



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

Το παρόν κείμενο τροποποιείται από τη HELLENIC TRAIN κατά τη διακριτική της ευχέρεια και αναρτάται στην επίσημη ιστοσελίδα της: [www.hellenictrain.gr](http://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 διὰ Σιδηροδρόμου Μεταφορών (ΚΑ.ΜΕ.Σ)» σε συνδυασμό με τα προβλεπόμενα από τον 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. Εθνικός φορέας υπεύθυνος για την επιβολή της εφαρμογής του ΕΚ 2021/782, είναι η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων ([www.ras-el.gr](http://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 τη HELLENIC TRAIN στο επιβατικό κοινό.

Η σύμβαση μεταφοράς, την οποία συνάπτουν οι επιβάτες με τη HELLENIC TRAIN κατά τον χρόνο αγοράς του τίτλου μεταφοράς τους, 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 τάλαιπωρίας 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 τη δυνατότητα αξίωσης επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, του αντιτίμου μεταφοράς μεγάλωσωμου ζώου και του κομίστρου ποδηλάτου. 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 – Σιδηρόδρομοι Ελλάδος Μ.Α.Ε. ή λόγω έκτακτων συμβάντων, είναι ορισμένες φορές απαραίτητη η προγραμματισμένη από τη 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](http://www.hellenictrain.gr).
- Μέσω της εφαρμογής της HELLENIC TRAIN για κινητά τηλέφωνα.
- Μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών, στην τηλεφωνική γραμμή 14511 (ΜΗ αστική χρέωση) με χρήση πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας (Visa, Mastercard). Δεν είναι δυνατή η χρήση Payral.  
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 και έκπτωτικά εισιτήρια για τους κάτωθι δικαιούχους:
  - παιδιά έως 12 ετών
  - μαθητές
  - άτομα άνω των 65 ετών
  - άτομα από 12 έως 24 ετών
  - φοιτητές ΑΕΙ & σπουδαστές Δημόσιων ΣΑΕΚ με έκπτωση 25%
  - άτομα με αναπηρία & οι συνοδοί τους
  - μέλη πολύτεκνων οικογενειών

Εντός του συρμού εκδίδονται εισιτήρια για το συγκεκριμένο δρομολόγιο και εφόσον δεν είναι δυνατή η έκδοση από τον σταθμό επιβίβασης του επιβάτη.

- Στα εκδοτήρια εισιτηρίων (εντός ή εκτός σταθμών).

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

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

Τα εισιτήρια που διατίθενται από τα κανάλια πώλησης της HELLENIC TRAIN μπορεί να είναι **απλά ή ενιαία**, ανάλογα με τη διαδρομή του ταξιδιού που επιλέγουν ο επιβάτες κατά την έκδοση των εισιτηρίων.

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 δεσμευτικές η ώρα αναχώρησης και ώρα άφιξης του ταξιδιού που μπορούν να πραγματοποιήσουν οι επιβάτες και αφορούν στα παρακάτω δρομολόγια:

1. Προαστιακός Αθήνας (Αίγιο/Κιάτο – Αθήνα / Πειραιάς – Αεροδρόμιο Αθηνών – Χαλκίδα):
  - Αθήνα – Χαλκίδα
  - Πειραιάς – Κιάτο
  - Κιάτο – Αίγιο
  - Πειραιάς – Αεροδρόμιο Αθηνών
  - Άνω Λιόσια – Αεροδρόμιο Αθηνών
  - Ταύρος – Αεροδρόμιο Αθηνών
2. Προαστιακός Πάτρας
3. Θεσσαλονίκη – Λάρισα (τοπικά δρομολόγια)
4. 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 αγοράς μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών (14511), 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, όπου δεν είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίου σε εκδοτήριο, μέσω της εμπορικής πλατφόρμας της HELLENIC TRAIN ή μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών 14511, δύναται να γίνεται έκδοση **χειρόγραφων εισιτηρίων** στο εκδοτήριο. Τα χειρόγραφα εισιτήρια εκδίδονται μόνο για μία διαδρομή και μόνο για τα δρομολόγια που πρόκειται να διέλθουν από τον συγκεκριμένο σταθμό.
- Υπάρχει δυνατότητα έκδοσης «**έξυπνων εισιτηρίων ΟΑΣΑ**» από τα εκδοτήρια της HELLENIC TRAIN και τους αυτόματους πωλητές του ΟΑΣΑ που βρίσκονται σε συγκεκριμένους σταθμούς του δικτύου.  
Τα ηλεκτρονικά αυτά μέσα κομίστρου είναι διαλειτουργικά 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 Σ.Σ. Πειραιά –ΣΚΑ / Κορωπίου – Μαγούλας, αλλά και έως τον Σ.Σ. Αεροδρομίου Αθηνών.  
Οι κάτοχοι των μειωμένων επαναφορτιζόμενων διαλειτουργικών ηλεκτρονικών εισιτηρίων δύναται να ταξιδέψουν 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 των τίτλων μεταφοράς και τον έλεγχο αυτών 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 γι' αυτά ιδιαίτερη θέση. Για τη 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 ακύρωσή του, η οποία αφορά το σύνολο της ομάδας και όχι μεμονωμένο/ους επιβάτη/ες, μέλος ή μέλη της ομάδας.

