



Όροι Μεταφοράς της HELLENIC TRAIN Τι πρέπει να γνωρίζετε όταν ταξιδεύετε μαζί μας

Το παρόν κείμενο τροποποιείται από την HELLENIC TRAIN κατά τη διακριτική της ευχέρεια και αναρτάται στην επίσημη ιστοσελίδα της: www.hellenictrain.gr

1. Πρόλογος

Η HELLENIC TRAIN είναι σιδηροδρομική εταιρεία 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) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 29/04/2021 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.
Υπεύθυνος φορέας για την επιβολή του ΕΚ 2021/782, είναι η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (www.ras-el.gr).
- γ. Το ισχύον πλαίσιο Κανονιστικών Διατάξεων της HELLENIC TRAIN για τις Επιβατικές Μεταφορές.

Ο καθορισμός ή οι τροποποιήσεις της τιμολογιακής πολιτικής της HELLENIC TRAIN είναι σύμφωνα με το Νόμο 3891/2010.

2. Γενικά περί επιβατικής σιδηροδρομικής μεταφοράς

Η μετακίνηση επιβατών και μεταφορά αποσκευών πραγματοποιείται με τα τακτικά και τα έκτακτα δρομολόγια, τα οποία ανακοινώνονται από την HELLENIC TRAIN στο επιβατικό κοινό.

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

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

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 HELLENIC TRAIN. Για τυχόν ατυχήματα που θα συμβούν εξαιτίας παραβάσεων από πλευράς επιβατών, δεν φέρει ευθύνη η HELLENIC TRAIN, ενώ για ζημίες που θα προκαλέσουν οι επιβάτες κατά τη μεταφορά υποχρεούνται σε καταβολή αποζημίωσης.

Στις αμαξοστοιχίες, τα λεωφορεία και τους χώρους της HELLENIC TRAIN στους σιδηροδρομικούς σταθμούς, δεν επιτρέπεται το κάπνισμα.

Λόγω έργων υποδομής του Διαχειριστή της Σιδηροδρομικής Υποδομής – ΟΣΕ ή λόγω έκτακτων συμβάντων, είναι μερικές φορές απαραίτητη η προγραμματισμένη από την HELLENIC TRAIN υποκατάσταση της σιδηροδρομικής κυκλοφορίας με λεωφορεία μέχρι τη λήξη των έργων.

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

3. Διαθεσιμότητα Εισιτηρίων – Έκδοση

3.1. Έκδοση εισιτηρίων από το ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης της HELLENIC TRAIN

Η αγορά εισιτηρίων από το ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης της HELLENIC TRAIN γίνεται σε ένα τουλάχιστον από τα κάτωθι κανάλια πώλησης:

- Εκδοτήρια εισιτηρίων (εντός ή εκτός σταθμών).
- Διαδικτυακά (web & mobile) μέσω της επίσημης ιστοσελίδας <https://tickets.hellenictrain.gr/dromologia/> και της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα.
- Επί των αμαξοστοιχιών, όπου εκδίδονται μόνο εισιτήρια απλής διαδρομής για το συγκεκριμένο δρομολόγιο και εφόσον δεν είναι δυνατή η έκδοση από τον σταθμό επιβίβασης.

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.

Τα ωράρια λειτουργίας των σταθμών αναρτώνται στην επίσημη ιστοσελίδα της Hellenic Train <https://www.hellenictrain.gr/simeia-polisis>.

Εισιτήρια εκδίδονται κατά κανόνα μέχρι 5 λεπτά πριν την αναχώρηση του δρομολογίου.

Τα εισιτήρια που παρέχονται είτε από εκδοτήρια ή διαδικτυακά μπορεί να είναι **απλά** ή **ενιαία**, ανάλογα με τη διαδρομή του ταξιδιού που επιλέγει ο επιβάτης κατά την έκδοση.

