



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 εμπορευμάτων. 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, N.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.
Εθνικός φορέας υπεύθυνος για την επιβολή της εφαρμογής 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, όπως ισχύει.

2. Γενικά περί επιβατικής σιδηροδρομικής μεταφοράς

Η μετακίνηση επιβατών και η 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. Τα πρόσωπα αυτά χάνουν την δυνατότητα αξίωσης επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, του αντιτίμου μεταφοράς μεγάλωσμου ζώου και του κομίστρου αποσκευής. 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 προς την εταιρεία ή/και οποιοδήποτε τρίτο.

Στις αμαξοστοιχίες, τα λεωφορεία και τους χώρους της Hellenic Train στους σιδηροδρομικούς σταθμούς, δεν επιτρέπεται το κάπνισμα όπως επίσης και η χρήση ηλεκτρονικού τσιγάρου.

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 τα Κανάλια Πώλησης της HELLENIC TRAIN

Η αγορά εισιτηρίου γίνεται από τα κάτωθι κανάλια πώλησης:

- Μέσω της επίσημης ιστοσελίδας www.hellenictrain.gr
- Μέσω της εφαρμογής Hellenic Train για κινητά τηλέφωνα
- Μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών, στην τηλεφωνική γραμμή 14511 (ΜΗ αστική χρέωση) με χρήση πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας (Visa, Mastercard) και Revolut (Visa, Mastercard). Δεν είναι δυνατή η χρήση PayPal.

Ο αγοραστής του εισιτηρίου δηλώνει ότι ευθύνεται για την ακρίβεια των στοιχείων του και ειδικότερα των προσωπικών του στοιχείων και των στοιχείων της κάρτας που χρησιμοποιεί για την πληρωμή του εισιτηρίου. Σε περίπτωση που ενεργεί για λογαριασμό τρίτου προσώπου, δηλώνει ότι είναι αρμοδίως και σχετικώς εξουσιοδοτημένος προς τούτο.

- Εντός του συρμού από το προσωπικό της Hellenic Train. Διατίθενται εισιτήρια πλήρους τιμής, εκπτώτικα εισιτήρια για παιδιά έως 12 ετών, μαθητές, άτομα άνω των 65 ετών, άτομα με αναπηρία και μέλη πολύτεκνων οικογενειών, για το συγκεκριμένο δρομολόγιο και εφόσον δεν είναι δυνατή η έκδοση από τον σταθμό επιβίβασης.
- Στα εκδοτήρια εισιτηρίων (εντός ή εκτός σταθμών).

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 από εκδοτήρια, διαδικτυακά (web/app), είτε μέσω τηλεφωνικών αγορών.

Τα εισιτήρια που διατίθενται από τα κανάλια πώλησης της Hellenic Train 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 3 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, και αφορούν στα παρακάτω δρομολόγια:

- Αθήνα-Χαλκίδα
- Πειραιάς-Κιάτο
- Κιάτο-Αίγιο
- Πειραιάς-Αεροδρόμιο
- Άνω Λιόσια-Αεροδρόμιο
- Άνω-Λιόσια-Κάντζα
- Προαστιακού Πάτρας
- Θεσσαλονίκη-Λάρισα
- Κατάκολο-Πύργος-Ολυμπία

Εφόσον ολοκληρωθεί η έκδοση εισιτηρίων διαδικτυακά (μέσω της επίσημης ιστοσελίδας ή της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα), ο πελάτης λαμβάνει εκτός του εισιτηρίου και επιβεβαιωτικό email στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει κατά τη διάρκεια της αγοράς. Στην περίπτωση των τηλεφωνικών αγορών, ο επιβάτης λαμβάνει το εισιτήριό του στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει κατά τη διάρκεια της αγοράς.

