



Διεύθυνση Επιβατικών Μεταφορών

Όροι μεταφοράς με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ  
Τι πρέπει να γνωρίζετε όταν ταξιδεύετε μαζί μας



Έκδοση:  
Νοέμβριος 2017



**ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ - ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΤΙΟΥ Α.Ε.**

**Όροι Μεταφοράς με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.  
Τι πρέπει να γνωρίζετε όταν ταξιδεύετε μαζί μας**

Το παρόν κείμενο τροποποιείται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. κατά τη διακριτική της ευχέρεια και αναρτάται στην επίσημη ιστοσελίδα της: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)

## **1. Πρόλογος**

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είναι σιδηροδρομική εταιρία μεταφοράς επιβατών και φορτίου. Για την ανάληψη και εκτέλεση της σιδηροδρομικής μεταφοράς, καθώς και γενικότερα για τη διεξαγωγή της επιβατικής μεταφοράς στο ελληνικό σιδηροδρομικό Δίκτυο έχουν εφαρμογή:

α. Οι διατάξεις του «Κανονισμού των δια Σιδηροδρόμου Μεταφορών (ΚΑ.ΜΕ.Σ)» σε συνδυασμό με τα προβλεπόμενα από το Νόμο 3891/2010 και τη Σύμβαση για τις Διεθνείς Σιδηροδρομικές Μεταφορές (COTIF, Ν.3646/2008, ΦΕΚ Α 36).

β. Οι διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) αρ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23/10/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών με την επιφύλαξη των ισχυουσών για την Ελλάδα εξαιρέσεων από τα Άρθρα 10,13, 15 - 18 και 28 του Κανονισμού:

- για τις υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών στο εσωτερικό της χώρας, οι οποίες εξυπηρετούνται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. συμπεριλαμβανόμενων των υπηρεσιών αστικής, προαστιακής και περιφερειακής σιδηροδρομικής μεταφοράς.
- για τα σιδηροδρομικά ταξίδια που πραγματοποιούνται με αφετηρία την Ελλάδα και προορισμό τη Σερβία και χώρες πέραν της Σερβίας μέσω της ΠΓΔΜ και αντίστροφα, με τις εκάστοτε κυκλοφορούσες αμαξοστοιχίες,

γ. Το ισχύον πλαίσιο Κανονιστικών Διατάξεων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για τις Επιβατικές Μεταφορές

## **2. Γενικά περί επιβατικής σιδηροδρομικής μεταφοράς και της τιμολογιακής πολιτικής της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.**

Η μεταφορά επιβατών, αποσκευών και συνοδευόμενων αυτοκινήτων πραγματοποιείται με τα τακτικά και τα έκτακτα δρομολόγια, τα οποία ανακοινώνονται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. στο επιβατικό κοινό.

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

Από τη μεταφορά αποκλείονται πρόσωπα ή αποσκευές που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία άλλων προσώπων ή την ασφάλεια προσώπων ή/και εξοπλισμού. Οι επιβάτες πρέπει να τηρούν τους νόμους και τις ισχύουσες διατάξεις και να συμμορφώνονται στις υποδείξεις του προσωπικού της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.. Για τυχόν ατυχήματα

που θα συμβούν εξαιτίας παραβάσεων από πλευράς επιβατών, δεν φέρει ευθύνη η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ενώ για ζημίες που θα προκαλέσουν οι επιβάτες κατά τη μεταφορά υποχρεούνται σε καταβολή αποζημίωσης. Στις αμαξοστοιχίες, τα λεωφορεία και τους χώρους της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., δεν επιτρέπεται το κάπνισμα.

Για όρους μεταφοράς επί τίτλων μεταφοράς υπερισχύουν, τυπωμένοι όροι στη μπροστινή σελίδα, έναντι αντίστοιχων στην πίσω σελίδα.