#### **Εισιτήρια με έκπτωση ανά κατηγορία επιβάτη**

- Φοιτητική έκπτωση
- Έκπτωση πολυτέκνων (4 παιδιά και άνω)
- Στρατιωτική έκπτωση
- Έκπτωση επιβατών ΑμεΑ & συνοδών 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 από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας από τον σταθμό που επιλέγουν οι επιβάτες 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) 2021/782, 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 κ.λπ.).

Ως «απώλεια ανταπόκρισης» ορίζεται η κατάσταση στην οποία οι επιβάτες χάνουν ένα ή περισσότερα δρομολόγια υπηρεσιών κατά τη διάρκεια σιδηροδρομικού ταξιδιού, που έχει πωληθεί με τη μορφή ενιαίου εισιτηρίου, συνεπεία 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

Διευκρινίζεται ότι ο όρος «συνδυασμένο εισιτήριο», όπως εμφανίζεται στην εφαρμογή έκδοσης εισιτηρίων, ταυτίζεται με την έννοια του «ενιαίου εισιτηρίου».

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

## 6. Επιστροφή αντιτίμου τίτλων μεταφοράς

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

Σε ειδικές περιπτώσεις δύναται να γίνει επιστροφή αντιτίμου ή καταβολή αποζημίωσης με τη μορφή e-value με την αποδοχή των επιβατών. Το e-value έχει συγκεκριμένη αξία και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους δικαιούχους για επόμενη αγορά εισιτηρίου ή κάρτας.

## 7. Ακύρωση Εισιτηρίων

Οι επιβάτες έχουν δικαίωμα ακύρωσης του εισιτηρίου τους έως 10 λεπτά πριν από 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** από 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** από 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** από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του δρομολογίου από τον σταθμό επιβίβασης, γίνεται επιστροφή **50%** της ονομαστικής αξίας του αρχικού εισιτηρίου.

1. Για την ακύρωση του εισιτηρίου οι επιβάτες απευθύνονται σε εκδοτήριο δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου τους. Η επιστροφή αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται σύμφωνα με τον τρόπο αγοράς του (μετρητά ή τραπεζική κάρτα).

- Εάν το εισιτήριο πληρώθηκε με τραπεζική κάρτα, οι επιβάτες μπορούν να απευθυνθούν και στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) και η επιστροφή αντιτίμου του εισιτηρίου γίνεται στην τραπεζική κάρτα.

- Εναλλακτικά, οι επιβάτες υποβάλλουν αίτημα μέσω της ιστοσελίδας της HELLENIC TRAIN, <https://www.hellenictrain.gr/apozimioseis>, Δευτέρα με Παρασκευή 8.00 – 16.00.

2. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να πραγματοποιούν οι ίδιοι την ακύρωση του εισιτηρίου τους μέσω της εμπορικής πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων, στην ιστοσελίδα <https://www.hellenictrain.gr>, επιλέγοντας από το μενού «Τα ταξίδια μου». Μέσω του μενού «Τα ταξίδια μου» η ακύρωση των εισιτηρίων με έκπτωση επανόδου γίνεται ανά σκέλος ταξιδιού.

Η επιστροφή χρημάτων στην κάρτα (για το δικαιούμενο αντίτιμο) υλοποιείται μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών του τραπεζικού συστήματος.

### Όροι ακύρωσης εισιτηρίων με έκπτωση επανόδου

- Στην ακύρωση, είτε του ενός σκέλους ταξιδιού είτε και των δύο, εφαρμόζεται 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.
- Στο εκδοτήριο ακυρώνονται είτε το κάθε σκέλος του ταξιδιού ξεχωριστά είτε και τα δύο σκέλη μαζί.
- 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.