3.2. Έκδοση εισιτηρίων εκτός της Εμπορικής Πλατφόρμας της Hellenic Train

- Σε εξαιρετικές περιπτώσεις που δεν είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίου σε εκδοτήριο, μέσω της Εμπορικής Πλατφόρμας της Hellenic Train ή τηλεφωνικά δίνεται σχετική έγκριση από την Διοίκηση, για έκδοση χειρόγραφων εισιτηρίων στο εκδοτήριο μίας διαδρομής και μόνο για τα δρομολόγια που πρόκειται να διέλθουν από τον συγκεκριμένο σταθμό.
- Υπάρχει δυνατότητα έκδοσης «έξυπνων εισιτηρίων ΟΑΣΑ» μόνο από τα εκδοτήρια της Hellenic Train και τους αυτόματους πωλητές του ΟΑΣΑ που βρίσκονται σε κάποιους σταθμούς του δικτύου.
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 τα δρομολόγια της Hellenic Train, εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις για χορήγηση έκπτωσης βάσει των όσων ορίζονται από την Τιμολογιακή Πολιτική Εκπτώσεων της Hellenic Train και με την επίδειξη των σχετικών δικαιολογητικών κατά την έκδοση και τον έλεγχο επί των αμαξοστοιχιών.

4. Εκπτώσεις & Προσφορές

4.1. Εκπτώσεις

- **Εισιτήρια με επάνοδο**
Στα εισιτήρια μετ' επανόδου, παρέχεται έκπτωση 20% (έκπτωση επανόδου), η οποία υπολογίζεται στο διπλάσιο της πλήρους τιμής του τίτλου μεταφοράς μονής 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 πλήρους 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 μονής διαδρομής, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά με ειδική διάταξη για ορισμένες διαδρομές. Η έκδοση των ομαδικών εισιτηρίων γίνεται μόνο από τα εκδοτήρια.

Μετά την έκδοση ομαδικού εισιτηρίου είναι δυνατή μόνο η ακύρωση του, η οποία αφορά στο σύνολο της ομάδας και όχι μεμονωμένο/ους επιβάτη/ες, μέλος ή μέλη της ομάδας.

- **Εισιτήρια με έκπτωση ανά κατηγορία επιβάτη**

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

4.2.Προσφορές

- **Εκπρωτική 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.

Η έκπτωση προαγοράς δεν εφαρμόζεται στα εισιτήρια με έκπτωση επανόδου.

Η μεταβολή εισιτηρίου (όπως περιγράφεται στην παράγραφο 8 των παρόντων Όρων Μεταφοράς της Hellenic Train), το οποίο έχει εκδοθεί με έκπτωση προαγοράς, είναι δυνατή εφόσον πληρείται, από την ημερομηνία της μεταβολής έως την νέα ημερομηνία ταξιδιού, το ίδιο χρονικό διάστημα προαγοράς (ή μεγαλύτερο) με το αρχικό εισιτήριο.

Ειδικότερες πληροφορίες για τις εκπτώσεις και τις προσφορές δίδονται στην επίσημη ιστοσελίδα <https://www.hellenictrain.gr/>.

5. Ενιαία Εισιτήρια

Σύμφωνα με διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 2021 είναι σε ισχύ η έκδοση **ενιαίων εισιτηρίων**, προς όφελος των επιβατών. 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. Τα λεωφορειακά δρομολόγια έχουν την ένδειξη C στον αριθμό τους.
- B.** Η αναχώρηση του επόμενου τρένου γίνεται σε χρόνο λιγότερο από τον ελάχιστο απαιτούμενο ασφαλή χρόνο ανταπόκρισης, προς διασφάλιση του επιβάτη.
- Γ.** Δεν εκδίδονται ενιαία εισιτήρια εντός των αμαξοστοιχιών

Στα ενιαία εισιτήρια αναγράφεται η συνολική τιμή του ταξιδιού σε όλα τα σκέλη της διαδρομής.

6. Επιστροφή αντιτίμου τίτλων μεταφοράς

Η επιστροφή αντιτίμου τίτλων μεταφοράς γίνεται από την HELLENIC TRAIN, αντίστοιχα με τον τρόπο πληρωμής του εισιτηρίου.

Σε ορισμένες περιπτώσεις και μετά από ειδική απόφαση της Διοίκησης μπορεί να γίνει επιστροφή αντιτίμου ή καταβολή αποζημίωσης με την μορφή e-value. Το e-value έχει συγκεκριμένη αξία και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον δικαιούχο για επόμενη αγορά εισιτηρίου ή κάρτας στο σύστημα έκδοσης της Hellenic Train.

7. Ακύρωση Εισιτηρίων

Ο επιβάτης έχει δικαίωμα ακύρωσης του εισιτηρίου του, έως 10 λεπτά πριν την ώρα αναχώρησης του δρομολογίου που αναγράφεται στο εισιτήριο. Η ακύρωση του εισιτηρίου γίνεται ως ακολούθως, ανάλογα με τον χρόνο του αιτήματος:

- 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.

