



ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ - ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΤΙΟΥ Α.Ε.

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

Πρόλογος

1. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ. 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, Νόμος 3648/ 29.02.2008).

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 για τις Επιβατικές Μεταφορές

Όλα τα παραπάνω ισχύουν, εφόσον δεν είναι αντίθετα με τις διατάξεις της ελληνικής Νομοθεσίας, όπως αυτή εναρμονίστηκε με το αντίστοιχο Δίκαιο της Ε.Ε για τις Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις.

Εκτός των παραπάνω η ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ έχει τη δυνατότητα να διενεργεί εσωτερικές και διεθνή μεταφορές με λεωφορεία σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το Νόμο 3891/2010.

2. Από τη μεταφορά αποκλείονται γενικά πρόσωπα ή αποσκευές που θέτουν σε κίνδυνο την υγεία επιβατών και προσωπικού, ή την ασφάλεια του τρένου ή των υπόλοιπων μέσων μεταφοράς της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ ή των εν γένει εγκαταστάσεων του σιδηροδρόμου.

Οι επιβάτες πρέπει να τηρούν τους νόμους και τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και να συμμορφώνονται προς τις υποδείξεις του προσωπικού της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ.

Για τυχόν ατυχήματα που θα συμβούν εξαιτίας παραβάσεων από πλευράς επιβατών των ισχυόντων νόμων και των ισχυουσών κανονιστικών διατάξεων δεν φέρει ευθύνη ο σιδηρόδρομος.

Για ζημιές που θα προκαλέσουν οι επιβάτες στο τροχαίο υλικό ή τις εγκαταστάσεις της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ υποχρεούνται σε καταβολή αποζημίωσης.

3. Στις αμαξοστοιχίες και τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ, καθώς και στους χώρους μακράς αναμονής του επιβατικού κοινού (αίθουσες αναμονής σιδηροδρομικών σταθμών) δεν επιτρέπεται το κάπνισμα (σύμφωνα με το Νόμο 3370/2005, το Νόμο 3730/2008 και το Νόμο 3868/2010 όπως αυτοί ισχύουν σήμερα).

Στην προαστιακή γραμμή Πειραιά /Αθήνας - Αεροδρομίου - Κιάτου δεν επιτρέπεται επιπροσθέτως και η κατανάλωση φαγητού και ποτού στις αμαξοστοιχίες και στους χώρους των σταθμών.

1. Γενικά περί επιβατικής σιδηροδρομικής μεταφοράς.

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

Υπογραμμίζεται ότι για την καλύτερη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού, η προσέλευση των επιβατών στους σταθμούς αφετηρίας του ταξιδιού τους συνιστάται να γίνεται έγκαιρα πριν από την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας.

Η σύμβαση μεταφοράς την οποία συνάπτει ο επιβάτης με την ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ κατά το χρόνο αγοράς του τίτλου μεταφοράς του, αποδεικνύεται με έναν ή περισσότερους τίτλους μεταφοράς (στη μορφή που έχει εκάστοτε εγκρίνει η ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ υλική ή άυλη), οι οποίοι παραδίδονται στον επιβάτη.

Οι τίτλοι μεταφοράς των επιβατών με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ διατίθενται στο επιβατικό κοινό,

- είτε μέσω φυσικών σημείων πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ (σταθμοί, γραφεία ταξιδίων, συμβεβλημένα Πρακτορεία και άλλα εξουσιοδοτημένα σημεία πώλησης και σε ορισμένες περιπτώσεις μηχανήματα αυτόματης έκδοσης εισιτηρίων),
- είτε μέσω Διαδικτύου.

Υπερισχύουν οι όροι που ευρίσκονται εκτυπωμένοι στην εμπρόσθια σελίδα των έντυπων τίτλων μεταφοράς (ως νεότεροι και ειδικότεροι και επί του τίτλου) από τους τυχόν όρους που ευρίσκονται στην οπίσθια σελίδα των τίτλων αυτών.

2. Γενικά περί της τιμολογιακής πολιτικής της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ.

Για την καλύτερη δυνατή ανταπόκριση της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ στις απαιτήσεις της αγοράς παρέχονται στα πλαίσια της τιμολογιακής της πολιτικής, μεταξύ άλλων και εκπτώσεις και προσφορές στο επιβατικό κοινό.

Έκπτωση επί εκπτώσεως χορηγείται σε κατηγορίες επιβατών με ανώτατο όριο συνολική (πολλαπλασιαστικά υπολογιζόμενη) έκπτωση ύψους 40% επί της αρχικής πλήρους τιμής

Οι προϋποθέσεις και οι όροι που διέπουν τη μεταφορά επιβατών από την ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ, καθώς και οι προϋποθέσεις χορήγησης των εκάστοτε εκπτώσεων και προσφορών:

- ορίζονται αναλυτικά στο τεύχος των Κανονιστικών Διατάξεων για τις Επιβατικές Μεταφορές (Τιμολόγιο Επιβατών και Αποσκευών - ΤΕΠ) της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ και
- ανακοινώνονται διαδικτυακά στην επίσημη ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ.

Επίσης γνωστοποιούνται κατά περίπτωση με διαφημιστικό/ενημερωτικό υλικό, καθώς και από το προσωπικό των σημείων πώλησης τίτλων μεταφοράς της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ.

Οι εκπτώσεις και οι προσφορές παρέχονται ανάλογα με τις συνθήκες του ανταγωνισμού και είναι δυνατόν να εφαρμόζονται ειδικότερα, είτε κατά αμαξοστοιχία, είτε κατά όχημα, είτε κατά θέση, είτε για συγκεκριμένες χρονικές περιόδους, ύστερα από ειδική απόφαση της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ.

Ισχύουν ειδικές εκπτώσεις ανάλογα με το χρόνο προαγοράς των εισιτηρίων από τους επιβάτες (εξαιρούνται ορισμένες διαδρομές για τις οποίες εφαρμόζονται ειδικά τιμολόγια), καθώς και ειδικές μειωμένες τιμές για την αγορά εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου και ειδικές τιμές για ορισμένες κατηγορίες επιβατών, ενώ, ανάλογα με τις εκάστοτε αποφάσεις της Διοίκησης προβλέπονται και ειδικές πρόσθετες παροχές προς τον επιβάτη ανά αμαξοστοιχία.

Εκτός των παραπάνω εκπνώσεων και παροχών προς το επιβατικό κοινό, ισχύουν επίσης:

- ειδικές τιμολογιακές διαδικτυακές προσφορές, καθώς και άλλες ειδικές προσφορές με χαμηλή τιμή κατ' αποκοπή και χωρίς συνυπολογισμό άλλων εκπνώσεων επί της χαμηλής αυτής τιμής,
- σύστημα υπολογισμού και εξαργύρωσης πόντων δώρου (bonus) για αγορές τίτλων μεταφοράς μέσω Διαδικτύου.

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

Οι εκπνώσεις χορηγούνται τόσο για εισιτήρια 1^{ης} θέσης όσο και για εισιτήρια 2^{ης} θέσης εκτός αν ορίζεται διαφορετικά με ειδική διάταξη.

Για τις ειδικές τιμολογιακές προσφορές μειωμένης τιμής που εκδίδονται μέσω Διαδικτύου, ισχύουν με ειδική έγκριση της Διοίκησης ιδιαίτερες διατάξεις (οι προσφορές αυτές δεν ακυρώνονται, δεν ανταλλάσσονται για άλλη ημερομηνία ούτε επιστρέφεται το αντίτιμό τους κλπ.)

Για την ενοικίαση βαγονιών ή ολόκληρων αμαξοστοιχιών για αποκλειστική χρήση από ομάδες επιβατών ισχύει ειδικό τιμολογιακό καθεστώς, για το οποίο οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνούν στους αριθμούς φαξ 2130 121 996 και 2130 121 298.

3. Εκδόσεις εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου.

3.1. Για τις εκδόσεις εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου χορηγείται έκπτωση ύψους 10% στη συνολική πλήρη τιμή του τίτλου μεταφοράς (εισιτήριο + συμπλήρωμα).