Για ορισμένες διαδρομές του δικτύου εκδίδονται εισιτήρια των οποίων η **διάρκεια ισχύος είναι 1 ώρα πριν και 2 ώρες μετά** την αναγραφόμενη ώρα αναχώρησης του δρομολογίου. Σε αυτά τα εισιτήρια δεν είναι δεσμευτική η ώρα αναχώρησης και ώρα άφιξης του ταξιδιού που μπορεί να πραγματοποιήσει ο επιβάτης, εκτός αν εκδίδονται συνδυαστικά με άλλα ως ενιαία εισιτήρια, και αφορούν στα παρακάτω δρομολόγια:

- Αθήνα-Χαλκίδα
- Πειραιάς-Κιάτο
- Πειραιάς-Αεροδρόμιο
- Άνω Λιόσια-Αεροδρόμιο
- Άνω-Λιόσια-Κάντζα

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, για κλήσεις από Ελλάδα, σταθερό και κινητό τηλέφωνο (κλήση 5ψήφιου με υψηλή χρέωση).

3.2. Έκδοση εισιτηρίων εκτός ηλεκτρονικού συστήματος έκδοσης της HELLENIC TRAIN

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.

Τα ηλεκτρονικά αυτά μέσα κομίστρου είναι δια-λειτουργικά για μετακινήσεις με όλα τα μέσα ευθύνης του ΟΑΣΑ καθώς και με τις αμαξοστοιχίες της HELLENIC TRAIN στο αστικό τμήμα της Αττικής που ορίζεται μεταξύ των ΣΣ Πειραιά-ΣΚΑ/Κορωπίου-Μαγούλας, αλλά και έως τον ΣΣ Αεροδρομίου.

Οι κάτοχοι των μειωμένων επαναφορτιζόμενων δια-λειτουργικών ηλεκτρονικών εισιτηρίων, δύναται να ταξιδεύσουν με δρομολόγια της HELLENIC TRAIN, εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις για χορήγηση έκπτωσης βάσει όσων ορίζονται από την Τιμολογιακή Πολιτική Εκπτώσεων της HELLENIC TRAIN.

4. Εκπτώσεις & Προσφορές

4.1. Εκπτώσεις

- **Εισιτήρια με επάνοδο**

Στα εισιτήρια με επάνοδο, παρέχεται έκπτωση 20%, η οποία υπολογίζεται στο διπλάσιο της τιμής του τίτλου μεταφοράς απλής μετάβασης και δίδεται εφόσον είναι καθορισμένη η ημερομηνία της διαδρομής επιστροφής, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά με ειδική διάταξη για ορισμένες διαδρομές.

- **Παιδικό Εισιτήριο**

- 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, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά με ειδική διάταξη για ορισμένες διαδρομές.

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.

- **Ομαδικό Εισιτήριο**

Στις περιπτώσεις μετακίνησης ομάδων, άνω των 6 ατόμων, χορηγείται έκπτωση στην τιμή απλής διαδρομής, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά με ειδική διάταξη για ορισμένες διαδρομές, 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.

- **Εισιτήρια με έκπτωση ανά κατηγορία επιβάτη**

- Φοιτητική έκπτωση
- Έκπτωση Πολυτέκνων
- Στρατιωτική Έκπτωση
- Έκπτωση ΑμεΑ
- Μαθητική Έκπτωση
- Έκπτωση Νέων έως 24 ετών
- Έκπτωση ατόμων άνω των 65 ετών

4.2. Προσφορές

- **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.

Ειδικότερες πληροφορίες για τις εκπτώσεις και τις προσφορές δίδονται στην επίσημη ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN

5. Ενιαία Εισιτήρια

Από 07 Ιουνίου 2023 εισάγεται η **παροχή ενιαίων εισιτηρίων**, προς όφελος των επιβατών (σύμφωνα με διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 2021/782). Ενιαία εισιτήρια εκδίδονται στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής, **για σιδηροδρομικά ταξίδια** που περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, λαμβάνοντας υπόψη ρεαλιστικούς και εφαρμόσιμους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης κατά το αρχικό δρομολόγιο.