1.1 Για την ακύρωση εισιτηρίου αγορασμένου από εκδοτήριο ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου του. Η επιστροφή αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται σύμφωνα με τον τρόπο πληρωμής του (μετρητά ή τραπεζική κάρτα). Η ακύρωση του εισιτηρίου μπορεί να γίνει και στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train εάν το εισιτήριο πληρώθηκε με τραπεζική κάρτα.

1.2 Για την ακύρωση εισιτηρίου αγορασμένου διαδικτυακά (web & app), ή μέσω τηλεφωνικής αγοράς, ο επιβάτης απευθύνεται είτε στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train ή σε εκδοτήριο, δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου του και η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται αντίστοιχα με τον τρόπο πληρωμής του.

1.3 Οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να πραγματοποιούν μόνοι τους την ακύρωση του εισιτηρίου τους, μέσω της Εμπορικής Πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων, στην ιστοσελίδα www.hellenictrain.gr, επιλέγοντας από το μενού τα Ταξίδια μου.

Εισιτήρια με έκπτωση επανόδου

- Ακυρώνονται είτε το κάθε σκέλος του ταξιδιού ξεχωριστά είτε και τα δύο σκέλη μαζί. Σε κάθε σκέλος γίνεται παρακράτηση του ποσοστού της έκπτωσης επανόδου που έχει εφαρμοστεί κατά την αγορά του εισιτηρίου **επί της αρχικής τιμής**.
- Δεν εφαρμόζεται παρακράτηση λόγω του χρόνου ακύρωσης των εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί με έκπτωση επανόδου.
- Η ακύρωση των εισιτηρίων με έκπτωση επανόδου, πραγματοποιείται μόνο στο εκδοτήριο, για αγορές που έχουν πραγματοποιηθεί από οποιαδήποτε κανάλι πώλησης, και η επιστροφή του ποσού γίνεται σύμφωνα με τον τρόπο πληρωμής εισιτηρίου. Απαραίτητη είναι η γνωστοποίηση στον εκδότη του αριθμού του εισιτηρίου.
- Οι εγγεγραμμένοι χρήστες έχουν την δυνατότητα ακύρωσης των εισιτηρίων τους, ανά σκέλος ταξιδιού, μέσω του μενού «Τα ταξίδια μου».

- Για την ακύρωση εισιτηρίου που έχει εκδοθεί μέσω τηλεφωνικής αγοράς, ο επιβάτης απευθύνεται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train ή σε εκδοτήριο δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου του, και η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής του.

Στην περίπτωση που έχει πραγματοποιηθεί το πρώτο ταξίδι, δίδεται η δυνατότητα ακύρωσης της διαδρομής που δεν έχει πραγματοποιηθεί, με την ανάλογη παρακράτηση του ποσοστού της έκπτωσης επανόδου επί της αρχικής τιμής του εισιτηρίου.

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 ταξιδιού.

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

Δεν ακυρώνονται:

- 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.
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά από αλλαγή προηγούμενων εισιτηρίων.

8. Μεταβολή Εισιτηρίων

Υπάρχει δυνατότητα μεταβολής εισιτηρίων, μία φορά, έως 10 λεπτά πριν την αναχώρηση του δρομολογίου που αναγράφεται στο εισιτήριο, **χωρίς επιβάρυνση**, προκειμένου να ταξιδέψει ο ίδιος επιβάτης **την ίδια διαδρομή** (σταθμός αναχώρησης-σταθμός προορισμού) σε διαφορετική ώρα ή/και ημερομηνία και **μόνο** με ίδια κατηγορία δρομολογίου & υπηρεσιών, όπου δεν υπάρχει διαφορά τιμής.

- **Για την μεταβολή εισιτηρίου αγορασμένου από οποιοδήποτε κανάλι πώλησης της Hellenic Train** ο επιβάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train ή σε εκδοτήριο. Σε αυτή την περίπτωση, είναι απαραίτητο ο επιβάτης να γνωστοποιεί τον αριθμό του εισιτηρίου του.
- Οι **εγγεγραμμένοι χρήστες** μπορούν να πραγματοποιούν οι ίδιοι την μεταβολή εισιτηρίου μέσω της Εμπορικής Πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων, στην ιστοσελίδα www.hellenictrain.gr, επιλέγοντας από το μενού τα Ταξίδια μου.

Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά από μεταβολή δεν ακυρώνονται.

Στα ενιαία εισιτήρια μεταβάλλονται όλα τα σκέλη της διαδρομής.

Στα εισιτήρια μετ' επιστροφής δύναται να γίνει μεταβολή είτε στην διαδρομή ανόδου ή και στην διαδρομή καθόδου, ξεχωριστά για κάθε περίπτωση (ανόδου ή καθόδου), και μόνο 1 φορά για κάθε σκέλος ταξιδιού.

Δεν μεταβάλλονται:

- Τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ
- Εισιτήρια τα οποία έχουν εκδοθεί μετά από μεταβολή ή αλλαγή προηγούμενων εισιτηρίων
- Τα εισιτήρια τα οποία έχουν εκδοθεί με έκπτωση προαγοράς και το χρονικό διάστημα από τον χρόνο της μεταβολής του εισιτηρίου έως την νέα ημερομηνία του ταξιδιού είναι μικρότερο από το διάστημα προαγοράς του αρχικού εισιτηρίου.

9. Αλλαγή Εισιτηρίων

Υπάρχει δυνατότητα αλλαγής εισιτηρίων (διαφορετική διαδρομή ή/και αξία εισιτηρίων) **μόνο πριν το ταξίδι, μόνο μία φορά** έως 10 λεπτά πριν την ώρα αναχώρησης του δρομολογίου που αναγράφεται στο εισιτήριο, 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 με πληρωμή ή επιστροφή της διαφοράς τιμής των νέων εισιτηρίων που θα εκδοθούν.

- α. **Για την αλλαγή εισιτηρίου αγορασμένου από εκδοτήριο**, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο. Απαραίτητη είναι η γνωστοποίηση στον εκδότη του αριθμού του εισιτηρίου.
- β. **Για την αλλαγή εισιτηρίου αγορασμένου διαδικτυακά (web & app)** ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο, δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου του, ή την πραγματοποιεί ο ίδιος εφόσον έχει αγοράσει το εισιτήριό του ως **εγγεγραμμένος χρήστης**, μέσω της Εμπορικής Πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων στην ιστοσελίδα www.hellenictrain.gr επιλέγοντας το μενού τα **Ταξίδια μου**.
- γ. **Για την αλλαγή εισιτηρίου που έχει εκδοθεί μέσω τηλεφωνικής αγοράς**, ο επιβάτης απευθύνεται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train ή σε εκδοτήριο, δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου.

Εισιτήρια με έκπτωση επανόδου:

Στα εισιτήρια με έκπτωση επανόδου αλλάζει και η άνοδος και η επάνοδος. Δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί αλλαγή ξεχωριστά για κάθε σκέλος ταξιδιού.

Η αλλαγή των εισιτηρίων με έκπτωση επανόδου, προς το παρόν, πραγματοποιείται μόνο στο εκδοτήριο, ανεξάρτητα από το κανάλι πώλησης των εισιτηρίων αυτών (εκδοτήριο, web/app ή τηλεφωνικής αγοράς).

Εισιτήρια με έκπτωση προαγοράς

Στην αλλαγή εισιτηρίου με έκπτωση προαγοράς, εφαρμόζεται παρακράτηση του ποσού της έκπτωσης προαγοράς εάν το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την αλλαγή του εισιτηρίου έως την ημερομηνία του νέου ταξιδιού είναι μικρότερο του διαστήματος προαγοράς του αρχικού εισιτηρίου.

Δεν αλλάζουν:

- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί με Κατάσταση Επιβίβασης.
- Τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ.
- Τα εισιτήρια μονής διαδρομής δεν μπορούν να αλλάξουν σε εισιτήρια με έκπτωση επανόδου.

- Τα εισιτήρια με έκπτωση επανόδου δεν μπορούν να αλλάξουν σε εισιτήρια μονής διαδρομής.
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μετά από μεταβολή ή αλλαγή προηγούμενων εισιτηρίων.