Ο καθορισμός ή οι τροποποιήσεις της τιμολογιακής πολιτικής της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είναι στη διακριτική ευχέρεια της εταιρίας σύμφωνα με το Ν. 3891/2010.

Λόγω έργων υποδομής της εταιρείας ΟΣΕ, είναι μερικές φορές απαραίτητη η προγραμματισμένη από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. υποκατάσταση της σιδηροδρομικής κυκλοφορίας με λεωφορεία μέχρι τη λήξη των έργων. Οι επιβάτες με αναπηρικό αμαξίδιο, δεν είναι δυνατό να εξυπηρετούνται με λεωφορεία. Οι αποσκευές που παραδίδονται προς μεταφορά έναντι τέλους αποσκευής, δεν εξυπηρετούνται στα τμήματα με λεωφορεία. Οι χειραποσκευές γίνονται δεκτές σε όλη τη διαδρομή.

Για μεταφορά ζώων με τις αμαξοστοιχίες ή τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ισχύει η Εθνική Νομοθεσία.

α. Μικρόσωμοι σκύλοι (έως 10 κιλά) που συνοδεύονται από τους κατόχους τους, ή άλλα μικρόσωμα κατοικίδια μεταφέρονται (πλην ορισμένων προαστιακών γραμμών) εφόσον είναι σε κλουβί με διαστάσεις 50 X 40 X 70 εκ. Στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. μόνον εφόσον μεταφέρονται σε κλουβί ή άλλη κατάλληλη συσκευασία διαστάσεων 50 X 40 X 35 εκ. σε συγκεκριμένες θέσεις και δρομολόγια

β. Μεγαλόσωμοι σκύλοι: στις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., που διαθέτουν σκευοφόρο σε κλουβί 118 X 76 X 88 εκ. (με ανώτατο όριο τα 2 μεταφερόμενα ζώα) - και όχι στα λεωφορεία

γ. Σκύλοι βοήθειας (δωρεάν): μεταφέροντα χωρίς φίμωτρο, με λουρί ή στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. δίπλα στον κάτοχό τους. Δεν τοποθετούνται σε καλάθι ή άλλη συσκευασία. Με τους σκύλους βοήθειας εξομοιώνονται οι σκύλοι σε διαδικασία εκπαίδευσης (με κάρτα με τα στοιχεία του σκύλου και του εκπαιδευτή).

Ειδικότερες δίνονται πληροφορίες στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)) -> επιβατικό έργο - > υπηρεσίες για τον επιβάτη -> Μεταφορά συνοδευόμενων ζώων.

Πληροφορίες για μεταφορά ποδηλάτων αναλυτικά στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)) -> επιβατικό έργο -> υπηρεσίες για τον επιβάτη -> Μεταφορά ποδηλάτων.

Το χρονικό όριο δικαιώματος έκπτωσης προαγοράς αναφέρεται σε ημέρες επί 24 ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από το σταθμό του επιβάτη και ισχύει ως εξής:

60ημέρες\*24 ώρες έκπτωση=15%, 30ημέρες\*24 ώρες έκπτωση=10%, 15 ημέρες\*24 ώρες έκπτωση=5%

Στις περιπτώσεις μετακίνησης ομάδων Σάββατο, Κυριακή και Επίσημες Αργίες η πληρωμή και έκδοση των εισιτηρίων πρέπει να γίνεται έως 7 ημέρες X 24 ώρες πριν από την ημερομηνία ταξιδιού, ενώ για τις υπόλοιπες ημέρες, έως 2 ημέρες X 24 ώρες πριν. Η μη έγκαιρη καταβολή του αντιτίμου, έχει ως αποτέλεσμα την απελευθέρωση των θέσεων. Τα ομαδικά εισιτήρια μετά την έκδοση τους γενικά δεν ακυρώνονται.

**3. Εκδόσεις εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου.** Είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίων μέσω διαδικτύου, ή mobile application, με τους όρους που ορίζει εκάστοτε η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε..