Όταν η έκδοση αυτή πραγματοποιηθεί σε χρόνο μεγαλύτερο από 2 ημέρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της, χορηγείται επιπλέον έκπτωση ύψους 15% πολλαπλασιαστικά (δηλαδή τιμή εισιτηρίου x 0,9 x 0,85) με ανώτατο όριο υπολογιζόμενης έκπτωσης ποσοστό 40% επί της αρχικής πλήρους τιμής του εισιτηρίου.

Στο συγκεκριμένο εισιτήριο παρέχεται δικαίωμα αλλαγής ημερομηνίας με απώλεια της επιπλέον έκπτωσης 15% εφόσον η αλλαγή αφορά αμαξοστοιχία, η οποία αναχωρεί εντός του χρονικού ορίου των 2 ημερών από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της, και εφόσον η αλλαγή ημερομηνίας ζητηθεί διαδικτυακά.

Σε περίπτωση που η αλλαγή ημερομηνίας ζητηθεί σε φυσικό σημείο πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ υπάρχει επιπλέον απώλεια της πρόσθετης έκπτωσης 10% που ισχύει για τις εκδόσεις μέσω Διαδικτύου.

Η έκπτωση 10% για εκδόσεις τίτλων μεταφοράς μέσω Διαδικτύου χορηγείται για τις διαδρομές, οι οποίες εμφανίζονται στη διαδικτυακή σελίδα και μέσω της οποίας δίδεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης του εισιτηρίου. Από την έκπτωση 10% εξαιρούνται ορισμένες διαδρομές για τις οποίες εφαρμόζονται ειδικά τιμολόγια με τιμολόγηση κατά γεωγραφική ζώνη.

Ομοίως για όλα τα εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μέσω Διαδικτύου δεν είναι δυνατή η διακοπή ταξιδιού σε ενδιάμεσους σταθμούς.

Η ακύρωση εισιτηρίων διαδικτυακής έκδοσης είναι δυνατή με ορισμένες προϋποθέσεις, είτε από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, είτε από σημείο πώλησης που διαθέτει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης θέσεων και έκδοσης εισιτηρίων, με την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης απευθύνεται σε αυτά τουλάχιστον 24 ώρες πριν από την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της.

3.2. Μέσω Διαδικτύου εκδίδονται με ειδική κάθε φορά έγκριση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ειδικά εκπτωτικά εισιτήρια αξίας 9 €, 19 € και 29 € (απλής διαδρομής, Β' θέση), και 39 € (απλής διαδρομής, Α' θέση), για ορισμένες αμαξοστοιχίες.

Στα ειδικά αυτά εκπτωτικά εισιτήρια δεν εφαρμόζεται καμιά πρόσθετη έκπτωση ούτε η ειδική τιμολόγηση του παιδικού εισιτηρίου.

Τα ειδικά εκπτωτικά εισιτήρια αξίας 9 € και 19€ δεν ανταλλάσσονται ούτε ακυρώνονται, στις περιπτώσεις μη πραγματοποίησης ταξιδιού, λόγω υπαιτιότητας του επιβάτη, ούτε ισχύει για αυτά η αποζημίωση λόγω καθυστέρησης αμαξοστοιχίας με εξαίρεση τις περιπτώσεις κατάργησης αμαξοστοιχιών λόγω απεργιών.

Για οποιοδήποτε παράπονο ή πρόβλημα σχετικά με την ηλεκτρονική έκδοση εισιτηρίων, ο πελάτης μπορεί να επικοινωνεί τηλεφωνικά στον αριθμό 14511 (ώρες λειτουργίας 06:00-23:00 καθημερινά, με χρέωση) ή να συμπληρώσει την ειδική φόρμα επικοινωνίας εισιτηρίων webticket που υπάρχει στην εταιρική ιστοσελίδα (www.trainose.gr/επικοινωνία).

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

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 του σιδηροδρόμου, αποτελούν αιτίες για αξίωση αποζημίωσης από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ προς τον επιβάτη, έως του ποσού του αντιτίμου του εισιτηρίου.

4.1. Εμπόδιο στη μεταφορά από κατάργηση ή από ολική διακοπή της Υπηρεσίας (θεομηνία, αποκοπές γραμμής για τεχνικούς λόγους κλπ.)

Ο επιβάτης που κατέχει έγκυρο τίτλο μεταφοράς και δεν μπόρεσε, σύμφωνα με το δρομολόγιο, να αρχίσει ή να συνεχίσει το ταξίδι του επειδή:

α. Καταργήθηκε ή καθυστέρησε η αμαξοστοιχία, ή οι αμαξοστοιχίες της συνολικής διαδρομής του επιβάτη, σε ολόκληρη τη διαδρομή ή μέρος αυτής. Κατάργηση θεωρείται και η καθυστέρηση αμαξοστοιχίας πλέον των 3 ωρών.

β. Υπήρξε ολική διακοπή της Υπηρεσίας.

γ. Δεν υπήρχε στη διάθεσή του επιβάτη θέση αντίστοιχη του εισιτηρίου του.

έχει τις ακόλουθες ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ :

(1) Να αναχωρήσει ή να συνεχίσει το ταξίδι του, εφόσον υπάρχει τέτοια δυνατότητα, με άλλη αμαξοστοιχία μέσω της ίδιας ή άλλης διαδρομής, εντός 24 ωρών μετά το συμβάν, έστω και αν η αμαξοστοιχία αυτή είναι ανώτερης κατηγορίας και σε θέση ανώτερης κατηγορίας χωρίς καμία πρόσθετη επιβάρυνση ή σε αμαξοστοιχία ή θέση κατώτερης κατηγορίας με επιστροφή της διαφοράς τιμής που υπάρχει.

(2) Να αναβάλει το ταξίδι του για άλλη ημερομηνία. Ο τίτλος μεταφοράς ενισχύεται με τους εκάστοτε ισχύοντες όρους, με ενδεχόμενη οικονομική επιβάρυνση του επιβάτη, εφόσον ζητηθεί θέση ή αμαξοστοιχία ανώτερης κατηγορίας.

Σε περίπτωση διακοπής της Υπηρεσίας η ισχύς των εισιτηρίων μετ' επανόδου (ή των καρτών πολλαπλών διαδρομών), παρατείνεται για όσο χρόνο διαρκεί η διακοπή, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του επιβάτη.

(3) Να επιστρέψει, αν έχει γίνει έναρξη του ταξιδιού του, στο Σταθμό αφετηρίας με την πρώτη κατάλληλη αμαξοστοιχία χωρίς καταβολή κομίστρου στο τμήμα αυτό και να αξιώσει την επιστροφή ολόκληρου του αντιτίμου του εισιτηρίου που έχει καταβάλει.

(4) Να παραιτηθεί της έναρξης ή της συνέχισης του ταξιδιού του και να αξιώσει την άμεση επιστροφή του αντιτίμου του τίτλου μεταφοράς που δεν χρησιμοποίησε ή χρησιμοποίησε μερικά (επιστροφή αντιτίμου είτε ολική, είτε μερική).

Για τις περιπτώσεις που προβλέπονται παραπάνω με στοιχεία (3) και (4), η επιστροφή του αντιτίμου των τίτλων μεταφοράς που δεν χρησιμοποιήθηκαν ολικά ή μερικά (ανάλογα με την περίπτωση) πραγματοποιείται με τη χορήγηση ειδικού «κουπονιού ταξιδιού» ήτοι έκπτωσης για επόμενο σιδηροδρομικό ταξίδι του επιβάτη.

4.2. Καθυστερήσεις αμαξοστοιχιών.

Ανάλογα με την καθυστέρηση της αμαξοστοιχίας κατά την αναχώρηση από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της ή κατά την άφιξή της στο Σταθμό προορισμού του επιβάτη, δίδεται στον επιβάτη (αυτεπάγγελτα από τις θέσεις εργασίας που έχουν τη δυνατότητα επιβεβαίωσης του χρόνου καθυστέρησης της αμαξοστοιχίας μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος της εταιρίας) **έκπτωση για επόμενο ταξίδι του** ως εξής:

α) για συνολική καθυστέρηση κατά την αναχώρηση από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της ή κατά την άφιξη της αμαξοστοιχίας στο σταθμό προορισμού από **0 - 59 λεπτά**, δεν προβλέπεται χορήγηση έκπτωσης για επόμενο ταξίδι.