10. Καθυστερήσεις, Απώλειες Ανταπόκρισης & Ματαιώσεις 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 ματαιώση, προσφέρεται στον επιβάτη μία εκ των κάτωθι επιλογών:

- επιστροφή του κομίστρου στο ακέραιο**, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν.
- 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.
- 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 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 οργανώνει, 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, 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 βεβαίωση για το σιδηροδρομικό δρομολόγιο που υπέστη καθυστέρηση, οδήγησε σε απώλεια μετεπιβίβασης ή ματαιώθηκε από το προσωπικό της αμαξοστοιχίας. Εναλλακτικά, μπορούν να υποβάλλουν αίτημα σε σταθμό ή ηλεκτρονικά μέσω της

ιστοσελίδας <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα Γενικών Πληροφοριών.

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 τα ηλεκτρονικά συστήματα 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 <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα επικοινωνίας και υποδείξεων.*

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 εισιτήριο/α με επιστροφή. Δηλαδή ο επιβάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση και για το ταξίδι επιστροφής, πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση του δρομολογίου από τον αρχικό σταθμό.

Ειδικότερα:

- **Για την επιστροφή αντιτίμου εισιτηρίου αγορασμένου από οποιοδήποτε κανάλι πώλησης της Hellenic Train,** ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο με την προσκόμιση του εισιτηρίου του και καταβάλλεται η αποζημίωση ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής του εισιτηρίου.
- **Στην περίπτωση που ο επιβάτης βρίσκεται σε σταθμό όπου την στιγμή του συμβάντος το εκδοτήριο δεν είναι σε λειτουργία έχει τις εξής δυνατότητες:**
 1. **Εισιτήριο αγορασμένο με μετρητά:** Για την επιστροφή του αντιτίμου, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο σε λειτουργία ή υποβάλει αίτημα στην Hellenic Train μέσω της ιστοσελίδας <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα επικοινωνίας και υποδείξεων.
 2. **Εισιτήριο αγορασμένο με τραπεζική κάρτα** (από εκδοτήριο, μέσω τηλεφωνικής αγοράς, ή μέσω web/app): Για την επιστροφή του αντιτίμου, ο επιβάτης μπορεί να απευθυνθεί στο

Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train ή απευθύνεται σε εκδοτήριο σε λειτουργία.

- Η αποζημίωση εισιτηρίων που εκδόθηκαν εντός του συρμού από το προσωπικό της Hellenic Train πραγματοποιείται στα εκδοτήρια ή μέσω της ιστοσελίδας <https://www.hellenictrain.gr/epikoiononia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα επικοινωνίας και υποδείξεων.

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

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 (μη ενιαίων) 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 του επιβάτη.

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 (με τρένο) 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 με τρένο εκδίδεται εκ νέου μηδενικό εισιτήριο εκτός αν το αρχικό εισιτήριο έχει διάρκεια ισχύος 1 ώρα πριν και 3 ώρες μετά την αναγραφόμενη ώρα αναχώρησής του αρχικού δρομολογίου.

10.1.3. Αποζημίωση καθυστέρησης

Όταν σημειώνεται καθυστέρηση δρομολογίου στην άφιξη του προορισμού του επιβάτη καταβάλλεται αποζημίωση αναλογικά του αντιτίμου του εισιτηρίου αντίστοιχα με τον τρόπο αγοράς του εισιτηρίου, 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 απλού (μη ενιαίου) εισιτηρίου αποζημιώνονται για την καθυστέρηση του δρομολογίου επί της ονομαστικής αξίας που αναγράφεται στο εισιτήριο.

Οι κάτοχοι ενιαίου εισιτηρίου 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 στο ενιαίο εισιτήριο.

Οι κάτοχοι των εισιτηρίων που έχουν διάρκεια ισχύος 1 ώρα πριν και 3 ώρες μετά την αναγραφόμενη ώρα αναχώρησης του δρομολογίου, αποζημιώνονται μόνο για την καθυστέρηση του αναγραφόμενου δρομολογίου στο εισιτήριο.