**4. Εμπόδιο στη μεταφορά από κατάργηση ή από ολική διακοπή της Υπηρεσίας - Καθυστερήσεις αμαξοστοιχιών - Απεργίες - Στάσεις Εργασίας**

4.1. Η ολική διακοπή της σιδηροδρομικής Υπηρεσίας στις εσωτερικές ελληνικές διαδρομές, ή η κατάργηση αμαξοστοιχίας σε ολόκληρη ή σε μέρος της διαδρομής, ή η καθυστέρηση κατά την αναχώρηση από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της ή κατά την άφιξη στο Σταθμό προορισμού και εφόσον συντρέχει ευθύνη της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., αποτελούν αιτίες για αξίωση αποζημίωσης από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. προς τον επιβάτη, έως του ποσού του αντιτίμου του εισιτηρίου.

#### 4.2. Καθυστερήσεις ή καταργήσεις αμαξοστοιχιών / απεργίες.

Σε περίπτωση καθυστέρησης (ισχύει στα αρτηριακά IC δρομολόγια Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη, στα 600-601, 600Α-601Α και 884-885), ή κατάργησης αμαξοστοιχίας ή απεργίας:

- (i) **Μίας και μισής ώρας (90 λεπτών):** Εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι στο 25% της ονομαστικής αξίας του προσκομιζόμενου τίτλου μεταφοράς, το οποίο θα ισχύει για ένα χρόνο και για ένα ταξίδι (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).
- (ii) **Δύο ωρών:** Εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι στο 50% της ονομαστικής αξίας του τίτλου μεταφοράς, το οποίο θα ισχύει για ένα χρόνο και για ένα ταξίδι (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).
- (iii) **Τρεις ώρες και άνω ή κατάργησης της αμαξοστοιχίας ή απεργίας:**
  - (i) Θα εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι το οποίο θα ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι και με αξία ίση με την ονομαστική αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται) ή
  - (ii) Θα γίνεται επιστροφή χρημάτων στον πελάτη, με την τήρηση των προβλέψεων του άρθρου 5.
- (iv) Σε περίπτωση καθυστέρησης της αμαξοστοιχίας άνω της μίας ώρας, ο πελάτης στην αφετηρία του ταξιδιού του έχει δικαίωμα να εξαργυρώσει το εισιτήριό του, εφόσον πληρούνται όσα προβλέπονται στο άρθρο 5. Στις περιπτώσεις αναμεταβιβάσεων επιβατών σε κόμβους του Δικτύου από αρτηριακές αμαξοστοιχίες, στις οποίες ισχύει κράτηση θέσης, σε τοπικές αμαξοστοιχίες, δεν προβλέπεται αυστηρή δρομολογιακή ανταπόκριση. Κατά συνέπεια, αν λόγω καθυστέρησης μιας εκ των δύο αμαξοστοιχιών, η οποία έχει ως συνέπεια τη μη δυνατότητα συνέχισης του ταξιδιού του επιβάτη μέχρι τον τελικό προορισμό του, ισχύουν τα εξής:
  - ο επιβάτης προωθείται με επόμενη αμαξοστοιχία, εντός της ημέρας, χωρίς περαιτέρω επιβάρυνση στον προορισμό του με αντίστοιχη θεώρηση του τίτλου μεταφοράς του
  - δεν προβλέπεται επιστροφή αντιτίμου του τίτλου μεταφοράς στην περίπτωση αυτή
 Δεν προβλέπεται αποζημίωση σε καθυστερήσεις στον Προαστιακό Αεροδρόμιο - Πειραιάς - Κιάτο - Χαλκίδα  
 Δεν προβλέπεται αποζημίωση καθυστέρησης σε χειρόγραφους τίτλους μεταφοράς καθώς και σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει κράτηση θέσης.