β) για συνολική καθυστέρηση κατά την αναχώρηση από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της ή κατά την άφιξη της αμαξοστοιχίας στο σταθμό προορισμού από **60 - 119 λεπτά**, προβλέπεται χορήγηση έκπτωσης για επόμενο ταξίδι ίσης με το 25% της συνολικής αξίας του αρχικού τίτλου μεταφοράς (εισιτήριο + συμπλήρωμα), που κατείχε ο επιβάτης.

γ) για συνολική καθυστέρηση κατά την αναχώρηση από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της ή κατά την άφιξη της αμαξοστοιχίας στο σταθμό προορισμού από **120 - 179 λεπτά**, προβλέπεται χορήγηση έκπτωσης για επόμενο ταξίδι ίσης με το 50% της συνολικής αξίας του αρχικού τίτλου μεταφοράς (εισιτήριο + συμπλήρωμα), που κατείχε ο επιβάτης και

δ) για συνολική καθυστέρηση κατά την αναχώρηση από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της ή κατά την άφιξη της αμαξοστοιχίας στο σταθμό προορισμού **άνω των 180 λεπτών (3 ώρες)**, η οποία θεωρείται και **κατάργηση της αμαξοστοιχίας**, προβλέπεται χορήγηση έκπτωσης για επόμενο ταξίδι ίσης με την συνολική αξία του αρχικού τίτλου μεταφοράς (εισιτήριο + συμπλήρωμα), που κατείχε ο επιβάτης με τη μορφή κουπονιού ταξιδιού.

- ✓ Οι εκπτώσεις για επόμενο ταξίδι του επιβάτη λόγω καθυστέρησης δρομολογίου χορηγούνται στους επιβάτες, που διακινήθηκαν με συγκεκριμένες αμαξοστοιχίες (βλέπε παρακάτω)
- ✓ Οι εκπτώσεις για επόμενο ταξίδι του επιβάτη λόγω καθυστέρησης δρομολογίου δεν ισχύουν για τους παρακάτω ειδικούς εκπτωτικούς τίτλους μεταφοράς (ανεξαρτήτως δρομολογίου)
 - στα ειδικά εκπτωτικά εισιτήρια αξίας **9 € & 19 €** (απλής διαδρομής, Β΄ θέσης), τα οποία εκδίδονται μέσω διαδικτύου για ορισμένες αμαξοστοιχίες, καθώς και
 - στα ειδικά εκπτωτικά εισιτήρια αξίας **12 €** που χορηγούνται στους κατόχους της Ευρωπαϊκής Κάρτας Νέων. και της Διεθνούς Φοιτητικής Κάρτας ISIC, με εξαίρεση τις περιπτώσεις κατάργησης δρομολογίου λόγω απεργιών.

- ✓ Για εισιτήρια που έχουν εκδοθεί από φυσικά σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ, μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος έκδοσης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ, ο επιβάτης παίρνει αυτεπάγγελα την κατά περίπτωση δικαιούμενη για επόμενο ταξίδι έκπτωση, με την προσκόμιση (σε μηχανοποιημένη θέση εργασίας) του αρχικού τίτλου μεταφοράς του (εισιτήριο + κράτηση).
- ✓ Το επόμενο ταξίδι θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μέσα σ' ένα μήνα από την ημερομηνία του αρχικού ταξιδιού που είχε καθυστέρηση. Ο νέος τίτλος μεταφοράς που εκδίδεται με έκπτωση λόγω καθυστέρησης στο αρχικό ταξίδι, δεν επιδέχεται καμία μεταβολή.
- ✓ Για εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μέσω διαδικτύου, δίδεται στον επιβάτη, επίσης μέσω διαδικτύου, «κουπόνι ταξιδιού» ανάλογα με το χρόνο καθυστέρησης της αμαξοστοιχίας, το οποίο ο επιβάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει κατά την έκδοση νέου εισιτηρίου είτε μέσω διαδικτύου είτε μέσω σημείου πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ, το οποίο διαθέτει σύνδεση με το ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης θέσεων και έκδοσης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ. Το «κουπόνι ταξιδιού» στην περίπτωση της διαδικτυακής έκδοσης έχει διάρκεια ισχύος 6 μήνες.
- ✓ Για τα εισιτήρια χειρόγραφης έκδοσης και τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών, δεν ισχύουν οι παραπάνω διατάξεις για αποζημίωση λόγω καθυστέρησης.
- ✓ Στις περιπτώσεις εισιτηρίων μετ' επανόδου, για ταξίδια στα οποία σημειώνεται καθυστέρηση και στα 2 τμήματα της διαδρομής, χορηγείται στον επιβάτη, μία εκ των 2 εκπτώσεων (η πιο συμφέρουσα για τον επιβάτη).
- ✓ Ειδικότερα για τις γραμμές Αεροδρόμιο -Πειραιά και Κιάτο - Πειραιά και αντίστροφα ορίζεται ότι, για καθυστερήσεις άνω των 30 λεπτών, ο επιβάτης δικαιούται νέο αντίστοιχο τίτλο μεταφοράς με αυτόν που κατείχε.
- ✓ Της ρύθμισης αυτής εξαιρούνται τα εισιτήρια του ΟΑΣΑ για αποκλειστική διακίνηση στο Αστικό τμήμα της ζώνης ΟΑΣΑ Πειραιάς - ΣΚΑ - Μαγούλα - ΣΚΑ - Κορωπί και αντίστροφα, δηλαδή δεν επιστρέφεται το αντίτιμο εισιτηρίων του τμήματος αυτού (εισιτήριο πλήρους ή μειωμένης τιμής).
- ✓ Δεν προβλέπεται επίσης σχετική αποζημίωση για τους κατόχους κάρτας πολλαπλών διαδρομών της γραμμής Πειραιά /Αεροδρομίου - Κιάτου.
- ✓ Σε περίπτωση που ο επιβάτης δεν μπόρεσε να αρχίσει ή να συνεχίσει το ταξίδι του σύμφωνα με τα παραπάνω, και εφόσον έχει γίνει με βάση το εισιτήριό του εγγραφή αποσκευών για ταξίδια σε διαδρομές πλην της προαστιακής γραμμής της Αθήνας, δικαιούται πλήρη επιστροφή του αντιτίμου του τέλους εγγραφής, στις περιπτώσεις καθυστέρησης της αμαξοστοιχίας άνω των 180 λεπτών. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις δεν προβλέπεται επιστροφή του αντιτίμου του τέλους εγγραφής αποσκευών .

Στην παραπάνω περιγραφείσα διαδικασία αποζημιώσεων λόγω καθυστέρησης εμπίπτουν **ΜΟΝΟΝ** οι αμαξοστοιχίες:

- της διαδρομής Αθήνας - Θεσσαλονίκης - Αθήνας με αρίθμηση InterCity 50 έως και InterCity 61, καθώς και οι αμαξοστοιχίες με αρίθμηση 600 και 601
- της διαδρομής Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα με αρίθμηση 884 και 885
- της διαδρομής Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη - Θεσσαλονίκη με αρίθμηση InterCity 90 και InterCity 91,

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
- ✓ Ειδικότερα για τη διακίνηση επιβατών μεταξύ Αθήνας - Λάρισας- Βόλου με την αμαξοστοιχία 60 η αναμεταβίβαση προς Βόλο με την αμαξοστοιχία 2570 δεν είναι δυνατή.

Κατά συνέπεια και προς αποφυγή προβλημάτων εφιστάται ιδιαίτερα η προσοχή του επιβατικού κοινού να μην επιλέγει τον παραπάνω συνδυασμό αμαξοστοιχιών, καθώς δεν υπάρχει δυνατότητα προώθησής τους με μεταγενέστερη αμαξοστοιχία μεταξύ Λάρισας - Βόλου.

4.3. Απεργίες- Στάσεις εργασίας.

