

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
FREIGHT COMPLAINTS FORM

Στην HELLENIC TRAIN ενθαρρύνουμε την επικοινωνία των πελατών μας με την εταιρεία, αφού προσπαθούμε διαρκώς να παρέχουμε αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους πελάτες μας. Συμπληρώνοντας το έντυπο αυτό, μας βοηθάτε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που σας παρέχουμε, και να επιλύσουμε μεθοδικά και προσεκτικά τα παράπονά σας.

At HELLENIC TRAIN we encourage the communication of our customers with the company since we are constantly trying to provide upgraded services to our customers. By completing this form, you help us to improve the services we provide to you, take care of your complaints with prudence and clarity.

Ημερομηνία Υποβολής

Date of form submission:.....

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα παρακάτω πεδία/*Please fill in your contact details:*

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ (Name/Surname):.....

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ (Company's Name):.....

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (Contact Person):.....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (Phone Number):.....

EMAIL:.....

ΕΙΣΤΕ ΠΕΛΑΤΗΣ; / ARE YOU AN ACTIVE CUSTOMER?

YES NO

Ποιες Υπηρεσίες παρέχουμε στην εταιρεία σας; /Which Services are offered to your company?

- Μεταφορά μεμονωμένων φορτίων / Transportation of single wagons
- Μεταφορά με πλήρη τρένα /Transportation by block trains
- Μεταφορά εσωτερικού / Domestic Transport
- Μεταφορά εξωτερικού /International transport

ΠΑΡΑΠΟΝΑ/COPLAINTS :

Κόστος-Τιμολόγηση / Tariffs-Pricing

Punctuality (καθυστερήσεις-ακυρώσεις) / (delays-cancellations)

Εξυπηρέτηση-Ενημέρωση / Customer Service-Info

Διαθεσιμότητα - Εύρος υπηρεσιών / Availability- Variety of services

Αποζημιώσεις - Claims

Τροχαίο υλικό - Rolling stock

Θέματα εξοπλισμού σταθμών - Installations

Θέματα υποδομής - Infrastructure

Λοιπά - Other

Παρατηρήσεις:
Comments:

Με ποιον τρόπο θα θέλατε να επικοινωνήσουμε μαζί σας:
Your communication preference is by:

Τηλεφωνικά/ Phone: Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο/E-mail: Ταχυδρομικά/ Post:

Σημαντικές Σημειώσεις:

1. Η HELLENIC TRAIN μεριμνά για την προστασία και ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων. Συλλέγει και επεξεργάζεται μόνο όσα στοιχεία είναι απαραίτητα για την εξυπηρέτηση του αιτήματός σας με διαφάνεια κατά τις αρχές της νομιμότητας, της αναλογικότητας, της εμπιστευτικότητας και της ακεραιότητας, του περιορισμού του σκοπού και της ακρίβειας, του συγκεκριμένου χρόνου διατήρησης των δεδομένων και της ελαχιστοποίησης των δεδομένων. Η HELLENIC TRAIN καταχωρεί τα στοιχεία σας στη βάση δεδομένων της προκειμένου να μπορεί να επικοινωνήσει μαζί σας για την ικανοποίηση του αιτήματός σας, και δεν τα επεξεργάζεται περαιτέρω, εκτός εάν η επεξεργασία απαιτείται από το νόμο/ στο πλαίσιο έννομων αξιώσεων ή γίνεται ανωνυμοποιημένα για την εξαγωγή δεικτών ποιότητας. Η HELLENIC TRAIN δεν κοινοποιεί τα στοιχεία σας περαιτέρω, αλλά μπορεί να τα διαβιβάσει σε κάποια από τις εταιρείες του ομίλου ΟΣΕ, αν το παράπονο/αίτημά σας δεν αφορά τις δικές της αρμοδιότητες, καθώς και σε τρίτους εφόσον αυτό προβλέπεται από το νόμο ή απαιτείται για την ικανοποίηση του αιτήματός σας. Για περισσότερες πληροφορίες ως προς τους σκοπούς επεξεργασίας και τα δικαιώματά σας, παρακαλούμε να διαβάσετε την **Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων** της HELLENIC TRAIN διαθέσιμη στο: www.hellenictrain.gr.
2. Το ανθρώπινο δυναμικό μας δεν υποχρεούται να σας αναφέρει τα προσωπικά του στοιχεία. Υποχρεούται, όμως να σας γνωστοποιήσει τον αριθμό μητρώου του εφόσον το ζητήσετε, τον οποίο μπορείτε να συμπεριλάβετε στην αναφορά σας.

Important Info:

1. HELLENIC TRAIN ensures the protection and safety of your personal data. It collects and processes only the information which is necessary to satisfy your requests with transparency based on the principles of legitimacy, proportionality, confidentiality and integrity, purpose limitation and accuracy, specified retention period of data and data minimization. HELLENIC TRAIN records your data in its database in order to be able to contact you for the satisfaction of your requests and does not process them any further, unless processing is required by law/ in the scope of legal claims or takes place anonymously for quality measurements. HELLENIC TRAIN does not disclose your data any further but may transfer them to any of the companies of OSE Group, if your claim/ request is not relevant to HELLENIC TRAIN responsibilities, as well as to third parties as long as it is foreseen by law or is necessary for the satisfaction of your request. For more information on the purposes of processing, as well as your rights, please read carefully HELLENIC TRAIN **Privacy Policy**, available at: www.hellenictrain.gr.
2. Our staff is not obliged to disclose their personal data to you but must provide their Employee ID number, which you can mention in your complaint.

Για την υποβολή παραπόνων μπορείτε επίσης να στείλετε email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: freight@hellenictrain.gr
ή να συμπληρώσετε την ειδική φόρμα στην εταιρική ιστοσελίδα: www.hellenictrain.gr
*To make a complaint you can also send an email to: freight@hellenictrain.gr
or fill in the special form on the corporate website: www.hellenictrain.gr*

- Εταιρική ιστοσελίδα: www.hellenictrain.gr / Website: www.hellenictrain.gr
- Τηλεφωνό Εξυπηρέτησης Πελατών Εμπορευματικών Μεταφορών: 213 0121269 - 213 0121111
/ Freight Transport Customer Service Telephone: 213 0121269 - 213 0121111