Το αίτημα του επιβάτη, σε σταθμό ή μέσω της ιστοσελίδας της Hellenic Train, για αποζημίωση από καθυστέρηση δρομολογίου στην άφιξη, μπορεί να **πραγματοποιηθεί από 24 ώρες 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. Για την αποζημίωση κατόχου εισιτηρίου αγορασμένου από εκδοτήριο**, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου του και η αποζημίωση καταβάλλεται αντίστοιχα με τον τρόπο πληρωμής του εισιτηρίου (μετρητά ή επιστροφή στην κάρτα).
- β. Για την αποζημίωση κατόχου εισιτηρίου αγορασμένου διαδικτυακά (web & app)**, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο, δηλώνοντας τον αριθμό εισιτηρίου ή την πραγματοποιεί ο ίδιος μέσω της Εμπορικής Πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων, στην ιστοσελίδα www.hellenictrain.gr, επιλέγοντας από το μενού τα Ταξίδια μου, εφόσον έχει αγοράσει το εισιτήριό του ως **εγγεγραμμένος χρήστης**. Η αποζημίωση καταβάλλεται αντίστοιχα με τον τρόπο πληρωμής του εισιτηρίου.
- γ. Για την αποζημίωση εισιτηρίου που έχει εκδοθεί μέσω τηλεφωνικής αγοράς**, ο επιβάτης απευθύνεται στο εκδοτήριο ή στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train, δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου. Το ποσό της αποζημίωσης καταβάλλεται ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής του εισιτηρίου.

Κάτοχοι εισιτηρίων που το ταξίδι τους περιλαμβάνει δύο ή περισσότερες διαδρομές (είτε τα εισιτήρια αυτά είναι απλά είτε ενιαία) αποζημιώνονται κατόπιν αιτήματος (σε σταθμούς ή μέσω

της ιστοσελίδας <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα επικοινωνίας και υποδείξεων.

Κατά περίπτωση, η αποζημίωση από καθυστέρηση δίδεται με την μορφή e-value, κατόπιν κατάθεσης αιτήματος από τον επιβάτη προς την Hellenic Train.

Εξαιρούνται και δεν αποζημιώνονται από καθυστέρηση τα δια-λειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ

Αποζημίωση εισιτηρίων που εκδόθηκαν εντός του συρμού εξετάζονται κατόπιν αιτήματος σε σταθμούς ή μέσω της ιστοσελίδας <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας και Υποδείξεων.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Η δυνατότητα αποζημίωσης των επιβατών από καθυστέρηση δρομολογίου είναι εφικτή μετά την καταχώρηση του χρόνου καθυστέρησης του δρομολογίου στα συστήματα έκδοσης εισιτηρίων της Hellenic Train η οποία πραγματοποιείται εντός 24 ωρών από την προγραμματισμένη άφιξη του δρομολογίου στον τελικό σταθμό.

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 μονή 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:

Για την επιστροφή του αντιτίμου ανεξάρτητα από το κανάλι πώλησης από το οποίο αγοράσθηκε το εισιτήριο, ο επιβάτης απευθύνεται:

- στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train, εξαιρούνται τα εισιτήρια που έχουν αγορασθεί με μετρητά,
- σε εκδοτήριο,
- αίτημα στην ιστοσελίδα της Hellenic Train <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας και Υποδείξεων.

Στην περίπτωση που ο επιβάτης βρίσκεται σε σταθμό όπου το εκδοτήριο δεν είναι σε λειτουργία έχει τις εξής δυνατότητες:

1. **Εισιτήριο αγορασμένο με μετρητά:** Για την επιστροφή του αντιτίμου, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο σε λειτουργία ή κάνει αίτημα στην ιστοσελίδα της Hellenic

Train <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα Επικοινωνίας και Υποδείξεων.

2. **Εισιτήριο αγορασμένο με τραπεζική κάρτα** (από εκδοτήριο, μέσω τηλεφωνικής αγοράς, ή μέσω web/app): Για την επιστροφή του αντιτίμου, ο επιβάτης απευθύνεται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train ή σε εκδοτήριο σε λειτουργία.

Το αίτημα του επιβάτη μπορεί να υποβληθεί έως 3 μήνες από την ημερομηνία που έλαβε χώρα το συμβάν, προσκομίζοντας τον αριθμό του εισιτηρίου και καταβάλλεται το ποσό που αναγράφεται στο εισιτήριο. Η αποζημίωση καταβάλλεται ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής του εισιτηρίου.

Η επιστροφή χρημάτων στην κάρτα του αντίστοιχου αντιτίμου **δεν υλοποιείται άμεσα** λόγω διαμεσολάβησης τραπεζικού συστήματος.

Για την αποζημίωση από παραίτηση ταξιδιού επανόδου, που συνδέεται με διαδρομή ανόδου η οποία περιλαμβάνει ταξίδι με ακυρωθέν δρομολόγιο, ο επιβάτης απευθύνεται σε εκδοτήριο ή στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train, πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου που δεν καταργείται.