#### Δεν ακυρώνονται:

- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί επί πιστώσει.
- Τα διαλειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ.
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί έπειτα από μεταβολή προηγούμενων εισιτηρίων.
- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί έπειτα από αλλαγή προηγούμενων εισιτηρίων.

## 8. Μεταβολή Εισιτηρίων

Υπάρχει δυνατότητα μεταβολής εισιτηρίων, με αίτημα και ευθύνη των επιβατών, μία φορά, έως 10 λεπτά πριν από την αναχώρηση του δρομολογίου που αναγράφεται στο εισιτήριο, **χωρίς επιβάρυνση**, προκειμένου να ταξιδέψουν οι ίδιοι **στην 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 οι επιβάτες μπορούν να απευθυνθούν στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN ή σε εκδοτήριο. Σε αυτή την περίπτωση, είναι απαραίτητο οι επιβάτες να γνωστοποιούν τον αριθμό του εισιτηρίου τους.

- Οι **εγγεγραμμένοι χρήστες** μπορούν να πραγματοποιούν οι ίδιοι την μεταβολή του εισιτηρίου μέσω της εμπορικής πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων, στην ιστοσελίδα [www.hellenictrain.gr](http://www.hellenictrain.gr), επιλέγοντας από το μενού «Τα ταξίδια μου».

Στα ενιαία εισιτήρια μεταβάλλονται όλα τα σκέλη της διαδρομής.

**Στα εισιτήρια μετ' επιστροφής** δύναται να γίνει μεταβολή είτε στο πρώτο σκέλος του ταξιδιού είτε στο σκέλος της επιστροφής, ξεχωριστά για κάθε περίπτωση, και μόνο μία φορά για κάθε σκέλος ταξιδιού.

**Δεν μεταβάλλονται:**

- Τα διαλειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ.
- Εισιτήρια τα οποία έχουν εκδοθεί έπειτα 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 μία φορά, έως 10 λεπτά πριν από 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 στην παράγραφο «7. Ακύρωση Εισιτηρίων», και εκδίδονται νέα με πληρωμή ή επιστροφή της διαφοράς τιμής των νέων εισιτηρίων που θα εκδοθούν.

- Για την αλλαγή εισιτηρίου αγορασμένου από εκδοτήριο ή διαδικτυακά (μέσω web/app), οι επιβάτες απευθύνονται σε εκδοτήριο. Απαραίτητη είναι η γνωστοποίηση στον εκδότη του αριθμού του εισιτηρίου.
- Οι εγγεγραμμένοι χρήστες πραγματοποιούν οι ίδιοι την αλλαγή του εισιτηρίου μέσω της εμπορικής πλατφόρμας έκδοσης εισιτηρίων στην ιστοσελίδα [www.hellenictrain.gr](http://www.hellenictrain.gr) επιλέγοντας το μενού «Τα ταξίδια μου».
- Για την αλλαγή εισιτηρίου που έχει εκδοθεί μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών, οι επιβάτες απευθύνονται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN ή σε εκδοτήριο, δηλώνοντας τον αριθμό του εισιτηρίου.

**Εισιτήρια με έκπτωση επανόδου:**

Στα εισιτήρια με έκπτωση επανόδου αλλάζουν τα δύο σκέλη του ταξιδιού ταυτόχρονα. Δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί αλλαγή ξεχωριστά για κάθε σκέλος ταξιδιού. **Τα εισιτήρια με έκπτωση επανόδου αλλάζουν μόνο σε εκδοτήριο.**

**Εισιτήρια με έκπτωση προαγοράς:**

Η νέα ημερομηνία ταξιδιού πρέπει να ακολουθεί πλήρως τους όρους προαγοράς του αρχικού εισιτηρίου. Εάν, έπειτα από αλλαγή εισιτηρίου, ο χρόνος που απομένει μέχρι τη νέα ημερομηνία ταξιδιού είναι μικρότερος από την περίοδο προαγοράς του αρχικού εισιτηρίου, το ποσό που αντιστοιχεί στην έκπτωση προαγοράς παρακρατείται.

**Δεν αλλάζουν:**

- Τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί επί πιστώσει.
- Τα διαλειτουργικά 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 έπειτα 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 ματαίωση, προσφέρεται στους επιβάτες μία εκ των κάτωθι επιλογών:

1. **επιστροφή του κομίστρου στο ακέραιο**, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν,
2. **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 αφητηρία,
3. **συνέχιση του ταξιδιού ή επαναδρομολόγηση** υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, **προς τον τελικό προορισμό** με την πρώτη ευκαιρία ή σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση των επιβατών.

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, έπειτα από αίτημα των επιβατών.