Τα ενιαία εισιτήρια επιτρέπουν στους επιβάτες να ταξιδεύουν χωρίς διακοπή προσφέροντας ενισχυμένα δικαιώματα σε περίπτωση διακοπής ή απώλειας ανταπόκρισης. (επαναδρομολόγηση, αποζημίωση από καθυστέρηση στον τελικό προορισμό, συνδρομή κλπ)

Ως «απώλεια ανταπόκρισης» ορίζεται η κατάσταση στην οποία επιβάτης χάνει ένα ή περισσότερα δρομολόγια υπηρεσιών **κατά τη διάρκεια σιδηροδρομικού ταξιδιού**, που έχει πουληθεί με τη μορφή ενιαίου εισιτηρίου, συνέπεια καθυστέρησης ή ματαίωσης ενός ή περισσότερων προηγούμενων δρομολογίων υπηρεσιών ή αναχώρησης δρομολογίου υπηρεσίας πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης.

Δεν προβλέπεται η προσφορά ενιαίων εισιτηρίων όταν αφορούν σε ταξίδια που:

- A. περιλαμβάνουν τουλάχιστον μια διαδρομή με λεωφορειακό δρομολόγιο
Για τα δρομολόγια που είναι προγραμματισμένα να πραγματοποιούνται με λεωφορείο στην τρέχουσα δρομολογιακή περίοδο μπορείτε να ενημερώνεστε από την επίσημη ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN <https://www.hellenictrain.gr/dromologisi-leoforeion>
- B. περιλαμβάνουν τουλάχιστον μία διαδρομή για την οποία εκδίδονται εισιτήρια διάρκειας ισχύος 1 ώρα πριν & 2 ώρες μετά την αναγραφόμενη ώρα αναχώρησης του δρομολογίου. Οι διαδρομές αυτές είναι: Αθήνα-Χαλκίδα-Αθήνα, Πειραιάς-Κιάτο-Πειραιάς, Πειραιάς-Αεροδρόμιο-Πειραιάς, Αεροδρόμιο-Άνω Λιόσια-Αεροδρόμιο, Άνω Λιόσια-Κάντζα-Άνω Λιόσια.
- Γ. η αναχώρηση του επόμενου τρένου γίνεται σε χρόνο λιγότερο από τον ελάχιστο απαιτούμενο ασφαλή χρόνο ανταπόκρισης, προς διασφάλιση του επιβάτη

ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΚΑΤ' ΕΞΑΙΡΕΣΗ:

Η HELLENIC TRAIN παρέχει ενιαία εισιτήρια για τα ταξίδια που περιλαμβάνουν λεωφορειακά δρομολόγια της διαδρομής **Κιάτο-Πάτρα-Κιάτο με ανταπόκριση τα σιδηροδρομικά δρομολόγια των διαδρομών **Κιάτο-Πειραιάς-Κιάτο & Αεροδρόμιο-Πειραιάς-Αεροδρόμιο/Αθήνα-Χαλκίδα-Αθήνα**.**

Για όλα τα δρομολόγια είναι ενημερωμένο το ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης ώστε πριν την έκδοση εισιτηρίων, να παρέχεται ενημέρωση στον επιβάτη για το εάν τα εν λόγω εισιτήρια είναι απλά ή ενιαία.

Αυτό γίνεται, είτε προφορικά από τον εκδότη στο εκδοτήριο ή με ενημερωτικό μήνυμα στην διαδικτυακή πλατφόρμα webticketing.

Σε όλες τις περιπτώσεις αναγράφεται επάνω στα εισιτήρια εάν πρόκειται για απλό ή ενιαίο εισιτήριο.

Προς το παρόν, λόγω τεχνικής αναβάθμισης, δεν υπάρχει αυτή η πληροφόρηση από την mobile εφαρμογή (app). Όμως και από την mobile εφαρμογή παρέχονται οι παρόντες όροι, όπου αναφέρονται και πάλι ποια εισιτήρια είναι ενιαία.

6. 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.

Υπάρχει δυνατότητα εξαργύρωσης των ενεργών κουπονιών, λαμβάνοντας το αντίτιμό τους σε μετρητά, ΜΟΝΟ από τα εκδοτήρια του δικτύου της Hellenic Train.