Στην περίπτωση που η μη πραγματοποίηση ολικώς ή μερικώς του ταξιδιού ή της μεταφοράς των επιβατών, των αποσκευών και των συνοδευόμενων αυτοκινήτων οφείλεται σε απεργία ή στάσεις εργασίας του προσωπικού του σιδηροδρόμου, η επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων που έχουν εκδοθεί είτε από φυσικά σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, είτε διαδικτυακά γίνεται άμεσα και αυτεπάγγελτα χωρίς παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ:

- είτε από οποιοδήποτε Σταθμό του Δικτύου, στον οποίο υπάρχει εκδοτήριο εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (ή γραφείο Ταξιδιών που ανήκει οργανωτικά στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ) για εισιτήριο, το οποίο έχει εκδοθεί από φυσικό σημείο πώλησης. Στην περίπτωση αυτή η επιστροφή αντιτίμου γίνεται σε μετρητά ή με μορφή «κουπονιού ταξιδιού»,
- είτε μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (στον πενταψήφιο αριθμό 14511) για εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μέσω Διαδικτύου. Στην περίπτωση αυτή η επιστροφή αντιτίμου γίνεται απευθείας στην πιστωτική κάρτα του επιβάτη.

Σε ορισμένες ειδικότερες περιπτώσεις εισιτηρίων έκδοσης μέσω Διαδικτύου (συμπεριλαμβανομένων των ειδικών εκπαιδευτικών τιμολογιακών προσφορών που εκδίδονται μέσω Διαδικτύου, καθώς και των ειδικών εκπαιδευτικών εισιτηρίων αξίας 12 € που χορηγούνται στους κατόχους της Ευρωπαϊκής Κάρτας Νέων και της Διεθνούς Φοιτητικής Κάρτας ISIC) ισχύει ότι:

Σε περίπτωση που λόγω απεργίας καταργήθηκαν αμαξοστοιχίες και για το λόγο αυτό δεν χρησιμοποιήθηκε:

- τμήμα διαδρομής του συνολικού ταξιδιού του επιβάτη
- το τμήμα διαδρομής επανόδου, εφόσον πρόκειται για εισιτήρια μετ' επανόδου, ή εφόσον πρόκειται για ειδικά εκπαιδευτικά εισιτήρια 9€, 19€, 29€, ή 39€, **τα οποία ως εκ της φύσεώς τους δεν είναι δυνατό να εκδοθούν ως εισιτήρια μετ' επανόδου**, εξομοιώνονται όμως προς εισιτήρια μετ' επανόδου, εφόσον έχουν εκδοθεί για το ίδιο όνομα επιβάτη, με την ίδια πιστωτική κάρτα, την ίδια ημερομηνία και, κατά το δυνατόν, σε παρεμφερή ώρα της ίδιας ως άνω ημερομηνίας.
- στις περιπτώσεις που η συγκεκριμένη αμαξοστοιχία με την οποία θα ταξίδευε ο επιβάτης αναχωρεί **από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της** με καθυστέρηση, λόγω προγραμματισμένης απεργίας ή στάσης εργασίας, ισχύει κατ' αναλογία η αυτεπάγγελτη επιστροφή αντιτίμου με τους ίδιους όρους που προαναφέρθηκαν, στους επιβάτες που δεν επιθυμούν να ταξιδέψουν ή δεν έχουν αποδεδειγμένα ταξιδέψει, εφόσον το αίτημα περί επιστροφής αντιτίμου υποβληθεί από την πλευρά τους ακόμη και μετά την παρέλευση της αρχικής ημερομηνίας ταξιδιού.

Και στις τρεις παραπάνω περιπτώσεις εισιτηρίων διαδικτυακής έκδοσης ακυρώνεται το σύνολο του τίτλου μεταφοράς, τον οποίο έχει αγοράσει ο επιβάτης μέσω Διαδικτύου και επιστρέφεται το αντίτιμο στην πιστωτική κάρτα του επιβάτη χωρίς παρακράτηση τιμής.

Στις περιπτώσεις απεργιών δεν είναι δυνατή η παράταση ισχύος για άλλες ημερομηνίες των ειδικών εκπαιδευτικών τιμολογιακών προσφορών που εκδίδονται μέσω Διαδικτύου, καθώς και των ειδικών εκπαιδευτικών εισιτηρίων αξίας 12 € που χορηγούνται στους κατόχους της Ευρωπαϊκής Κάρτας Νέων και της Διεθνούς Φοιτητικής Κάρτας ISIC.

Εφόσον ο επιβάτης είναι κάτοχος οποιουδήποτε τίτλου μεταφοράς πολλαπλών διαδρομών, εκδόσεως ΤΡΑΙΝΟΣΕ, (με εξαίρεση τα εισιτήρια συνδρομής για ορισμένο αριθμό ταξιδιών με επιστροφή και τις κάρτες έκδοσης άλλων συγκοινωνιακών φορέων π.χ. ΟΑΣΑ), η διάρκεια ισχύος του τίτλου αυτού μεταφοράς παρατείνεται κατά τον αριθμό των ημερών της απεργίας συνεχόμενα, από την αμέσως επόμενη μέρα από την ημερομηνία λήξης της κάρτας, με χειρόγραφη αναγραφή της νέας ημερομηνίας ισχύος από το σημείο πώλησης.

Η παράταση πραγματοποιείται τις τελευταίες μέρες πριν τη λήξη της κάρτας και πάντως όχι αργότερα από την τελευταία μέρα ισχύος της.

Στις περιπτώσεις των στάσεων εργασίας τρεις ημέρες στάσεων θεωρούνται ως μία ημέρα απεργίας.

Κατ' εξαίρεση, η αποζημίωση του επιβάτη μπορεί επίσης να καταβληθεί με ειδική έγκριση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ως αντιπαροχή, με διάθεση τίτλων μεταφοράς με δυνατότητα προσαρμογής κατά περίπτωση σε ότι αφορά στη διάρκεια ή στις περιόδους ισχύος και στον προορισμό του ταξιδιού. Τέτοιο αίτημα του επιβάτη θα πρέπει να υποβληθεί εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος που δεν πρέπει να υπερβαίνει τον ένα μήνα από τη λήξη ισχύος της κάρτας.

5. Ματαίωση του ταξιδιού - Αλλαγή ημερομηνίας ταξιδιού με υπαιτιότητα του επιβάτη.

5.1. Στην περίπτωση που ο επιβάτης δεν πραγματοποιεί το ταξίδι του με δική του υπαιτιότητα και ζητά ακύρωση του εισιτηρίου του (το οποίο εκδόθηκε από φυσικό σημείο πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ) ισχύουν τα εξής:

5.1.1. Από 0 έως 2 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της επιστρέφεται το αντίτιμο του τίτλου μεταφοράς του (εισιτήριο + συμπλήρωμα) με παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ποσοστού 20%.

5.1.2. Από 2 έως 48 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της επιστρέφεται το αντίτιμο του τίτλου μεταφοράς του (εισιτήριο + συμπλήρωμα) με παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ποσοστού 10%.

5.1.3. Από 48 ώρες και άνω πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της επιστρέφεται το πλήρες αντίτιμο του τίτλου μεταφοράς του (εισιτήριο + συμπλήρωμα).

5.1.4. Μετά την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της το αντίτιμο του εισιτηρίου δεν επιστρέφεται και δεν πραγματοποιείται καμία ενίσχυση τίτλου μεταφοράς.

Οι παραπάνω ρυθμίσεις **δεν ισχύουν** για τα ειδικά εκπαιδευτικά εισιτήρια των κατόχων της Ευρωπαϊκής Κάρτας Νέων και της Διεθνούς Φοιτητικής Κάρτας ISIC (αξίας 12€).

Η επιστροφή του αντίτιμου του τίτλου μεταφοράς του επιβάτη σύμφωνα με τους παραπάνω όρους γίνεται με τη μορφή κουπονιού, **εφόσον ο σταθμός λειτουργεί και εφόσον το επιτρέπει το ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης εισιτηρίων**. Το «κουπόνι ταξιδιού» που εκδίδεται από τα σημεία πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ισχύει για **1 μήνα**, **δεν είναι τίτλος μεταφοράς** και είναι ανταλλάξιμο στο αντίτιμο που αντιστοιχεί σε αυτό, στα εκδοτήρια εισιτηρίων της

ΤΡΑΙΝΟΣΕ με τον τίτλο μεταφοράς που επιθυμεί ο επιβάτης για μεταγενέστερο ταξίδι του με το σιδηρόδρομο.