12. Κάρτες πολλαπλών διαδρομών

Κάρτες πολλαπλών διαδρομών εκδίδονται:

1. **Μέσω της επίσημης ιστοσελίδας και της εφαρμογής (για κινητά τηλέφωνα) της Hellenic Train**, ο επιβάτης μπορεί να εκδώσει κάρτες πολλαπλών διαδρομών πλήρους τιμής (όχι εκπτωτικές).
2. **Μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre)** ο επιβάτης μπορεί να εκδώσει κάρτες πολλαπλών διαδρομών πλήρους τιμής (όχι εκπτωτικές), με χρήση πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας (Visa, Mastercard) και Revolut (Visa, Mastercard). Δεν είναι δυνατή η χρήση PayPal.
3. **Από τα εκδοτήρια** (πλήρους τιμής και εκπτωτικές) και μόνον με την επίδειξη των απαραίτητων νόμιμων εγγράφων ταυτοποίησης των κατόχων, ενώ σε περίπτωση εκπτωτικών καρτών πρέπει ο δικαιούχος να επιδεικνύει και τα σχετικά δικαιολογητικά στην μορφή που εκδίδονται (ψηφιακή ή φυσική).

Κατά την διαδικασία έκδοσης κάρτας πολλαπλών διαδρομών, καταχωρείται υποχρεωτικά το όνομα και το επώνυμο του κατόχου της κάρτας (οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών είναι ονομαστικές), ο αριθμός ταυτότητας/διαβατηρίου/άδειας οδήγησης.

Ο αγοραστής της κάρτας πολλαπλών διαδρομών δηλώνει ότι ευθύνεται για την ακρίβεια των στοιχείων του και ειδικότερα τόσο των προσωπικών του στοιχείων όσο και των στοιχείων της κάρτας που χρησιμοποιεί για την πληρωμή του εισιτηρίου. Σε περίπτωση που ενεργεί για λογαριασμό τρίτου προσώπου τεκμαίρεται ότι είναι αρμοδίως και σχετικώς εξουσιοδοτημένος προς τούτο.

Σε κάθε περίπτωση, είτε πρόκειται για εκπτωτικές κάρτες είτε για κάρτες πλήρους τιμής και ανεξάρτητα από τον τρόπο έκδοσής τους, ο επιβάτης (κάτοχος της κάρτας) πρέπει να φέρει μαζί του κατά την διαδρομή και να επιδεικνύει, στην μορφή που εκδίδονται ψηφιακή ή φυσική, όλα τα

απαραίτητα δικαιολογητικά, στο αρμόδιο προσωπικό της Hellenic Train, για τον έλεγχο της ταυτοπροσωπίας και του δικαιώματος παροχής έκπτωσης.

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

1. Εφόσον η κάρτα πολλαπλών διαδρομών ακυρωθεί πριν από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της, επιστρέφεται το αντίτιμό της **με παρακράτηση 10%**.

12.1.2. Αίτημα Ακύρωσης μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος

1. Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 6 ημερών, 15 ημερών και 1 μήνα, δεν γίνεται καμία επιστροφή αντιτίμου μετά την έναρξη ισχύος τους**.
2. Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 3 μηνών:**
 - εάν η κάρτα έχει χρησιμοποιηθεί για χρονικό διάστημα μικρότερο των 30 ημερών, παρακρατείται, από την αξία της κάρτας, ποσό ίσο με την αξία της κάρτας ανά ημέρα επί 30.
 - εάν η κάρτα έχει χρησιμοποιηθεί για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών, παρακρατείται, από την αξία της κάρτας, ποσό ίσο με την αξία της κάρτας ανά ημέρα επί τον αριθμό των ημερών που αυτή έχει χρησιμοποιηθεί.
3. Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών **ισχύος 6 μηνών και 1 έτους:**
 - εάν η κάρτα έχει χρησιμοποιηθεί για χρονικό διάστημα μικρότερο των 90 ημερών, παρακρατείται, από την αξία της κάρτας, ποσό ίσο με την αξία της κάρτας ανά ημέρα επί 90.
 - εάν η κάρτα έχει χρησιμοποιηθεί για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 90 ημερών, παρακρατείται, από την αξία της κάρτας, ποσό ίσο με την αξία της κάρτας ανά ημέρα επί τον αριθμό των ημερών που αυτή έχει χρησιμοποιηθεί.