7. Ακύρωση Εισιτηρίων

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 του δρομολογίου από τον σταθμό επιβίβασης γίνεται επιστροφή **100%** της ονομαστικής αξίας του αρχικού εισιτηρίου.
- Σε αίτημα ακύρωσης **από 48 ώρες έως και 2 ώρες πριν** την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του δρομολογίου από τον σταθμό επιβίβασης γίνεται επιστροφή **80%** της ονομαστικής αξίας του αρχικού εισιτηρίου.
- Σε αίτημα ακύρωσης **σε λιγότερες από 2 ώρες πριν** την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του δρομολογίου από τον σταθμό επιβίβασης, και μέχρι να κλείσει το σύστημα έκδοσης, γίνεται επιστροφή **50%** της ονομαστικής αξίας του αρχικού εισιτηρίου.

Για την ακύρωση εισιτηρίου αγορασμένο από εκδοτήριο, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο προσκομίζοντας το εισιτήριο του και η επιστροφή αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού ισχύος ενός έτους.

Για την ακύρωση εισιτηρίου αγορασμένο διαδικτυακά (web & mobile), ο επιβάτης απευθύνεται είτε σε εκδοτήριο ή στο τηλεφωνικό κέντρο δηλώνοντας τον αριθμό μαζί με τον κωδικό ασφαλείας του εισιτηρίου του και 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 ισχύος ενός έτους (εξαργυρώσιμο μόνο στο εκδοτήριο).

Για την ακύρωση ενιαίων εισιτηρίων, ακυρώνονται όλα τα δρομολόγια του ταξιδιού από τον αρχικό σταθμό αναχώρησης στον τελικό σταθμό προορισμού του επιβάτη. Δεν μπορεί να ακυρωθεί μεμονωμένα το κάθε σκέλος.

Για τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί με επιστροφή ακυρώνονται και η άνοδος και η επάνοδος. Δεν μπορεί να ακυρωθεί ξεχωριστά το κάθε σκέλος. Στην περίπτωση που έχει πραγματοποιηθεί το πρώτο ταξίδι, δίνεται η δυνατότητα μεταβολής του ταξιδιού επιστροφής, δηλαδή να ταξιδέψει ο επιβάτης την ίδια διαδρομή σε άλλη ώρα ή/και άλλη ημερομηνία σύμφωνα με όσα ισχύουν περί μεταβολής εισιτηρίων.

Δεν ακυρώνονται:

- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση του δρομολογίου, λόγω καθυστέρησής του στον σταθμό αφετηρίας του επιβάτη.
- Τα εισιτήρια διαδρομών στα δρομολόγια του Προαστιακού Πάτρας.
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί με Κατάσταση Επιβίβασης
- Τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά από μεταβολή.

Ειδικές περιπτώσεις ακύρωσης εισιτηρίων μετά την έκδοση

Σε ειδικές περιπτώσεις τα εισιτήρια διαδικτυακής έκδοσης (web & mobile) δύναται να ακυρωθούν μετά την έκδοση και πριν την πραγματοποίηση των δρομολογίων, μετά από αίτημα του επιβάτη στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ή στο Τηλεφωνικό Κέντρο. Αφού εξετάζονται (με ανάλογη αιτιολόγηση), επιστρέφεται το αντίτιμο στην κάρτα του επιβάτη χωρίς παρακράτηση. Τα εισιτήρια αυτά, χωρίς να είναι περιοριστικό, αρκεί να εμπíπτουν στις 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 επίσημη 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 δυνάμενο 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.

8. Αλλαγή Εισιτηρίων

Υπάρχει δυνατότητα αλλαγής εισιτηρίων **μόνο πριν το ταξίδι**, με αίτημα και ευθύνη του επιβάτη. Σε κάθε περίπτωση ακυρώνονται τα αρχικά εισιτήρια σύμφωνα με όσα προβλέπονται πιο πάνω «7. Ακύρωση Εισιτηρίων», και εκδίδονται νέα εισιτήρια.