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 της HELLENIC TRAIN [www.hellenictrain.gr/epikoinonia](http://www.hellenictrain.gr/epikoinonia), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Γενικών Πληροφοριών.

## 11. Αποζημιώσεις από έκτακτα συμβάντα

Οι αποζημιώσεις έπειτα από έκτακτα συμβάντα, καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης & ματαιώσεις δρομολογίων καταβάλλονται σε επιβάτες που κατέχουν έγκυρο εισιτήριο 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.

Τα διαλειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος ΟΑΣΑ αποτελούν προϊόντα υπό τους όρους και την τιμολογιακή πολιτική του ΟΑΣΑ. Ως εκ τούτου, τυχόν επιστροφές ή αποζημιώσεις διέπονται από το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο του ΟΑΣΑ και όχι από τους παρόντες Όρους Μεταφοράς.

### 11.1.1. Επιστροφή αντιτίμου

Εφόσον οι επιβάτες παραιτούνται από την έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού τους, αποζημιώνονται 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 των επιβατών, 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, οι επιβάτες έχουν δικαίωμα να ζητήσουν αποζημίωση και για το ταξίδι επιστροφής, πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση του δρομολογίου από τον αρχικό σταθμό.

**Ειδικότερα:**

- Για την επιστροφή αντιτίμου εισιτηρίου αγορασμένου από οποιοδήποτε κανάλι πώλησης της HELLENIC TRAIN οι επιβάτες απευθύνονται σε εκδοτήριο με την προσκόμιση του εισιτηρίου τους και καταβάλλεται η αποζημίωση ανάλογα με τον τρόπο αγοράς του εισιτηρίου.
- Στην περίπτωση που οι επιβάτες βρίσκονται σε σταθμό όπου τη στιγμή του συμβάντος το εκδοτήριο δεν είναι σε λειτουργία έχουν τις εξής δυνατότητες:

**Εισιτήριο αγορασμένο με μετρητά:** Για την επιστροφή του αντιτίμου, οι επιβάτες απευθύνονται σε εκδοτήριο σε λειτουργία ή υποβάλουν αίτημα στην HELLENIC TRAIN μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Αιτημάτων Αποζημίωσης.

**Εισιτήριο αγορασμένο με τραπεζική κάρτα** (από εκδοτήριο, μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών ή μέσω web/app): Για την επιστροφή του αντιτίμου, οι επιβάτες μπορούν να απευθυνθούν στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN ή απευθύνονται σε εκδοτήριο σε λειτουργία. Επίσης, μπορούν να υποβάλουν αίτημα στην HELLENIC TRAIN μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Αιτημάτων Αποζημίωσης.

- Για την αποζημίωση εισιτηρίων που εκδόθηκαν εντός του συρμού από το προσωπικό της HELLENIC TRAIN και για την αποζημίωση χειρόγραφων εισιτηρίων, οι επιβάτες υποβάλλουν αίτημα στα εκδοτήρια συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο ή μέσω της ιστοσελίδας, [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis) συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Αιτημάτων Αποζημίωσης.

Η επιστροφή χρημάτων στην κάρτα (για το δικαιούμενο αντίτιμο) **υλοποιείται** μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών του τραπεζικού συστήματος.

### **11.1.2. Έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού / επαναδρομολόγηση**

#### **Έναρξη ή Συνέχιση του ταξιδιού με την πρώτη ευκαιρία**

Στην περίπτωση που οι επιβάτες, έπειτα από έκτακτο συμβάν, αποφασίσουν ή συναινέσουν σε έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού ή επαναδρομολόγηση προς τον τελικό προορισμό με την πρώτη ευκαιρία που προτείνεται από τη 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 σύμφωνα με την καθυστέρηση της αμαξοστοιχίας στον τελικό προορισμό άφιξης του επιβάτη.

Αν το προτεινόμενο δρομολόγιο επαναδρομολόγησης πραγματοποιείται με λεωφορείο, οι επιβάτες μπορούν να παραιτηθούν του δικαιώματος του ταξιδιού τους και να ζητήσουν 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 καταβάλει την διαφορά τιμής, έπειτα από αίτημα των επιβατών.

Για το προτεινόμενο δρομολόγιο επαναδρομολόγησης με τρένο εκδίδεται εκ νέου μηδενικό εισιτήριο (όταν απαιτείται κράτηση θέσης).

