς αυτών - όπου απαιτείται- η HELLENIC TRAIN παρέχει έκπτωση 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 τις αρμόδιες Δημόσιες Αρχές και πρέπει να φέρουν την πιο πρόσφατη θεώρηση.

- Η μετακίνηση ατόμων με κινητική αναπηρία που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο, είναι δυνατή στις αμαξοστοιχίες που διαθέτουν ειδική διαρρύθμιση χώρου ΑΜΕΑ.

Υπάρχουν ορισμένοι τεχνικοί περιορισμοί που αφορούν τις διαστάσεις των προς μεταφορά αναπηρικών αμαξιδίων στις αμαξοστοιχίες μεγάλων αποστάσεων της HELLENIC TRAIN, 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 μετακίνηση των ατόμων με κινητική αναπηρία που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο, είναι απαραίτητο να εξασφαλίζεται η επιβίβαση/αποβίβασή τους στις αμαξοστοιχίες 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 προ συνεννόηση με την HELLENIC TRAIN **48 ώρες (τουλάχιστον)** πριν από το ταξίδι.

Στην περίπτωση αυτή, τα άτομα με αμαξίδιο θα πρέπει να επικοινωνούν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της HELLENIC TRAIN (ωράριο λειτουργίας 08.30 – 13.30, ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή)

- είτε στο τηλέφωνο 2130 121 121,
- είτε συμπληρώνοντας σχετική φόρμα στην ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN (www.hellenictrain.gr/επικοινωνία).

Για έκτακτη επικοινωνία που αφορά σε προγραμματισμένες μετακινήσεις στη διάρκεια του Σαββατοκύριακου, ή αργιών, οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες μπορούν να επικοινωνούν με το Τηλεφωνικό Κέντρο 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, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου αναμονής της κλήσης).

Η μη προγραμματισμένη μετακίνηση επιβάτη ΑΜΕΑ με την HELLENIC TRAIN είναι δυνατή στις διαδρομές Πειραιάς-Αεροδρόμιο, Πειραιάς-Κιάτο, Πειραιάς-Άνω Λιόσια-Κορωπί-Αεροδρόμιο και στην 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 HELLENIC TRAIN 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 τηρούν τα αντίστοιχα μέτρα της Πολιτείας.

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

12. Μεταφορά συνοδευόμενων ζώων

Για μεταφορά συνοδευόμενων ζώων με τις αμαξοστοιχίες ή τα λεωφορεία της HELLENIC TRAIN 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) εφόσον είναι τοποθετημένα σε κλουβί μέγιστων διαστάσεων 50 X 40X 70 εκ.

Στα λεωφορεία της HELLENIC TRAIN μεταφέρονται μόνον εφόσον τοποθετούνται 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 HELLENIC TRAIN, οι οποίες διαθέτουν σκευοφόρο 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 HELLENIC TRAIN δίπλα στον κάτοχό τους.

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

Ειδικότερες πληροφορίες δίδονται στην ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN (Μεταφορά συνοδευόμενων ζώων).

13. Μεταφορά ποδηλάτων

Πληροφορίες για μεταφορά ποδηλάτων δίδονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN (Μεταφορά ποδηλάτων).

14. 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 HELLENIC TRAIN, 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 Εγγεγραμμένων Αποσκευών

Αν το ποσό της ζημίας δεν αποδεικνύεται, καταβάλλεται στο δικαιούχο ποσό κατ' αποκοπή ύψους 80 € (ογδόντα ευρώ), ανά τεμάχιο απολεσθείσας 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.

Η υπηρεσία εγγεγραμμένων αποσκευών δεν διατίθεται στις αμαξοστοιχίες ETR.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη μεταφορά αποσκευών παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN (Αποσκευές επιβατών).

15. Πρόστιμα

Εφόσον κατά τον έλεγχο εντός των αμαξοστοιχιών διαπιστωθεί ότι ο επιβάτης δεν διαθέτει εισιτήριο ή έγκυρο εισιτήριο, παρόλο που έχει επιβιβαστεί από σταθμό ή στάση που είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίων, εισπράττεται άμεσα **εκτός του αντίτιμου κανονικού εισιτηρίου της διαδρομής που προτίθεται να διανύσει ο επιβάτης και ενιαίο αντίτιμο προστίμου ύψους 10 ευρώ .**

Διαφορετικά, εφόσον αρνηθεί ο επιβάτης την πληρωμή εισιτηρίου και προστίμου όπως αναφέρεται παραπάνω, καταβάλλεται σε αυτόν πρόστιμο ύψους 50 ευρώ συν το αντίτιμο του κανονικού εισιτηρίου απλής διαδρομής.

Για τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται σε συνεργασία με τον ΟΑΣΑ, ακολουθείται η πολιτική προστίμων ΟΑΣΑ.

16. Διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές

Η HELLENIC TRAIN, 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, κατοικίδιων, 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 HELLENIC TRAIN.

Προς το παρόν και μέχρι νεότερης ανακοίνωσης δεν πραγματοποιούνται τα διεθνή δρομολόγια της Hellenic Train.

17. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η HELLENIC TRAIN 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 HELLENIC TRAIN, αλλά και για τα δικαιώματά σας σύμφωνα με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, παρακαλούμε διαβάστε την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαθέσιμη στη σελίδα «Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα»

18. Επικοινωνία με την HELLENIC TRAIN: (επικοινωνία)

Οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται:

- Στο προσωπικό σταθμών, έκδοσης εισιτηρίων, γραφείων πληροφοριών και αμαξοστοιχιών της HELLENIC TRAIN συμπληρώνοντας το έντυπο «Επικοινωνίας και Υποδείξεων».
- Στο Τηλεφωνικό Κέντρο, καλώντας τον αριθμό 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, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου αναμονής της κλήσης).
- Γραμμή εξυπηρέτησης για τα ETR τρένα 213 012 1010.
- Συμπληρώνοντας ηλεκτρονικά το Έντυπο Επικοινωνίας και Υποδείξεων (σελίδα στο site: επικοινωνία).
- Για κλήση από το εξωτερικό με δωρεάν κλήση στον αριθμό 2130121451.