Δεν αλλάζουν:

- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση του δρομολογίου, λόγω καθυστέρησης του στον σταθμό αφετηρίας του επιβάτη.
- Τα εισιτήρια διαδρομών στα δρομολόγια του Προαστιακού Πάτρας.
- Τα εισιτήρια ειδικής τιμής και εποχιακών προσφορών.
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί με Κατάσταση Επιβίβασης
- Τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ

9. Μεταβολή Εισιτηρίων

Υπάρχει δυνατότητα μεταβολής εισιτηρίων, **χωρίς επιβάρυνση**, προκειμένου να ταξιδέψει ο επιβάτης **την ίδια διαδρομή** (σταθμός αναχώρησης-σταθμός προορισμού) σε διαφορετική ώρα ή/και ημερομηνία και ΜΟΝΟ με ίδια κατηγορία δρομολογίου & υπηρεσιών, όπου δεν υπάρχει διαφορά τιμής.

Ο επιβάτης μπορεί να αιτηθεί την μεταβολή των εισιτηρίων του έως 10 λεπτά πριν την ώρα αναχώρησης του δρομολογίου που αναγράφεται στο εισιτήριο, στα εκδοτήρια του δικτύου της HELLENIC TRAIN

Το δικαίωμα μεταβολής ισχύει για μόνο μία φορά χωρίς χρέωση. Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά από προηγούμενη μεταβολή δεν δύναται να μεταβληθούν ξανά.

Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά από μεταβολή δεν ακυρώνονται.

Στα ενιαία εισιτήρια μεταβάλλονται όλα τα σκέλη της διαδρομής, και μπορεί τα νέα εισιτήρια να μην είναι ενιαία αλλά απλά.

Στα εισιτήρια μετ' επιστροφής δύναται να γίνει μεταβολή είτε στην διαδρομή ανόδου ή/και στην διαδρομή καθόδου, ξεχωριστά για κάθε περίπτωση (ανόδου ή καθόδου).

Δεν μεταβάλλονται:

- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση του δρομολογίου, λόγω καθυστέρησής του στον σταθμό αφετηρίας του επιβάτη.
- Τα εισιτήρια διαδρομών στα δρομολόγια του Προαστιακού Πάτρας.
- Τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ

10. Καθυστερήσεις, Απώλειες Ανταπόκρισης & Μатаιώσεις Δρομολογίων

Όταν προβλέπεται, είτε κατά την αναχώρηση, είτε σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης ή ματαιώσης, ότι η άφιξη στον τελικό προορισμό θα καθυστερήσει κατά 60 λεπτά ή περισσότερο, και εφόσον το ταξίδι υφίσταται αυτήν την καθυστέρηση ή ματαίωση, προσφέρεται στον επιβάτη μία εκ των κάτωθι επιλογών:

- α. **επιστροφή του κομίστρου στο ακέραιο**, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν
- β. **επιστροφή του κομίστρου στο ακέραιο**, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, **για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί**, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη, **μαζί με την υπηρεσία επιστροφής**, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία
- γ. **συνέχιση του ταξιδιού ή επαναδρομολόγηση** υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, **προς τον τελικό προορισμό** με την πρώτη ευκαιρία ή σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη.

Εάν η αμαξοστοιχία είναι ακινητοποιημένη εκτός σταθμού, η HELLENIC TRAIN θα φροντίζει για τη μεταφορά από την αμαξοστοιχία σε σιδηροδρομικό σταθμό, σε εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό, όταν και όπου αυτό είναι πρακτικά εφικτό.

Εάν το σιδηροδρομικό δρομολόγιο δεν μπορεί πλέον να συνεχιστεί, η HELLENIC TRAIN θα οργανώσει, το συντομότερο δυνατόν, εναλλακτικούς τρόπους μεταφοράς.

Όταν οι διαθέσιμες επιλογές επαναδρομολόγησης δεν κοινοποιούνται στους επιβάτες εντός 100 λεπτών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του καθυστερημένου ή του ματαιωμένου δρομολογίου ή την απώλεια ανταπόκρισης, οι επιβάτες δικαιούνται να συνάψουν τέτοια σύμβαση με άλλους παρόχους υπηρεσιών δημόσιας μεταφοράς μέσω σιδηροδρόμου, πούλμαν ή λεωφορείου. Η HELLENIC TRAIN θα επιστρέψει τα αναγκαία, ενδεδειγμένα και εύλογα έξοδα μετακίνησης που προκύπτουν, μετά από αίτημα του επιβάτη.

Τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα επαναδρομολογούνται με εναλλακτικές υπηρεσίες, οι οποίες είναι κατάλληλες για τις ανάγκες τους και οι οποίες μπορεί να διαφέρουν από τις παρεχόμενες σε άλλους επιβάτες.

Οι επιβάτες μπορούν να λάβουν πιστοποίηση για το σιδηροδρομικό δρομολόγιο που υπέστη καθυστέρηση, οδήγησε σε απώλεια ανταπόκρισης ή ματαιώθηκε, από την επίσημη ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN.

10.1. Αποζημιώσεις από έκτακτα συμβάντα

Οι αποζημιώσεις μετά από έκτακτα συμβάντα, καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης & ματαιώσεις δρομολογίων, καταβάλλονται σε επιβάτες που κατέχουν έγκυρο εισιτήριο που έχει εκδοθεί από το ηλεκτρονικό σύστημα της HELLENIC TRAIN*, και πραγματοποιούνται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος, το οποίο μπορεί να υποβληθεί έως και 3 μήνες μετά την ημερομηνία που έλαβε χώρα το συμβάν.

**Δεν αποζημιώνονται τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος ΟΑΣΑ, ενώ για τα χειρόγραφα εισιτήρια οι επιβάτες υποβάλλουν ειδικό αίτημα στην HELLENIC TRAIN συμπληρώνοντας το «Έντυπο Επικοινωνίας & Υποδείξεων» και το καταθέτουν στα εκδοτήρια του δικτύου, είτε συμπληρώνοντας ηλεκτρονικά την ειδική φόρμα αιτημάτων μέσω της ιστοσελίδας.*

10.1.1. Επιστροφή αντιτίμου

Εφόσον ο επιβάτης παραιτείται από την έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού του, **αποζημιώνεται με επιστροφή του κομίστρου στο ακέραιο, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, α)** για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν, **β)** και για το μέρος ή τα μέρη που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη, μαζί με την υπηρεσία επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία και χωρίς χρέωση, στην αρχική αφετηρία, κατά περίπτωση.

Αυτό εφαρμόζεται όταν πρόκειται για μονή διαδρομή 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 με την προσκόμιση του/των εισιτηρίου/ων του και η αποζημίωση καταβάλλεται με την έκδοση ονομαστικού κουπονιού, ισχύος ενός έτους, ή με μετρητά.

β. Εισιτήριο αγορασμένο διαδικτυακά (web & mobile)

Ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο, δηλώνοντας τον αριθμό εισιτηρίου/ων και τον κωδικό ασφαλείας, και η αποζημίωση καταβάλλεται αντίστοιχα με τον τρόπο πληρωμής του.

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

Δεν υπάρχει δυνατότητα αποζημίωσης σε μετρητά στο εκδοτήριο.

Στην περίπτωση επιστροφής στην αρχική αφετηρία, με δρομολόγιο της HELLENIC TRAIN, εκδίδεται μηδενικό εισιτήριο.

10.1.2. Έναρξη ή Συνέχιση του ταξιδιού / Επαναδρομολόγηση

Έναρξη ή Συνέχιση του ταξιδιού με την πρώτη ευκαιρία

Στην περίπτωση που ο επιβάτης, μετά από έκτακτο συμβάν, αποφασίσει ή συναινέσει σε έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού ή επαναδρομολόγηση προς τον τελικό προορισμό με την πρώτη ευκαιρία που του προτείνεται από την HELLENIC TRAIN, αυτό πραγματοποιείται κατά το δυνατόν υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς **χωρίς επιβάρυνση**.

- Οι κάτοχοι απλών εισιτηρίων που συνεχίζουν το ταξίδι τους παρά την καθυστέρηση άνω των 60 λεπτών, δικαιούνται αποζημίωση καθυστέρησης για το δρομολόγιο που καθυστέρησε.
- Οι κάτοχοι ενιαίων εισιτηρίων που συνεχίζουν το ταξίδι τους παρά την καθυστέρηση άνω των 60 λεπτών, δικαιούνται αποζημίωση καθυστέρησης στον τελικό προορισμό άφιξης.