#### 5. Επιστροφές αντιτίμου τίτλων μεταφοράς

Οι οποιοσδήποτε επιστροφές αντιτίμου τίτλων μεταφοράς που γίνονται από σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. πρέπει πάντοτε να αντιστοιχούν στο σημείο πώλησης που εξέδωσε τον αρχικό τίτλο, σε εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας. Εφόσον ο επιβάτης επιλέξει να απευθυνθεί σε άλλο σημείο πώλησης, εκτός εκείνου από το οποίο αγόρασε τον τίτλο μεταφοράς του, τότε αντί μετρητών παραλαμβάνει ονομαστικό κουπόνι διάρκειας ισχύος ενός έτους, σύμφωνα με τα παραπάνω.

Σχετικά με τα ονομαστικά κουπόνια αποζημίωσης διευκρινίζεται ότι ο επιβάτης που ταξιδεύει με τον τίτλο που έχει εκδοθεί με την χρήση τέτοιου κουπονιού θα πρέπει να είναι ίδιος με αυτόν που αναφέρεται στο ονομαστικό κουπόνι και η ταυτοποίηση γίνεται με την επίδειξη ταυτότητας ή άλλου νομιμοποιητικού εγγράφου.

#### 6. Ακυρώσεις τίτλων μεταφοράς

**6.1. Ακύρωση εισιτηρίου από φυσικά σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ** πραγματοποιείται μόνο σε τίτλους που έχουν εκδοθεί σε εισιτήριο σιδηροδρομικού τύπου RCT2 και ισχύουν τα παρακάτω:

- (i) Έως και 48 ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι το οποίο θα ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι και με αξία ίση με την ονομαστική αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).
- (ii) Από 48 ώρες έως και δύο ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι το οποίο θα ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι και με αξία ίση με το 80% της ονομαστικής αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).
- (iii) Λιγότερες από δύο ώρες πριν την προγραμματισμένη αναχώρηση της αμαξοστοιχίας εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι το οποίο θα ισχύει για ένα χρόνο, για ένα ταξίδι και με αξία ίση με το 50% της ονομαστικής αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς (αν η αξία του νέου τίτλου είναι μικρότερη από την αξία του κουπονιού, η διαφορά σε αξία ΔΕΝ επιστρέφεται).

Σε κάθε περίπτωση αλλαγής, ακύρωσης, τροποποίησης υπάρχοντος τίτλου μεταφοράς, ακυρώνεται ο αρχικός τίτλος και εκδίδεται νέος.

## **6.2. Ακύρωση εισιτηρίου διαδικτυακής έκδοσης.**

Η ακύρωση εισιτηρίων διαδικτυακής έκδοσης είναι δυνατή με ορισμένες προϋποθέσεις, με την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης απευθύνεται στο τηλέφωνο εξυπηρέτησης πελατών ή στα σημεία πώλησης, τουλάχιστον 24 ώρες πριν από την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της. Σε κάθε περίπτωση ακύρωσης εισιτηρίου διαδικτυακής έκδοσης στο τηλεφωνικό κέντρο, το αντίτιμο του εισιτηρίου που ακυρώνεται επιστρέφεται στην πιστωτική κάρτα του επιβάτη.

Για τον υπολογισμό του επιστρεφόμενου ποσού ισχύουν τα ανωτέρω 6.1 (i) και 6.1 (ii). Ειδικά για το 6.1 (ii) λόγω του χρονικού περιορισμού έκδοσης διαδικτυακών εισιτηρίων μέχρι και 24 ώρες προ της αναχώρησης της αμαξοστοιχίας, η ακύρωση μπορεί να γίνει έως 24 ώρες προ της αναχώρησης της αμαξοστοιχίας.

Εφόσον ο επιβάτης επιμένει να του εκδοθεί κουπόνι στο γκισέ των εκδοτηρίων, τότε θα εκδίδεται ονομαστικό κουπόνι με επιπλέον παρακράτηση 2% και ισχύουν τα ανωτέρω στο 6.1 αντίστοιχα.