Σε περίπτωση συμβάντος ακινητοποίησης της αμαξοστοιχίας κατά την εκτέλεση σιδηροδρομικού δρομολογίου εξαιτίας βλάβης ή τεχνικού προβλήματος της αμαξοστοιχίας κατά το οποίο για την ασφαλή απομάκρυνση των επιβατών από το σημείο απαιτήθηκε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο της μίας (1) ώρας, καταβάλλεται στους επιβάτες η προβλεπόμενη αποζημίωση διπλασιαζόμενη.

Οι επιβάτες αιτούνται την αποζημίωση συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Αιτημάτων Αποζημίωσης, μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis).

### 11.1.3. Αποζημίωση καθυστέρησης

Όταν σημειώνεται καθυστέρηση δρομολογίου στην άφιξη στον προορισμό των επιβατών 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.

Ειδικά σε περιπτώσεις ακινητοποίησης της αμαξοστοιχίας, κατά την εκτέλεση σιδηροδρομικού δρομολογίου, εξαιτίας βλάβης ή τεχνικού προβλήματος της αμαξοστοιχίας και εφόσον προκύψει καθυστέρηση **180 λεπτών και άνω** στην άφιξη στον τελικό προορισμό των επιβατών, καταβάλλεται αποζημίωση **στο 100%** της ονομαστικής αξίας του προσκομιζόμενου εισιτηρίου.

Για κάθε επιπλέον ώρα καθυστέρησης από 240 λεπτά και άνω, η αποζημίωση προσαυξάνεται κατά ποσό ίσο 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 των επιβατών, σε εκδοτήριο 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 30 ημερών από την υποβολή της αίτησης αποζημίωσης.

Το ελάχιστο ποσό αποζημίωσης είναι 4 € (μικρότερα ποσά δεν καταβάλλονται).

#### **Ειδικότερα:**

1. **Για την αποζημίωση, ανεξάρτητα από το κανάλι πώλησης από το οποίο αγοράστηκε το εισιτήριο**, οι επιβάτες απευθύνονται σε ενεργό εκδοτήριο και η αποζημίωση καταβάλλεται σύμφωνα με τον τρόπο αγοράς του εισιτηρίου (μετρητά ή τραπεζική κάρτα).
2. Εναλλακτικά, οι επιβάτες μπορούν να απευθυνθούν στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN (εξαιρούνται τα εισιτήρια που έχουν αγοραστεί με μετρητά), ή υποβάλλουν αίτημα στην ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Αίτηση Αποζημίωσης (συμπεριλαμβάνονται τα εισιτήρια που έχουν αγοραστεί με μετρητά).
3. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να πραγματοποιήσουν μόνοι τους τη διαδικασία αποζημίωσης μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr](http://www.hellenictrain.gr) στο μενού «Τα ταξίδια μου».
4. Στις παρακάτω περιπτώσεις, οι επιβάτες, για την παροχή της αποζημίωσης, καλούνται να υποβάλλουν το αίτημά τους σε σταθμούς, συμπληρώνοντας το σχετικό έντυπο, ή μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Αιτημάτων Αποζημίωσης:
  - Για κάθε επιπλέον ώρα καθυστέρησης άνω των 240 λεπτών που οφείλεται σε βλάβη ή τεχνικό πρόβλημα της αμαξοστοιχίας.
  - Όταν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια των επιβατών αφορούν ταξίδι που περιλαμβάνει δύο ή περισσότερες διαδρομές (είτε τα εισιτήρια αυτά είναι απλά είτε είναι ενιαία).

- Όταν το εισιτήριο εκδόθηκε εντός της αμαξοστοιχίας.
- Όταν το εισιτήριο είναι χειρόγραφο.
- Όταν το εισιτήριο προέρχεται από μεταβολή προηγούμενων εισιτηρίων.

Δύναται η αποζημίωση από καθυστέρηση να καταβάλλεται με την μορφή e-value. Καταβάλλεται χρηματική αποζημίωση κατόπιν αιτήματος των επιβατών

**Εξαιρούνται και δεν αποζημιώνονται από καθυστέρηση** τα διαλειτουργικά εισιτήρια που εκδίδονται μέσω του συστήματος του ΟΑΣΑ, καθώς αποτελούν προϊόντα υπό τους όρους και την τιμολογιακή πολιτική του ΟΑΣΑ. Ως εκ τούτου, τυχόν επιστροφές ή αποζημιώσεις διέπονται από το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο του ΟΑΣΑ και όχι από τους παρόντες Όρους Μεταφοράς.

