

ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΥΠΟΔΕΙΞΕΩΝ

FEEDBACK & COMPLAINT FORM

Στην HELLENIC TRAIN, ενθαρρύνουμε την επικοινωνία των πελατών μας με την εταιρεία, αφού προσπαθούμε διαρκώς να παρέχουμε αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους πελάτες μας. Βάσει του Ευρωπαϊκού Κανονισμού ΕΚ 782/2021, η εταιρεία απαντά σε εισερχόμενα παράπονα, αιτήματα, καταγγελίες εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών ή σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, ενημερώνει τον επιβάτη ότι θα λάβει απάντηση εντός προθεσμίας η οποία δεν υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, αιτήματος, καταγγελίας. Γίνονται δεκτά παράπονα, αιτήματα, καταγγελίες που υποβάλλονται εντός τριών (3) μηνών από το περιστατικό το οποίο αφορούν. Σας παρακαλούμε συμπληρώστε τα παρακάτω πεδία και παραδώστε το έντυπο στη θυρίδα Πληροφοριών (ή στο Εκδοτήριο) του ΣΤΑΘΜΟΥ ή ταχυδρομείστε στην HELLENIC TRAIN, Λ. ΣΥΓΓΡΟΥ 41 & ΠΕΤΜΕΖΑ 13, Τ.Κ. 11743, ΑΘΗΝΑ.

At HELLENIC TRAIN, we encourage our clients to communication with us, as we constantly strive to provide upgraded services to all of you. By contacting us, you help us to improve our services. According to European Regulation 782/2021, the company shall respond to incoming complaints, requests, claims within thirty (30) calendar days or in justified cases, inform the passenger that it will receive a response within a period not exceeding three (3) months from the date of receipt of the complaint, request, claim. Complaints, requests, claims submitted within three (3) months of the incident to which they relate shall be accepted. Please fill in this form and hand it out to the Station's Information (or Ticket) Booth or mail to HELLENIC TRAIN., SYGGROU AV 41 & PETMEZA 13, GR P.C. 11743, ATHENS, GREECE.

- 1** **Ημερομηνία και Σταθμός/Γραφείο Υποβολής,**
Date & Station/Office of form submission:.....
- 2** **Ημερομηνία & ώρα περιστατικού,** **Δρομολόγιο,**
Date & Time of Incident:..... **Itinerary:**.....
- 3** **Παρατηρήσεις,**
Comments:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- 4** Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, παρακαλούμε συμπληρώστε τα παρακάτω πεδία:
Should you like a contact on our behalf, please fill in your contact details:
Όνοματεπώνυμο,
Name & Surname:
- Διεύθυνση (Οδός, αριθμός, Τ.Κ., πόλη),**
Address (Str., Number, Post code, Town):
- Αρ. Τηλεφώνου,** **Ηλεκτρονική διεύθυνση,**
Tel. Number: **E-mail:**
- Με ποιον τρόπο θα θέλατε να επικοινωνήσουμε μαζί σας / Your communication preference is by:
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο / E-mail: Ταχυδρομικά / Post:

Παραλαβή - Για την εταιρεία / Received - For the company

AM/Κωδικός,
RN/Code:

Αμαξοστοιχία / Σταθμός,
Train/Station:

Ημερομηνία,
Date:

Υπογραφή,
Signature:.....

Το τμήμα αυτό συμπληρώνεται από την HELLENIC TRAIN.
This field is filled in by HELLENIC TRAIN.

Σημαντικές Σημειώσεις:

- 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.
- 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:

- 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.
- 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 παραπόνου - αιτήματος μπορείτε επίσης να συμπληρώσετε την ειδική φόρμα στην εταιρική ιστοσελίδα
www.hellenictrain.gr (Επικοινωνία)

To file a complaint- claim you can fill in the special form in our website: www.hellenictrain.gr (Contact us)

Εταιρική ιστοσελίδα: www.hellenictrain.gr / Website: www.hellenictrain.gr
Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών: **14511** / Call Center: **14511**