## **7. Κάρτες πολλαπλών διαδρομών**

**Κάρτες πολλαπλών διαδρομών εκδίδονται μόνον με την επίδειξη των απαραίτητων νόμιμων εγγράφων ταυτοποίησης, ενώ σε περίπτωση εκπαιδευτικών καρτών, πρέπει ο δικαιούχος να επιδεικνύει και τα σχετικά δικαιολογητικά. Τα ανωτέρω πρέπει ο επιβάτης να τα φέρει μαζί του κατά τη διαδρομή και να τα επιδεικνύει σε κάθε έλεγχο.**

7.1. Ισχύουν οι ακόλουθες ρυθμίσεις στις περιπτώσεις **μη χρησιμοποίησης** (μερικής ή ολικής) των καρτών πολλαπλών διαδρομών με υπαιτιότητα του επιβάτη:

- Εφόσον η κάρτα πολλαπλών διαδρομών (συνεχούς διάρκειας ισχύος ή ορισμένου αριθμού ταξιδιών) επιστραφεί στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. πριν από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος της, επιστρέφεται το αντίτιμό της **από το σημείο έκδοσής της με παρακράτηση 10%**.
- Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών διάρκειας ισχύος 1 μήνα, ή ορισμένου αριθμού ταξιδιών, **δεν γίνεται καμία επιστροφή αντιτίμου μετά την έναρξη ισχύος τους.**

- Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 3 μηνών**, επιστρέφεται μέρος του αντιτίμου τους ως εξής: σε κάθε περίπτωση **αφαιρείται** από το αντίτιμο της μη χρησιμοποιηθείσας μερικά κάρτας πολλαπλών διαδρομών **το αντίτιμο μίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών 1 μήνα** για την ίδια διαδρομή. Εφόσον οι ημέρες που έχουν χρησιμοποιηθεί υπερβαίνουν τον ένα μήνα, αφαιρείται επιπλέον από το προς επιστροφή ποσό αντίτιμο ίσο με την τιμή ανά ημέρα της υπόψη κάρτας επί τον αριθμό των επιπλέον ημερών.
- Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών **ισχύος 6 μηνών και 1 έτους**, που χρησιμοποιήθηκαν μερικά, επιστρέφεται μέρος του αντιτίμου τους ως εξής: σε κάθε περίπτωση **αφαιρείται** από το αντίτιμο της μη χρησιμοποιηθείσας μερικά κάρτας πολλαπλών διαδρομών **το αντίτιμο μίας κάρτας πολλαπλών διαδρομών 3 μηνών για την ίδια διαδρομή**. Εφόσον οι ημέρες που έχουν χρησιμοποιηθεί υπερβαίνουν τους 3 μήνες αφαιρείται επιπλέον από το προς επιστροφή ποσό αντίτιμο ίσο με την τιμή ανά ημέρα της υπόψη κάρτας επί τον αριθμό των επιπλέον ημερών.
- Σε όλες τις περιπτώσεις μερικής ή ολικής μη χρησιμοποίησης καρτών πολλαπλών διαδρομών για τις οποίες γίνεται επιστροφή αντιτίμου, ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στο σημείο πώλησης την κάρτα, της οποίας το προβλεπόμενο αντίτιμο επιστρέφεται.

7.2. Ισχύουν οι ακόλουθες ρυθμίσεις στις περιπτώσεις **απώλειας ή κλοπής** κάρτας πολλαπλών διαδρομών (εφόσον αυτό αποδεικνύεται):

- Οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 1 μήνα & οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών ορισμένου αριθμού ταξιδιών δεν αντικαθίστανται**.
- Οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών **διάρκειας ισχύος 3 μηνών, 6 μηνών και 1 έτους** είναι δυνατόν να αντικατασταθούν με αντίστοιχη κάρτα ίδιας διάρκειας και διαδρομής σε κάποιες περιπτώσεις με ειδική έγκριση της Διεύθυνσης Επιβατικών Μεταφορών.