#### 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.*

## 12. Αποζημίωση από προγραμματισμένη κατάργηση δρομολογίων

Σε περίπτωση προγραμματισμένης κατάργησης δρομολογίου, στους επιβάτες που παραιτούνται **από την έναρξη ή συνέχιση του ταξιδιού τους** καταβάλλεται 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 οι επιβάτες έχουν δικαίωμα να ζητήσουν αποζημίωση και για την διαδρομή επανόδου, πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση του δρομολογίου από τον αρχικό σταθμό.

#### Ειδικότερα:

1. Εισιτήριο αγορασμένο με μετρητά: Για την επιστροφή του αντιτίμου, οι επιβάτες απευθύνονται σε εκδοτήριο σε λειτουργία ή υποβάλλουν αίτημα στη HELLENIC TRAIN μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Αίτησης Αποζημίωσης.

2. Εισιτήριο αγορασμένο με τραπεζική κάρτα (από εκδοτήριο, μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 ή μέσω web/app): Για την επιστροφή του αντιτίμου, οι επιβάτες απευθύνονται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN ή σε εκδοτήριο σε λειτουργία. Εναλλακτικά, υποβάλουν αίτημα στη HELLENIC TRAIN μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Αίτηση Αποζημίωσης.

Το αίτημα των επιβατών μπορεί να υποβληθεί έως τρεις (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 **υλοποιείται** μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών του τραπεζικού συστήματος.

Για την αποζημίωση από παραίτηση ταξιδιού επανόδου, που συνδέεται με διαδρομή ανόδου η οποία περιλαμβάνει ταξίδι με ακυρωθέν δρομολόγιο, οι επιβάτες απευθύνονται σε εκδοτήριο ή στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN, πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης από τον αρχικό σταθμό του δρομολογίου που δεν καταργείται.

### 13. Κάρτες πολλαπλών διαδρομών

Εκδίδονται κάρτες πολλαπλών διαδρομών:

1. **Μέσω της επίσημης ιστοσελίδας και της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα της HELLENIC TRAIN**, πλήρους τιμής (όχι εκπτωτικές).
2. **Μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre)** πλήρους τιμής (όχι εκπτωτικές), με χρήση πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας (Visa, Mastercard). Δεν είναι δυνατή η χρήση Payral.
3. **Από τα εκδοτήρια** εκδίδονται κάρτες πολλαπλών διαδρομών πλήρους τιμής και εκπτωτικές, 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 στη μορφή που εκδίδονται (ψηφιακή ή φυσική).

Κατά τη διαδικασία έκδοσης κάρτας πολλαπλών διαδρομών, καταχωρίζονται 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, οι επιβάτες (κάτοχοι της κάρτας) πρέπει να φέρουν μαζί τους κατά τη διαδρομή και να επιδεικνύουν στη 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.

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

#### 13.1.1. Αίτημα Ακύρωσης πριν από την ημερομηνία έναρξης ισχύος

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

#### 13.1.2. 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.

#### **Η ακύρωση των καρτών πραγματοποιείται σύμφωνα με τους παραπάνω όρους ως εξής:**

- Οι επιβάτες μπορούν να απευθυνθούν στο εκδοτήριο για την ακύρωση της κάρτας τους ή στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN εάν η αγορά έγινε με χρήση τραπεζικής κάρτας.
- Εγγεγραμμένοι χρήστες 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](http://www.hellenictrain.gr), επιλέγοντας από το μενού «Τα ταξίδια μου».
- Επιβάτες που έχουν προμηθευτεί την κάρτα τους μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών 14511 (Call Centre) της HELLENIC TRAIN μπορούν να την ακυρώσουν είτε σε εκδοτήριο είτε καλώντας στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.

### 13.2 Καθυστερήσεις, μερική/ολική κατάργηση δρομολογίων

Σε περιπτώσεις επαναλαμβανόμενων καθυστερήσεων, μερικών/ολικών καταργήσεων, οι κάτοχοι καρτών πολλαπλών διαδρομών με διάρκεια ισχύος 1 μήνα και 3 μηνών, που έχουν εκδοθεί μέσω των καναλιών πώλησης της HELLENIC TRAIN, δικαιούνται αποζημίωση σύμφωνα με τους κάτωθι όρους.