Κάρτες που έχουν εκδοθεί στο εκδοτήριο, ακυρώνονται σε εκδοτήριο ή μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train, εάν η πληρωμή έγινε με χρήση τραπεζικής κάρτας.

Επιβάτες που έχουν εκδώσει την κάρτα τους διαδικτυακά (web/app) μπορούν να την ακυρώσουν οι ίδιοι, μέσω της Εμπορικής Πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων, στην ιστοσελίδα www.hellenictrain.gr, επιλέγοντας από το μενού τα Ταξίδια μου εφόσον είναι **εγγεγραμμένοι χρήστες**. Σε περίπτωση μη εγγεγραμμένων χρηστών, η ακύρωση της κάρτας μπορεί να γίνει σε εκδοτήριο προσκομίζοντας την προς ακύρωση κάρτα. Επίσης, η ακύρωση της κάρτας μπορεί να γίνει μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train, δηλώνοντας τον αριθμό της κάρτας.

Επιβάτες που έχουν προμηθευτεί την κάρτα τους μέσω τηλεφωνικής αγοράς μπορούν να την ακυρώσουν στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Centre) της Hellenic Train ή στο εκδοτήριο.

Αποζημίωση Καρτών Πολλαπλών Διαδρομών

Σε περιπτώσεις απεργιών οι κάτοχοι καρτών πολλαπλών διαδρομών υποβάλλουν αίτημα σε εκδοτήριο ή μέσω της ιστοσελίδας <https://www.hellenictrain.gr/epikoinonia>, συμπληρώνοντας τη Φόρμα επικοινωνίας και υποδείξεων.

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

Εφόσον υπάρχει η δυνατότητα ταυτοποίησης της κάρτας πολλαπλών διαδρομών (που έχει φθαρεί, απολεσθεί) με τον αρχικά εκδοθέντα τίτλο, προβλέπεται η επανέκδοσή της, μέσω του τρέχοντος 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 δια-λειτουργικές ηλεκτρονικές κάρτες πολλαπλών διαδρομών (ΟΑΣΑ), που δεν εκδίδονται από το σύστημα έκδοσης της Hellenic Train, δεν είναι δυνατή η επανέκδοσή τους από τα εκδοτήρια της Hellenic Train. Στην περίπτωση αυτή μπορεί να γίνει επανέκδοση 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 μετακίνησή 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 μεταφοράς ΑμεΑ 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 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.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη μετακίνηση ΑμεΑ παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN ([Μετακίνηση ΑμεΑ/ΑΜΚ](#)).

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 στις αμαξοστοιχίες **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).

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 επικινδύνων εμπορευμάτων (RID).

Στα τμήματα στα οποία η σιδηροδρομική μεταφορά υποκαθίσταται ή πραγματοποιείται με λεωφορεία για τις αποσκευές που παραδίδονται προς μεταφορά, από τον επιβάτη, δεν εισπράττεται τέλος αποσκευών. Στις περιπτώσεις αυτές γίνονται δεκτές προς μεταφορά στο σύνολο της διαδρομής (σιδηρόδρομος/λεωφορείο) μόνον οι αποσκευές χειρός.

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 έγκυρο εισιτήριο (ή έγκυρη κάρτα πολλαπλών διαδρομών), καθώς και τα δικαιολογητικά που κατά περίπτωση απαιτούνται αν έχει εκδοθεί εκπτωτικό εισιτήριο (ή εκπτωτική κάρτα πολλαπλών διαδρομών) παρόλο που έχει επιβιβαστεί από σταθμό ή στάση που είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίων την ώρα της επιβίβασής του (εκδοτήριο σε λειτουργία) εισπράττεται άμεσα **εκτός του αντιτίμου του εισιτηρίου (πλήρους τιμής ή εκπτωτικό) 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 (ΠΒΕΠ) συν το αντίτιμο του εισιτηρίου (πλήρους τιμής ή εκπτωτικό) απλής διαδρομής.

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

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τα πρόστιμα παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της Hellenic Train ([Πρόστιμα](#)).

18. Διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές

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

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](#)»

19. Επικοινωνία με την Hellenic Train: ([επικοινωνία](#))

Οι υπηρεσίες επικοινωνίας της Hellenic Train παρέχονται στην ιστοσελίδα www.hellenictrain.gr/epikoinonia.