7.3. Για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών που καταστρέφονται (πλαστικοποίηση) ή ξεθωριάζουν, αλλά προσκομίζεται ο τίτλος μεταφοράς και υπάρχει η δυνατότητα να ταυτοποιηθεί με τον αρχικά εκδοθέντα τίτλο, προβλέπεται η επανέκδοσή τους από το σύστημα έκδοσης των καρτών πολλαπλών διαδρομών **και μόνο**, ενώ ο εκδότης υποχρεούται να αποστείλει στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. τον κατεστραμμένο τίτλο.

## 8. Αποσκευές

8.1 Οι επιβάτες μπορούν να φέρουν μαζί τους δωρεάν μέσα στα επιβατικά οχήματα **αποσκευές χειρός**, στον χώρο πάνω και κάτω από τη θέση τους. Η ευθύνη για τη φύλαξη και την κατάσταση των χειραποσκευών ανήκει στον επιβάτη. Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί άλλος χώρος (π.χ. διάδρομος). Σε αντίθετη περίπτωση ο επιβάτης πρέπει να παραδώσει τις αποσκευές για μεταφορά επί πληρωμή (εγγεγραμμένες αποσκευές), στα γραφεία αποσκευών, εάν διατίθεται σκευοφόρος. Δε γίνονται δεκτά όλα τα είδη αποσκευών.

### 8.2 Αποζημιώσεις Αποσκευών

Αν το ποσό της ζημίας δεν αποδεικνύεται, καταβάλλεται στο δικαιούχο ποσό κατ' αποκοπή ύψους 80 € (ογδόντα ευρώ), ανά τεμάχιο απωλεσθείσας αποσκευής. Σε περίπτωση βλάβης αποσκευών καταβάλλεται ποσό 40 € (σαράντα ευρώ) ανά τεμάχιο αποσκευής, η οποία έχει υποστεί βλάβη. Πέραν του ποσού αυτού επιστρέφονται στο δικαιούχο επιβάτη τα καταβληθέντα κόμιστρα καθώς και οποιαδήποτε άλλα, σχετικά με τη μεταφορά, καταβληθέντα τέλη. Για τη διεκδίκηση των αποζημιώσεων αυτής ο επιβάτης υποβάλλει σχετική έγγραφη αίτηση.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη μεταφορά αποσκευών παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr))→ επιβατικό έργο→ υπηρεσίες για τον επιβάτη→ Αποσκευές.

## 9. Μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα

Στα άτομα με αναπηρία (ανάπηροι σε ποσοστό άνω του 67%, καθώς και ο συνοδός αυτών - όπου απαιτείται) η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. παρέχει έκπτωση 50% στις συνολικές τιμές των εισιτηρίων.

Η έκπτωση παρέχεται με την επίδειξη Δελτίου Αναπηρικής Ταυτότητας που εκδίδεται από την αρμόδια κατά περίπτωση Δημόσια Αρχή.

Η μεταφορά ατόμων με κινητική αναπηρία, τα οποία μεταφέρονται με αναπηρικό αμαξίδιο, είναι δυνατή στις αμαξοστοιχίες, στη σύνθεση των οποίων κυκλοφορούν τα οχήματα με ειδική διαρρύθμιση χώρου ΑΜΕΑ.

Υπάρχουν ορισμένοι τεχνικοί περιορισμοί που αφορούν τις διαστάσεις των προς μεταφορά αναπηρικών αμαξιδίων στις αμαξοστοιχίες μεγάλων αποστάσεων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., το συνολικό πλάτος των οποίων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 70 εκατοστά και το συνολικό μήκος το 1 μέτρο και 30 εκατοστά, προκειμένου να είναι δυνατή η μεταφορά τους.