#### Όροι αποζημίωσης

1. Η κάρτα αποζημιώνεται όταν ισχύουν:

**α)** επαναλαμβανόμενες καθυστερήσεις στην άφιξη του δρομολογίου στον τελικό σταθμό της εκάστοτε γραμμής και

**β)** μερικές ή ολικές καταργήσεις και

**γ)** ισχύουν συνδυαστικά τα κάτωθι (i και ii):

- i. Η άφιξη του δρομολογίου στον τελικό σταθμό έχει καθυστέρηση 15 λεπτά ή περισσότερο από την προγραμματισμένη ώρα άφιξης.
- ii. Τα δρομολόγια στα οποία σημειώνεται είτε η προαναφερθείσα καθυστέρηση είτε μερική ή ολική κατάργηση πρέπει να αποτελούν τουλάχιστον το 15% των συνολικών προγραμματισμένων δρομολογίων της HELLENIC TRAIN, μέσα σε έναν ημερολογιακό μήνα, για τη συγκεκριμένη διαδρομή.

2. Το μέγιστο ποσοστό της αποζημίωσης είναι το 10% της αξίας της κάρτας.

Στις περιπτώσεις καρτών που εκδίδονται για μετακίνηση επιβάτη (σταθμός αναχώρησης – σταθμός άφιξης όπως αναφέρεται στην κάρτα) που η πραγματοποίηση της περιλαμβάνει τη μετεπιβίβαση σε δύο ή περισσότερες γραμμές (π.χ. Κιάτο – Αεροδρόμιο), οι όροι της αποζημίωσης εξετάζονται ξεχωριστά ανά δρομολόγιο γραμμής. Η κάρτα αποζημιώνεται όταν πληρούνται οι όροι της αποζημίωσης για τουλάχιστον ένα δρομολόγιο μέσω του οποίου πραγματοποιείται η μετακίνηση του επιβάτη όπως αναφέρεται στην κάρτα.

#### Εξαιρούνται της αποζημίωσης:

- Δρομολόγια που παρουσιάζουν καθυστέρηση ή μερική/ολική κατάργηση λόγω υπαιτιότητας τρίτων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 περί των όρων καταβολής αποζημίωσης και εξαιρέσεων αυτής.
- Οι κάρτες με διάρκεια ισχύος 6 ημερών και 15 ημερών.
- Οι μηνιαίες κάρτες που εκδίδονται για μετακίνηση εντός της αστικής ζώνης του προαστιακού της Αθήνας (Μαγούλα – ΣΚΑ-Πειραιάς – Αθήνα έως Αεροδρόμιο Αθηνών), καθώς αποτελούν προϊόντα υπό τους όρους και την τιμολογιακή πολιτική του ΟΑΣΑ. Ως εκ τούτου, τυχόν επιστροφές ή αποζημιώσεις διέπονται από το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο του ΟΑΣΑ και όχι από τους παρόντες Όρους Μεταφοράς.

#### Ποσό της αποζημίωσης :

##### Μηνιαία κάρτα

- Όταν η πρώτη ημέρα ισχύος της κάρτας είναι και η πρώτη ημέρα του μήνα, το ποσό της αποζημίωσης είναι το 10% της αξίας της κάρτας.

- Όταν η πρώτη ημέρα ισχύος της κάρτας δεν είναι η πρώτη ημέρα του μήνα, το ποσό της αποζημίωσης, όπως έχει οριστεί στους όρους αποζημίωσης (παράγραφος 2), υπολογίζεται αναλογικά με τον αριθμό των ημερών που η κάρτα είναι σε ισχύ ανά ημερολογιακό μήνα.

#### **Τρίμηνη κάρτα**

Το ποσό της αποζημίωσης, όπως έχει οριστεί στους όρους αποζημίωσης (παράγραφος 2), υπολογίζεται αναλογικά με τον αριθμό των ημερών που η κάρτα είναι σε ισχύ ανά ημερολογιακό μήνα.

Δεν αποζημιώνονται ποσά μικρότερα των 4€.

#### **Ενημέρωση επιβατών**

Στην ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN, στην ενότητα «Αποζημιώσεις», αναρτώνται κάθε μήνα οι γραμμές των οποίων τα δρομολόγια του προηγούμενου μήνα πληρούν τους όρους της αποζημίωσης, όπως προαναφέρονται στην παράγραφο **Όροι αποζημίωσης** (i και ii).

#### **Αιτήματα αποζημίωσης**

Οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν αίτημα αποζημίωσης έως και 3 μήνες μετά:

- τη λήξη της κάρτας τους και
- την ανάρτηση των γραμμών για τις οποίες προβλέπεται αποζημίωση, στην ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN, στην ενότητα «Αποζημιώσεις».

Οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες υποβάλλουν το αίτημά τους, συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Αιτήσεων Αποζημίωσης, μέσω της ιστοσελίδας της HELLENIC TRAIN: [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis).