5.2 Στην περίπτωση που ο επιβάτης δεν πραγματοποιεί το ταξίδι του με δική του υπαιτιότητα και ζητά ακύρωση του εισιτηρίου του μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (κατά τις ώρες λειτουργίας του) για εισιτήριο που εκδόθηκε διαδικτυακά ισχύουν τα εξής:

5.2.1 Από 0 έως 24 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της δεν επιστρέφεται το αντίτιμό του και δεν πραγματοποιείται καμία ενίσχυση τίτλου μεταφοράς για άλλη ημερομηνία.

5.2.2 Από 24 έως 48 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της επιστρέφεται το αντίτιμο του τίτλου μεταφοράς (εισιτήριο + συμπλήρωμα) με παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ποσοστού 10% σε μορφή κουπονιού .

5.2.3. Από 48 ώρες και άνω πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της επιστρέφεται το πλήρες αντίτιμο του τίτλου μεταφοράς του (εισιτήριο + συμπλήρωμα) σε μορφή κουπονιού.

5.2.4. Μετά την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας από τον αρχικό σταθμό αφετηρίας του δρομολογίου της το αντίτιμο του εισιτηρίου δεν επιστρέφεται και δεν πραγματοποιείται καμία ενίσχυση τίτλου μεταφοράς για άλλη ημερομηνία.

Στις περιπτώσεις τηλεφωνικής ακύρωσης μέσω του πενταψήφιου τηλεφωνικού αριθμού 14511 συνιστάται στους επιβάτες να απευθύνονται στον εν λόγω τηλεφωνικό αριθμό (κατά τις ώρες λειτουργίας του) τουλάχιστον 4 ημέρες πριν την ημερομηνία του ταξιδιού τους.

Οι παραπάνω ρυθμίσεις δεν ισχύουν για τα ειδικά εκπτωτικά διαδικτυακά εισιτήρια αξίας 9€, 19€ (δεν επιστρέφεται και δεν πραγματοποιείται καμία ενίσχυση τίτλου μεταφοράς για τα προαναφερθέντα εκπτωτικά διαδικτυακά εισιτήρια).

5.3. Το «κουπόνι ταξιδιού» ισχύει για:

- **6 (έξι) μήνες**, αν το αρχικό εισιτήριο έχει εκδοθεί από το διαδίκτυο,
- **1 (ένα) μήνα**, αν το αρχικό εισιτήριο έχει εκδοθεί από φυσικό σημείο πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ

Το κουπόνι αυτό δεν είναι τίτλος μεταφοράς και είναι ανταλλάξιμο στο αντίτιμο που αντιστοιχεί σε αυτό, στα εκδοτήρια εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ με τον τίτλο μεταφοράς που επιθυμεί ο επιβάτης για μεταγενέστερο ταξίδι του με το σιδηρόδρομο.

5.4. Δεν πραγματοποιούνται ενισχύσεις τίτλων μεταφοράς προαστιακού τύπου (εισιτήρια καρτονέ).

5.5. Κατ' εξαίρεση και σε ειδικές περιπτώσεις, είναι δυνατή η εξέταση έγγραφων αιτήσεων των επιβατών για επιστροφές αντιτίμου. Στην περίπτωση αυτή η αποζημίωση του επιβάτη είναι δυνατό να γίνει, είτε με μετρητά, είτε και με διάθεση τίτλων μεταφοράς με δυνατότητα προσαρμογής, κατά περίπτωση, σε ότι αφορά τη διάρκεια και τις περιόδους ισχύος και τον προορισμό του επιβάτη.

Είναι στη διακριτική ευχέρεια της ΤΡΑΙΝΟΣΕ η αποδοχή ή μη των ανωτέρω αιτημάτων.

6. Όροι Μεταφοράς για τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών.

6.1. Για την επιβίβαση στην αμαξοστοιχίες ο επιβάτης οφείλει να διαθέτει έγκυρη κάρτα πολλαπλών διαδρομών, να την διατηρεί σε καλή κατάσταση και να την επιδεικνύει σε κάθε ζήτηση του προσωπικού ελέγχου εντός των αμαξοστοιχιών μαζί με την Αστυνομική του Ταυτότητα ή άλλο αντίστοιχο επίσημο έγγραφο.

6.2. Η κάρτα πολλαπλών διαδρομών είναι αμεταβίβαστη και ισχύει για ταξίδια στη διαδρομή που αναγράφει, εντός της συνολικής διάρκειας ισχύος της, σύμφωνα με τους όρους των ισχυόντων κανονισμών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

6.3. Εφόσον η κάρτα πολλαπλών διαδρομών ευρεθεί κατά τον έλεγχο σε χέρια τρίτου κατάσχεται. Επίσης, ξέσματα ή διορθώσεις ή άλλα εμφανή σημάδια παραποίησης ακυρώνουν αυτόματα την κάρτα και επιφέρουν επίσης την κατάσχεσή της. Και στις δύο περιπτώσεις εισπράττεται η τιμή της αντίστοιχης διαδρομής και επιβάλλεται το προβλεπόμενο από τις ισχύουσες διατάξεις πρόστιμο.

6.4. Για διακίνηση με αμαξοστοιχίες ποιότητας καταβάλλεται το αντίστοιχο συμπλήρωμα.

Ειδικότερα ισχύουν οι παρακάτω εξαιρέσεις για ορισμένες αμαξοστοιχίες:

- **στη Γραμμή Θεσσαλονίκη-Λάρισα** οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών για διακίνηση μεταξύ σταθμών της συγκεκριμένης γραμμής με τις αμαξ. **590/591, 600/601**, δεν ισχύουν για τις υπόλοιπες αμαξοστοιχίες(ηλεκτροκίνηση και Intercity). Σε αυτήν την περίπτωση ο επιβάτης θα πληρώνει την διαφορά .

- Για Γραμμή Πειραιάς-Χαλκίδα οι κάρτες πολλαπλών διαδρομών για διακίνηση μεταξύ σταθμών της συγκεκριμένης γραμμής **δεν ισχύουν** για τις αμαξ. **884/885, 600/601**.

6.5. Σε περιπτώσεις απώλειας ή κλοπής απώλειας ή κλοπής ισχύουν τα εξής:

- Κάρτες πολλαπλών διαδρομών διάρκειας ισχύος 1 μήνα & κάρτες για ορισμένο αριθμό ταξιδιών: **δεν αντικαθίστανται**
- Κάρτες πολλαπλών διαδρομών διάρκειας ισχύος 3 μηνών, 6 μηνών και 1 έτους: αντικαθίστανται κατά περίπτωση, μόνο μετά από σχετικό αίτημα του επιβάτη και με ειδική έγκριση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ υπό τον όρο ότι έχει υποβληθεί στις αρμόδιες Αστυνομικές Αρχές δήλωση κλοπής ή απώλειας, αντίγραφο της οποίας υποβάλλεται στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

6.6. Σε περιπτώσεις επιστροφής αντιτίμου, ισχύουν τα εξής:

- Κάρτες πολλαπλών διαδρομών διάρκειας ισχύος 1 μήνα: **δεν γίνεται καμία επιστροφή αντιτίμου.**
- Κάρτες πολλαπλών διαδρομών για ορισμένο αριθμό ταξιδιών: επιστροφή αντιτίμου γίνεται **μόνον πριν την έναρξη ισχύος**, με παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ **ποσοστού 5% επί της ονομαστικής τους αξίας.**
- Κάρτες πολλαπλών διαδρομών διάρκειας ισχύος 3 μηνών, 6 μηνών και 1 έτους: επιστρέφεται το αντίτιμο που αντιστοιχεί στις ημέρες που δεν χρησιμοποιήθηκαν, με παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ **ποσοστού 5% επί της ονομαστικής τους αξίας**, ανεξάρτητα αν η επιστροφή ζητηθεί πριν ή μετά από την ημερομηνία έναρξης ισχύος τους.

6.7. Σε περίπτωση μη χρησιμοποίησης ή μερικής χρησιμοποίησης, των καρτών πολλαπλών διαδρομών **για απεριόριστο αριθμό ταξιδιών**, επιστρέφεται το αντίτιμο που αντιστοιχεί στις ημέρες που δεν χρησιμοποιήθηκαν, οι παραπάνω τίτλοι μεταφοράς, με παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ **ποσοστού 5%**, ανεξάρτητα αν η επιστροφή ζητηθεί πριν ή μετά από την ημερομηνία έναρξης ισχύος τους.