Για τη διευκόλυνση των μετακινήσεων ΑΜΕΑ, είτε στην Προαστιακή Γραμμή (Πειραιάς - Αθήνα - Άνω Λιόσια - Κιάτο - Αεροδρόμιο), είτε στο υπόλοιπο σιδηροδρομικό Δίκτυο, **συνιστάται ο σχεδιασμός της μετακίνησής τους 48 ώρες (τουλάχιστον) πριν από το ταξίδι τους.**

Στην περίπτωση αυτή, τα άτομα με αναπηρία θα πρέπει να επικοινωνούν με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (ωράριο λειτουργίας 08.00 - 13.00, ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή)

- είτε στο τηλέφωνο 2130 121 121,
- είτε συμπληρώνοντας σχετική φόρμα στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ([www.trainose.gr/επικοινωνία](http://www.trainose.gr/επικοινωνία)).

Για έκτακτη επικοινωνία για προγραμματισμένες μετακινήσεις στη διάρκεια του Σαββατοκύριακου, ή αργιών, οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες θα μπορούν να επικοινωνούν με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών στον τηλεφωνικό αριθμό 14511 (τηλέφωνο με χρέωση από Ελλάδα, σταθερό: 0,646€/λεπτό, κινητό: 0,984€/λεπτό με επιπλέον τέλος κινητής τηλεφωνίας 12%-20%, ανάλογα με το μηνιαίο λογαριασμό, προ ΦΠΑ). Η μη προγραμματισμένη μετακίνηση επιβάτη ΑΜΕΑ με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. είναι δυνατή στον Προαστιακό Αθηνών (τμήματα Κιάτο - Πειραιάς- ΣΚΑ- Αεροδρόμιο) και στον Προαστιακό Θεσσαλονίκης (Θεσσαλονίκη- Λάρισα) από τους σταθμούς που λειτουργούν εκδοτήρια και κατά το ωράριο λειτουργίας τους.

## 10. Πρόστιμα

Εφόσον κατά τον έλεγχο εντός των αμαξοστοιχιών διαπιστωθεί ότι ο επιβάτης δεν διαθέτει τίτλο μεταφοράς, παρόλο που έχει επιβιβαστεί από ανοιχτό σταθμό ή στάση (δηλ. με σημείο πώλησης εισιτηρίων σε λειτουργία) εισπράττεται **εκτός του αντιτίμου του εισιτηρίου της διαδρομής που προτίθεται να διανύσει ο επιβάτης και πρόστιμο.**

## 11. Διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ως εξουσιοδοτημένος ελληνικός φορέας, σε συνεργασία με ξένους εξουσιοδοτημένους φορείς κατά την εκτέλεση των δρομολογίων των Τακτικών Διεθνών Σιδηροδρομικών Γραμμών υποχρεούται για την άνετη, ασφαλή μεταφορά των επιβατών και των αποσκευών τους, σύμφωνα με τους ισχύοντες ελληνικούς και διεθνείς σιδηροδρομικούς Κανονισμούς, καθώς και την ελληνική Νομοθεσία, όπως αυτή έχει εναρμονιστεί με το αντίστοιχο Δίκαιο της Ε.Ε.

## 12. Επικοινωνία με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. : [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr) -> επικοινωνία

Για την υποβολή παραπόνων και διαμαρτυριών οι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται:

- Στους επικεφαλής των σημείων πώλησης εισιτηρίων και των αμαξοστοιχιών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

- Στον τηλεφωνικό αριθμό 14511 (χρέωση από Ελλάδα, σταθερό: 0,646€/λεπτό, κινητό: 0,984€/λεπτό με επιπλέον τέλος κινητής τηλεφωνίας 12%-20%, ανάλογα με το μηνιαίο λογαριασμό, προ ΦΠΑ).
- Στον ειδικό αριθμό υποβολής παραπόνων 2130-121 121, 08:00 - 13:00, εργάσιμες ημέρες.
- Συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα ([www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)->επικοινωνία) ή στο φαξ: 2130 -121 122.