Η καταβολή της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός 30 ημερών μετά την υποβολή του αιτήματος. Η αποζημίωση παρέχεται με μορφή e-value. Οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα χρηματικής αποζημίωσης κατόπιν αιτήματος.

#### **13.3 Αποζημίωση καρτών σε περιπτώσεις απεργιών**

Οι κάτοχοι καρτών πολλαπλών διαδρομών υποβάλλουν αίτημα μέσω της ιστοσελίδας [www.hellenictrain.gr/apozimioseis](http://www.hellenictrain.gr/apozimioseis), συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική Φόρμα Αιτήσεων Αποζημίωσης.

Σε κάθε περίπτωση, το αίτημα των επιβατών για αποζημίωση καρτών πολλαπλών διαδρομών μπορεί να υποβληθεί μετά τη λήξη της κάρτας και έως 3 μήνες από την ημερομηνία που έλαβε χώρα το συμβάν.

Η καταβολή της αποζημίωσης καταβάλλεται εντός 30 ημερών μετά την υποβολή του αιτήματος. Η αποζημίωση παρέχεται με μορφή e-value. Οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα χρηματικής αποζημίωσης κατόπιν αιτήματος.

#### 13.4 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 ηλεκτρονικού συστήματος έκδοσης καρτών πολλαπλών διαδρομών από τα εκδοτήρια της HELLENIC TRAIN, ενώ ο εκδότης υποχρεούται να αποστείλει στη Hellenic Train, αν υπάρχει, τον κατεστραμμένο τίτλο.

Για τις διαλειτουργικές 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, έπειτα από ειδικό αίτημα, μόνο από το σύστημα του ΟΑΣΑ.

## 14. Μετακίνηση ατόμων με αναπηρία

Στα άτομα με αναπηρία καθώς και στους συνοδούς αυτών –όπου απαιτείται– η Hellenic Train παρέχει έκπτωση στις συνολικές τιμές των εισιτηρίων.

Η έκπτωση παρέχεται με την επίδειξη:

- 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.
- Καρτών Αναπηρίας σε ισχύ (ψηφιακή, έντυπη ή πλαστική μορφή).
- Ευρωπαϊκής Κάρτας Αναπηρίας.

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 τον λόγο αυτό, είναι πάντοτε απαραίτητη η σχετική προ συνεννόηση με τη 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 [www.hellenictrain.gr/epikoionia](http://www.hellenictrain.gr/epikoionia).

Η μη προγραμματισμένη μετακίνηση επιβάτη ΑμεΑ με τη 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 μετακίνησή τους και η προσφερόμενη υπηρεσία να μην παρασχεθεί. Η μη τήρηση της 24ωρης προηγούμενης ενημέρωσης δεν συνεπάγεται άρνηση μεταφοράς, αλλά ενδέχεται να περιορίσει τη δυνατότητα παροχής πλήρους συνδρομής.

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

## 15. Μεταφορά συνοδευόμενων ζώων

Για μεταφορά συνοδευόμενων ζώων με τις αμαξοστοιχίες ή τα λεωφορεία της HELLENIC TRAIN ισχύει η Εθνική Νομοθεσία.

1. 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 40 x 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.
2. Μεγαλόσωμοι σκύλοι κατά την έννοια του Νόμου που συνοδεύονται από τους κατόχους τους μεταφέρονται σε ορισμένες αμαξοστοιχίες της HELLENIC TRAIN, οι οποίες διαθέτουν σκευφόρο σε κλουβί μέγιστων διαστάσεων 118 x 76 x 88 εκ. (με ανώτατο όριο τα 2 μεταφερόμενα ζώα ανά αμαξοστοιχία).
3. 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](#)).

## 16. 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](#)).

## 17. 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).

Δεν 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](#)).

## 18. Πρόστιμα

Εφόσον κατά τον έλεγχο εντός των αμαξοστοιχιών διαπιστωθεί ότι οι επιβάτες δεν διαθέτουν 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 εκπτώτικό) 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 εκπτώτικό) απλής διαδρομής.

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

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

## **19. Διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές**

Προς το παρόν και μέχρι νεότερης ανακοίνωσης, δεν πραγματοποιούνται τα διεθνή δρομολόγια της HELLENIC TRAIN.

## **20. 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](#)».

## **21. Επικοινωνία με τη HELLENIC TRAIN: (επικοινωνία)**

Οι υπηρεσίες επικοινωνίας της HELLENIC TRAIN παρέχονται στην ιστοσελίδα [www.hellenictrain.gr/epikoionia](http://www.hellenictrain.gr/epikoionia).