7.Μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα

Σύμφωνα με όσα ορίζονται στον Κανονισμό ΕΕ 1371/2007, ως "άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα" νοείται οποιοδήποτε πρόσωπο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση των μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής, διανοητικής ανικανότητας ή αδυναμίας ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή ηλικίας) και η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των παρεχόμενων από το Σιδηρόδρομο υπηρεσιών.

Στα άτομα με αναπηρία η ΤΡΑΙΝΟΣΕ 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.

Ομοίως έκπτωση 50% στις συνολικές τιμές των εισιτηρίων χορηγείται στους συνοδούς ατόμων με αναπηρία.

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 περιορισμοί που αφορούν τις διαστάσεις των αναπηρικών αμαξιδίων στις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, το συνολικό πλάτος των οποίων δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 70 εκατοστά και το συνολικό μήκος το 1 μέτρο και 30 εκατοστά.

Για τη διευκόλυνση των μετακινήσεων ΑμεΑ με το σιδηρόδρομο, είτε στην 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 Παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (ωράριο λειτουργίας 08.00 - 13.00, ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή)**

- είτε στο τηλέφωνο 2130 121 121,
• είτε συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα που υπάρχει στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (www.trainose.gr / επικοινωνία).

Έκτακτη επικοινωνία στη διάρκεια του Σαββατοκύριακου ή αργιών για προγραμματισμένες μετακινήσεις με το σιδηρόδρομο οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες θα μπορούν να επικοινωνούν κατ' εξαίρεση με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών στον τηλεφωνικό αριθμό 14511.

Η μη προγραμματισμένη μετακίνηση επιβάτη ΑμεΑ/ΑΜΚ με το σιδηρόδρομο είναι δυνατή μόνον εφόσον εξασφαλίζεται η δυνατότητα εξυπηρέτησής του ανάλογα με το σταθμό αφετηρίας και προορισμού του και ανάλογα με το τροχαίο υλικό με το οποίο εξυπηρετείται η συγκεκριμένη διαδρομή.

8. Αποσκευές - Διαδικασία μεταφοράς αποσκευών στις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ

8.1. Αποσκευές χειρός.

Οι επιβάτες δικαιούνται να παραλαμβάνουν μαζί τους **ατελώς** μέσα στα επιβατικά οχήματα αντικείμενα που μεταφέρονται εύκολα και προορίζονται για την εξυπηρέτησή τους στο ταξίδι. Τα αντικείμενα αυτά χαρακτηρίζονται ως **αποσκευές χειρός**.

Η μεταφορά των αποσκευών χειρός επιτρέπεται εφόσον δεν είναι αντίθετη στις ισχύουσες απαγορευτικές διατάξεις των Τελωνειακών ή άλλων Διοικητικών Αρχών και με την προϋπόθεση ότι οι αποσκευές αυτές από την φύση τους, τη μορφή τους και τις διαστάσεις τους δεν είναι δυνατόν να προκαλέσουν βλάβη ούτε στο υλικό του Σιδηροδρόμου ούτε στους άλλους επιβάτες ή τις αποσκευές τους, ούτε και να τους ενοχλήσουν.

Για την τοποθέτηση των αποσκευών χειρός προσφέρεται στον επιβάτη μόνο ο χώρος πάνω και κάτω από τη θέση που καταλαμβάνει. Πέρα από τον πιο πάνω οριζόμενο χώρο του οχήματος δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί άλλος χώρος (π.χ. διάδρομος) για την τοποθέτηση αποσκευών χειρός. Τις αποσκευές χειρός που δεν είναι δυνατό να τοποθετηθούν στο χώρο που διατίθεται, σύμφωνα με τα παραπάνω, ο επιβάτης υποχρεούται να τις παραδώσει για εγγραφή και μεταφορά σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν για τις εγγεγραμμένες αποσκευές.

Η ευθύνη για τη φύλαξη των αποσκευών χειρός ανήκει στον ίδιο τον επιβάτη. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ δεν έχει καμία ευθύνη για ενδεχόμενη απώλεια ή βλάβη αυτών, εκτός αν η απώλεια ή βλάβη αυτών προήλθε από υπαιτιότητά της.

Ο επιβάτης ευθύνεται για κάθε βλάβη που είναι δυνατό να προκληθεί στο υλικό του Σιδηροδρόμου ή σε τρίτους από τις αποσκευές χειρός, εκτός αν η ζημιά προήλθε από υπαιτιότητα του σιδηροδρόμου.

8.2. Εγγεγραμμένες αποσκευές

Ως εγγεγραμμένες αποσκευές θεωρούνται οι αποσκευές που μεταφέρονται με ευθύνη του σιδηροδρόμου στις σκευοφόρους των αμαξοστοιχιών, και για τις οποίες καταβάλλεται από τον επιβάτη το προβλεπόμενο ειδικό «τέλος εγγραφής» με την έκδοση του αντίστοιχου τίτλου μεταφοράς της αποσκευής.

Γίνονται δεκτά ως **εγγεγραμμένες αποσκευές** είδη συσκευασμένα σε δέματα, κιβώτια, βαλίτσες, ταξιδιωτικούς σάκους ή άλλες παραπλήσιες συσκευασίες, καθώς και αυτές οι ίδιες οι συσκευασίες.

Γίνονται επίσης δεκτά ως εγγεγραμμένες αποσκευές, τα παρακάτω:

Συσκευασμένες φορητές ή κυλιόμενες πολυθρόνες, παιδικά καρότσια, αθλητικά όργανα, ποδήλατα (ειδικά για τα ποδήλατα βλ. παρακάτω).

Δεν γίνονται δεκτά ως εγγεγραμμένες αποσκευές ποδήλατα με εφεδρικό κινητήρα, καθώς και μοτοσικλέτες.

Η συσκευασία και ο όγκος των δεμάτων που προσκομίζονται για μεταφορά ως εγγεγραμμένες αποσκευές πρέπει να επιτρέπουν τη γρήγορη φόρτωση και τοποθέτησή τους μέσα στις σκευοφόρους.

Ο επιβάτης πρέπει να σημειώνει κατά τρόπο ευανάγνωστο σε εμφανές σημείο κάθε δέματος αποσκευής, το όνομα και τη διεύθυνσή του. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ δεν υποχρεούται να δεχθεί για μεταφορά αποσκευές, οι οποίες είναι πλημμελώς ή ανεπαρκώς συσκευασμένες, ή εμφανίζουν ευδιάκριτα ίχνη βλάβης.

Ο επιβάτης μπορεί να ζητήσει την εγγραφή των αποσκευών του και για σταθμό που βρίσκεται πριν από το σταθμό προορισμού που αναγράφεται στο εισιτήριο, οπωσδήποτε όμως ο σταθμός αυτός θα πρέπει να είναι στο ίδιο δρομολόγιο.

Κάθε επιβάτης με εξαίρεση τα παιδιά που μεταφέρονται δωρεάν δικαιούται να μεταφέρει αποσκευές με ανώτατο βάρος ανά επιβάτη τα 50 χιλιόγραμμα και τα 3 τεμάχια ανά άτομο και εισιτήριο, για τις οποίες εισπράττεται ανεξάρτητα από την απόσταση δικαίωμα εγγραφής, το οποίο ορίζεται κάθε φορά από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

9. Αποζημιώσεις Εγγεγραμμένων Αποσκευών

Αν το ποσό της ζημίας της εγγεγραμμένης αποσκευής δεν αποδεικνύεται, καταβάλλεται στο δικαιούχο :

- ποσό κατ' αποκοπή ύψους 80 € (ογδόντα ευρώ), ανά τεμάχιο απολεσθείσας αποσκευής.
- Σε περίπτωση βλάβης εγγεγραμμένων αποσκευών καταβάλλεται ποσό 40 € (σαράντα ευρώ) ανά τεμάχιο αποσκευής, η οποία έχει υποστεί βλάβη.

Για τη διεκδίκηση της αποζημίωσης αυτής ο επιβάτης θα πρέπει να υποβάλλει σχετική έγγραφη αίτηση και να προσκομίσει τον τίτλο μεταφοράς των αποσκευών του (Δελτίο Αποσκευών), καθώς και το αντίστοιχο εισιτήριό του .