Αν το προτεινόμενο δρομολόγιο επαναδρομολόγησης πραγματοποιείται με λεωφορείο, ο επιβάτης μπορεί να παραιτηθεί του δικαιώματος του ταξιδιού του και να ζητήσει αποζημίωση σύμφωνα με το 10.1.1 Επιστροφή αντιτίμου.

Αν το προτεινόμενο δρομολόγιο επαναδρομολόγησης είναι κατώτερης κατηγορίας (υπεραστικό σε περιφερειακό ή/και Α σε Β θέση) όπου προκύπτει διαφορά τιμής, η HELLENIC TRAIN θα καταβάλλει την διαφορά τιμής, μετά από αίτημα του επιβάτη.

Για το προτεινόμενο δρομολόγιο επαναδρομολόγησης εκδίδεται νέο εισιτήριο

Έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού σε ύστερη ώρα ή ημερομηνία

Αν ο επιβάτης επιθυμεί την πραγματοποίηση του ταξιδιού σε ύστερη ώρα ή ημερομηνία, του παρέχεται η δυνατότητα μεταβολής του/των εισιτηρίου/ων στα εκδοτήρια του δικτύου της HELLENIC TRAIN.

- Σε περίπτωση που τα αρχικά εισιτήρια είναι ενιαία τότε το νέο εισιτήριο σε σχέση με το αρχικό παύει πλέον να είναι ενιαίο.

Ο επιβάτης μπορεί να αιτηθεί την μεταβολή του/των εισιτηρίου/ων του χωρίς να εφαρμόζεται ο περιορισμός της δυνατότητας μεταβολής έως 10 λεπτά πριν την ώρα αναχώρησης του δρομολογίου που αναγράφεται στο εισιτήριο.

10.1.3. Αποζημίωση καθυστέρησης

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.

Οι κάτοχοι απλών εισιτηρίων αποζημιώνονται για την καθυστέρηση του δρομολογίου και επί της ονομαστικής αξίας που αναγράφεται στο εισιτήριο.

Οι κάτοχοι ενιαίων εισιτηρίων αποζημιώνονται για την συνολική καθυστέρηση, από τον αρχικό σταθμό αναχώρησης έως τον τελικό σταθμό προορισμού και επί της συνολικής αξίας όλου του ταξιδιού που αναφέρεται στα ενιαία εισιτήρια.

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 στον επιβάτη από το εκδοτήριο, με την προσκόμιση του/των εισιτηρίου/ων.

β. Εισιτήριο αγορασμένο διαδικτυακά (web & mobile)

Η αποζημίωση καταβάλλεται είτε από το εκδοτήριο ή με την επιλογή έκδοσης κουπονιού μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας, δηλώνοντας τον αριθμό και τον κωδικό ασφαλείας του εισιτηρίου.

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 από καθυστέρηση:

- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, λόγω καθυστέρησης της στον σταθμό αφετηρίας του επιβάτη.
- Τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ

11. Αποζημίωση από προγραμματισμένη κατάργηση δρομολογίων

Σε περίπτωση προγραμματισμένης 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 3 μήνες 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 είτε σε εκδοτήριο ή στο Τηλεφωνικό Κέντρο, 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 με 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 εκδοτήριο ή το Τηλεφωνικό Κέντρο πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης 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).

12. 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 εκπτώτικων 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.

12.1. Ρυθμίσεις στις περιπτώσεις μη χρησιμοποίησης (μερικής ή ολικής) των καρτών πολλαπλών διαδρομών με υπαιτιότητα του επιβάτη

12.1.1. Αίτημα Ακύρωσης πριν την ημερομηνία έναρξης ισχύος

- 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%**.

12.1.2. Αίτημα Ακύρωσης μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος

- 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 (1) 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**, 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 παραπάνω 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.