Πέραν του ποσού αυτού επιστρέφονται στο δικαιούχο επιβάτη τα καταβληθέντα τέλη αποσκευών και το αντίτιμο του εισιτηρίου βάσει του οποίου έχει γίνει η εγγραφή της απολεσθείσας αποσκευής ή της αποσκευής που έχει υποστεί βλάβη, καθώς και οποιαδήποτε άλλα, σχετικά με τη μεταφορά, καταβληθέντα κατά περίπτωση τέλη.

10. Διαδικασία μεταφοράς χειραποσκευών στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ

Οι χειραποσκευές των επιβατών τοποθετούνται στο χώρο αποσκευών των λεωφορείων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (ή των μισθωμένων από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ λεωφορείων που υποκαθιστούν προσωρινά σιδηροδρομικές συνδέσεις λόγω προβλημάτων στη σιδηροδρομική υποδομή ή λόγω συμβάντων εξαιτίας των οποίων υπάρχει διακοπή υπηρεσίας) με την επίβλεψη του οδηγού του λεωφορείου και του προσωπικού αμαξοστοιχιών, το οποίο συνοδεύει κατά περίπτωση το συγκεκριμένο λεωφορείο.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη μεταφορά αποσκευών παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ / επιβατικό έργο/ υπηρεσίες για τον επιβάτη/Αποσκευές.

11. Μεταφορά κατοικίδιων ζώων.

Γενικά

(1) Σε εφαρμογή των διατάξεων της ισχύουσας Νομοθεσίας για τα ζώα συντροφιάς ή βοήθειας (Ν. 4039/2012 και Ν. 4235/2014, καθώς και των σχετικών Υπουργικών Αποφάσεων), τα ζώα αυτά γίνονται γενικά δεκτά για μεταφορά στις αμαξοστοιχίες και στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ σκύλοι, γάτες, πουλιά, κλπ. (εξαιρούνται τα ερπετά) εφόσον:

- α. Η μεταφορά τους δεν είναι αντίθετη προς το γενικότερο ισχύον Νομοθετικό Πλαίσιο.
- β. Τα ζώα φέρουν ηλεκτρονική σήμανση και συνοδεύονται πάντοτε από τον κάτοχό τους.
- γ. Τα ζώα διαθέτουν βιβλιάριο υγείας ενημερωμένο.
- δ. Τα μεταφερόμενα ζώα συντροφιάς είναι τοποθετημένα σε κλουβί ανεξάρτητα από το μέγεθός τους, με εξαίρεση τους σκύλους βοήθειας τυφλών, οι οποίοι δεν τοποθετούνται σε κλουβί και μεταφέρονται με λουρί και χωρίς φίμωτρο.
- ε. Τα συνοδευόμενα ζώα μεταφέρονται σε ασφαλές κλουβί μεταφοράς στις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ με μέγιστη διάσταση:
 - **118 X 76 X 88 εκ.** για τις αμαξοστοιχίες με σκευοφόρο η οποία διαθέτει κλιματισμό και πρόσβαση στον ιδιοκτήτη παρουσία του Προϊσταμένου αμαξοστοιχίας.
 - **50 X 40 X 70 εκ.** για τις υπόλοιπες αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και
 - **50 X 40 X 35 εκ.** για τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

στ. Στις προαστιακές γραμμές είναι δυνατόν να μεταφέρονται μέχρι 2 μεγαλόσωμα ζώα στο τελευταίο όχημα της αμαξοστοιχίας τα οποία θα είναι τοποθετημένα υποχρεωτικά σε ασφαλές κλουβί μεταφοράς.

(2) Σε καμία περίπτωση και σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, η μεταφορά των ζώων συντροφιάς ή βοήθειας με τις αμαξοστοιχίες ή τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ δεν τελεί υπό την κρίση ή τη συναίνεση του προσωπικού της εταιρίας ή των λοιπών επιβατών, καθόσον ορίζονται ειδικοί χώροι και ισχύουν ορισμένες υπηρεσιακές ρυθμίσεις για τη μεταφορά τους εντός των αμαξοστοιχιών και λεωφορείων.

(3) Στα συνοδευόμενα ζώα συντροφιάς δεν επιτρέπεται η πρόσβαση στα κυλικεία των αμαξοστοιχιών. Επιτρέπεται η πρόσβαση στα κυλικεία των αμαξοστοιχιών μόνον στους σκύλους βοήθειας τυφλών.

(4) Για την φύλαξη των μεταφερόμενων ζώων συντροφιάς ή βοήθειας είναι υπεύθυνοι οι επιβάτες που τα συνοδεύουν. Ο Σιδηρόδρομος δεν έχει καμία ευθύνη για απώλεια ή για οτιδήποτε συμβεί σε βάρος αυτών των ζώων, εκτός αν αυτό προήλθε από υπαιτιότητά του. Ο επιβάτης εξάλλου ευθύνεται για κάθε βλάβη που είναι δυνατό να προκληθεί από τα ζώα στο υλικό του Σιδηροδρόμου ή σε τρίτους, σύμφωνα με το Άρθρο 924 του Αστικού Κώδικα.

ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΜΕΓΑΛΟΣΩΜΩΝ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΣΩΜΩΝ ΣΚΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΚΥΛΩΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

Πέραν των ανωτέρω καθοριζομένων γίνεται πρόσθετη διάκριση των μεταφερόμενων ζώων σύμφωνα με τα οριζόμενα στη νομοθεσία, ως εξής:

α. Μικρόσωμοι σκύλοι (έως 10 κιλά) που συνοδεύονται από τους κατόχους τους, ή άλλα μικρόσωμα κατοικίδια μεταφέρονται:

με όλες τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (πλην ορισμένων προαστιακών γραμμών) εφόσον είναι σε κλουβί με διαστάσεις 50 X 40 X 70 εκ. και τοποθετούνται είτε στα γόνατα του συνοδού τους, είτε στους χώρους των αμαξοστοιχιών που προορίζονται για τις αποσκευές χειρός, μόνον υπό την προϋπόθεση ότι αυτό δεν ενοχλεί τους συνεπιβάτες.

- στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ μόνον εφόσον μεταφέρονται σε κλουβί ή άλλη κατάλληλη συσκευασία διατάσεων 50 X 40 X 35 εκ. στις συγκεκριμένες θέσεις και δρομολόγια που έχουν οριστεί από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

β. Μεγαλόσωμοι σκύλοι που συνοδεύονται από τους κατόχους τους:

- μεταφέρονται με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, που διαθέτουν όχημα σκευοφόρου στις διαδρομές μεγάλων αποστάσεων στο σύνολο του Δικτύου σε κλουβί διαστάσεων 118 X 76 X 88 εκ. (με ανώτατο όριο τα 2 μεταφερόμενα ζώα) ανά σκευοφόρο αμαξοστοιχίας.

- μεταφέρονται σε ορισμένα οχήματα ή σε καθορισμένα δρομολόγια των τακτικών αμαξοστοιχιών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ εφόσον είναι τοποθετημένα υποχρεωτικά σε ασφαλές

κλουβί μεταφοράς με διαστάσεις 50 X 40 X 70 εκ (με ανώτατο όριο 2 μεγαλόσωμα ανά αμαξοστοιχία).

- μεταφέρονται σε ορισμένες αμαξοστοιχίες των προαστιακών γραμμών που έχουν οριστεί από την ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ, εφόσον είναι τοποθετημένα υποχρεωτικά σε ασφαλές κλουβί μεταφοράς με διαστάσεις 50 X 40 X 70 εκ., στο τελευταίο βαγόνι και μόνον υπό την προϋπόθεση ότι αυτό δεν ενοχλεί τους συνεπιβάτες.

δεν μεταφέρονται στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ.

γ. Σκύλοι βοήθειας τυφλών

Επιτρέπεται, η παραλαβή και μεταφορά μεγαλόσωμων σκύλων που συνοδεύουν τυφλούς εντός των διαμερισμάτων, με τους παρακάτω όρους :

- ο σκύλος βοήθειας μεταφέρεται χωρίς φίμωτρο, με λουρί χειρισμού και πρέπει να είναι καθισμένος επί του δαπέδου του βαγονιού, ή στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ δίπλα ή κοντά στον κάτοχό του.
- οι σκύλοι βοήθειας τυφλών δεν τοποθετούνται σε καλάθι ή άλλη συσκευασία.