12.2. Ρυθμίσεις στις περιπτώσεις απώλειας, κλοπής ή φθοράς καρτών πολλαπλών διαδρομών συνεχούς διάρκειας.

Εφόσον υπάρχει η δυνατότητα να ταυτοποιηθεί με τον αρχικά εκδοθέντα τίτλο, προβλέπεται η **επανεκδόσή** μέσω του συστήματος έκδοσης καρτών πολλαπλών διαδρομών από τα εκδοτήρια της HELLENIC TRAIN, ενώ ο εκδότης υποχρεούται να αποστείλει στην HELLENIC TRAIN, αν υπάρχει, τον κατεστραμμένο τίτλο.

Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών ορισμένου αριθμού ταξιδιών δεν είναι δυνατή η επανεκδοση

Για τις δια λειτουργικές ηλεκτρονικές κάρτες πολλαπλών διαδρομών (ΟΑΣΑ), που δεν εκδίδονται από το σύστημα έκδοσης της HELLENIC TRAIN, δεν είναι δυνατή η επανεκδόσή τους από τα εκδοτήρια της HELLENIC TRAIN. Στην περίπτωση αυτή μπορεί να γίνει επανεκδοση μετά από ειδικό αίτημα, μόνο από το σύστημα του ΟΑΣΑ.

13. Μετακίνηση ατόμων με αναπηρία

- i. 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.

- ii. 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 **24 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 στο τηλέφωνο 2130 121 121, είτε

συμπληρώνοντας σχετική φόρμα στην ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN (<https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>).

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.

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

14. 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](#)).

15. Μεταφορά ποδηλάτων

Η υπηρεσία μεταφοράς ποδηλάτων στις αμαξοστοιχίες της Hellenic Train ευθυγραμμίζεται με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό 2021/782 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τον οποίο οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν τη δυνατότητα στους επιβάτες να μεταφέρουν ποδήλατα, εφόσον αυτό δεν επηρεάζει αρνητικά τη συγκεκριμένη σιδηροδρομική υπηρεσία και ο συρμός μπορεί να τα δεχθεί.

Υπάρχει περιορισμός στο δικαίωμα μεταφοράς ποδηλάτων των επιβατών για λόγους ασφάλειας ή λειτουργίας, ιδίως ως αποτέλεσμα των ορίων χωρητικότητας που ισχύουν κατά τις ώρες αιχμής ή όπου το τροχαίο υλικό δεν το επιτρέπει.

Οι επιβάτες επιβλέπουν τα ποδήλατά τους και καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια ώστε να μην προκαλείται από τα ποδήλατά τους ενόχληση ή ζημία σε άλλους επιβάτες, εξοπλισμό μετακίνησης, αποσκευές ή σιδηροδρομικές λειτουργίες.

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

16. Μεταφορά αποσκευών

Οι επιβάτες μπορούν να φέρουν μαζί τους δωρεάν μέσα στα επιβατικά **οχήματα αποσκευές χειρός (αντικείμενα που είναι εύκολο να μεταφερθούν)**, 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.

Η μεταφορά επικινδύνων εμπορευμάτων που μεταφέρονται σιδηροδρομικώς ως χειραποσκευές, αποσκευές, πρέπει να είναι σύμφωνη με τον κανονισμό σχετικά με τη διεθνή σιδηροδρομική μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων (RID).

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](#)).

17. 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 αντιτίμου 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, επιβάλλεται 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.

18. 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.

[Προς το παρόν και μέχρι νεότερης ανακοίνωσης δεν πραγματοποιούνται τα διεθνή δρομολόγια της Hellenic Train.](#)

19. 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»](#)

20. 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 10%, ανάλογα με το μηνιαίο λογαριασμό, προ ΦΠΑ, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου αναμονής της κλήσης).
- Συμπληρώνοντας ηλεκτρονικά τις φόρμες «Απολεσθέντων Αντικειμένων», «Γενικών Πληροφοριών», «Παραπόνων-Αιτημάτων», «Εξυπηρέτηση ΑμεΑ» (σελίδα στο site: [επικοινωνία](#)).
- Για κλήση από το εξωτερικό, στον αριθμό +30 2130121451.