Είναι δυνατή η μεταφορά τυφλού και του σκύλου βοήθειας στις ειδικές θέσεις ΑμεΑ, εφόσον αυτές διατίθενται στη συγκεκριμένη αμαξοστοιχία.

ΛΕΩΦΟΡΕΙΑΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ

Ειδικότερα για τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ (τα μισθωμένα από την εταιρία λεωφορεία) για λόγους καλύτερης εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού επιτρέπεται **ΜΟΝΟ** η μεταφορά των μικρόσωμων κατοικίδιων ζώων (πάντοτε σε συσκευασίες 50 X 40 X 35 εκ.) και σε καθορισμένα δρομολόγια και θέσεις όπως αυτά αναφέρονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΣΕ / επιβατικό έργο/ υπηρεσίες-για-τον- επιβάτη/Μεταφορά συνοδευόμενων ζώων

Επισημαίνεται ότι η μεταφορά ζώων συντροφιάς με προορισμό ή αφετηρία σταθμούς μεταξύ Δράμας-Αλεξανδρούπολης υλοποιείται μόνο εφόσον αυτά είναι τοποθετημένα σε κλουβί των διαστάσεων που προβλέπονται για τις μεταφορές με λεωφορεία (προσωρινή υποκατάσταση σιδηροδρομικής μεταφοράς με λεωφορεία).

12. Μεταφορά Ποδηλάτων

Για τις αρτηριακές αμαξοστοιχίες, οι οποίες διαθέτουν σκευοφόρο και εφόσον υπάρχει ανάλογη χωρητικότητα ισχύουν τα ακόλουθα :

α) Η μεταφορά ποδηλάτων με τις σκευοφόρους των αμαξοστοιχιών είναι δυνατή με την καταβολή του αντιτίμου του τέλους εγγραφής αποσκευών.

β) Τα ποδήλατα γίνονται δεκτά στις αμαξοστοιχίες μεγάλων αποστάσεων, οι οποίες διαθέτουν σκευοφόρο, ως εγγεγραμμένες αποσκευές άνευ συσκευασίας βάση του ισχύοντος Κανονισμού των δια Σιδηροδρόμου Μεταφορών (ΚΑ.ΜΕ.Σ) και καταβάλλεται το αντίστοιχο κόμιστρο.

γ) Στις αμαξοστοιχίες, στις οποίες δεν ισχύει κράτηση θέσης τα ποδήλατα θα μεταφέρονται ως χειραποσκευές με ευθύνη του κατόχου τους και κατά συνέπεια δεν θα καταβάλλεται το αντίτιμο του τέλους εγγραφής αποσκευών.

Οι πληροφορίες που αφορούν τη μεταφορά ποδηλάτων με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ αναφέρονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ www.trainose.gr / επιβατικό έργο/ υπηρεσίες για τον επιβάτη / Μεταφορά ποδηλάτων.

Η μεταφορά ποδηλάτων με τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ γενικά δεν επιτρέπεται.

13. Μεταφορά συνοδευόμενων αυτοκινήτων.

Είναι δυνατή η μεταφορά συνοδευόμενων αυτοκινήτων στα ειδικά διδάπεδα οχήματα μεταφοράς συνοδευόμενων αυτοκινήτων, τα οποία δρομολογούνται στη σύνθεση επιβατικών αμαξοστοιχιών.

Οι πληροφορίες που αφορούν τη μεταφορά συνοδευόμενων αυτοκινήτων με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ αναφέρονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ www.trainose.gr/επιβατικό έργο / υπηρεσίες για τον επιβάτη / Συνοδευόμενα Αυτοκίνητα.

14. 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 αντίτιμου του εισιτηρίου της διαδρομής που προτίθεται να διανύσει ο επιβάτης και πρόστιμο, το οποίο υπολογίζεται πάντοτε στην τιμή εισιτηρίου απλής μετάβασης πλήρους τιμής ή με έκπτωση (η οποία χορηγείται λόγω της ιδιότητας του επιβάτη), έστω και αν εκδίδεται εισιτήριο με επιστροφή.

Αναλυτικά ορίζονται τα εξής:

- α) Στις προαστιακές διαδρομές Κιάτο - Μαγούλα - Κιάτο, Πειραιά - Χαλκίδα - Πειραιά, Θεσσαλονίκη - Λάρισα - Παλαιοφάρσαλος- Θεσσαλονίκη, Θεσσαλονίκη - Φλώρινα - Θεσσαλονίκη το εισπραττόμενο πρόστιμο να είναι το 10πλάσιο της τιμής του εισιτηρίου με ανώτατο ποσό είσπραξης τα 40€.
- β) Στην προαστιακή γραμμή της Αθήνας, και ειδικότερα στον αστικό ιστό της Αθήνας (Πειραιά - ΣΚΑ - Μαγούλα - ΣΚΑ - Κορωπί - Αεροδρόμιο), για το εισπραττόμενο πρόστιμο ακολουθείται η πολιτική προστίμων του ΟΑΣΑ (εισπράττεται δηλαδή ως πρόστιμο το 60πλάσιο της τιμής του εισιτηρίου πλήρους τιμής ή μειωμένου).

γ) Στις υπόλοιπες αμαξοστοιχίες του ελληνικού σιδηροδρομικού Δικτύου, το εισπραττόμενο πρόστιμο να ορίζεται σε ποσό 2πλάσιο της τιμής του εισιτηρίου.

Τα πρόστιμα στη Προαστιακή Γραμμή της Αθήνας, στον αστικό ιστό της Αθήνας (Πειραιά - Μαρούλα - Κορωπί - Αεροδρόμιο) καταβάλλονται μειωμένα κατά 50% εφόσον εξοφλούνται αμέσως κατά την επιβολή τους ή εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία επιβολής τους στα γραφεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ. Τα πρόστιμα μπορούν επίσης να εξοφληθούν στην αρχική τους αξία εντός 20 ημερών από την ημέρα επιβολής τους (ακολουθείται η πολιτική ΟΑΣΑ .

Τα πρόστιμα στις υπόλοιπες αμαξοστοιχίες καταβάλλονται μειωμένα κατά 50% **μόνο** εφόσον εξοφλούνται αμέσως κατά την επιβολή τους, επί της αμαξοστοιχίας. Τα πρόστιμα μπορούν επίσης να εξοφληθούν στην αρχική τους αξία εντός 20 ημερών από την ημέρα επιβολής τους στο Κεντρικό Ταμείο της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (κεντρικά γραφεία), Τρίτη & Πέμπτη 11:00 - 14:00. Ο επιβάτης μπορεί να καταθέσει ένσταση εντός 20 ημερών από την ημερομηνία επιβολής του προστίμου στο Τμήμα Παραπόνων της Διεύθυνσης Επιβατικών Μεταφορών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

Αν ο παραβάτης δεν καταβάλλει το πρόστιμο αμέσως ή εντός της εικοσαήμερης προθεσμίας, η πράξη επιβολής προστίμου διαβιβάζεται στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.) στην οποία υπάγεται ο παραβάτης για βεβαίωση. Το πρόστιμο σε αυτή την περίπτωση θα **προσαυξάνεται κατά 5 φορές**.

Με βάση το Ν1214/1981 και την ΥΑ 91550/191/1986 (ΦΕΚ 390 Β 11-6-1986) απαραίτητα είναι κατ' ελάχιστον το επώνυμο και το όνομα του επιβάτη, το πατρώνυμο, ο ΑΔΤ και η διεύθυνση κατοικίας. Εναλλακτικά, είναι δυνατόν να ζητηθούν στοιχεία διαβατηρίου. Χρήσιμα είναι και άλλα στοιχεία επικοινωνίας, ο ΑΦΜ του επιβάτη, κλπ., που θα διευκολύνουν την βεβαίωση προστίμου μέσω των ΔΟΥ. Πάντοτε δίδεται αντίγραφο του φύλλου βεβαίωσης προστίμου στον επιβάτη.

Σε περίπτωση που ο επιβάτης είναι ανήλικος, ζητούνται από αυτόν τα στοιχεία επικοινωνίας του κηδεμόνα του. Το πρόστιμο επιβάλλεται στον κηδεμόνα του, ενώ ταυτόχρονα γίνεται προσπάθεια επικοινωνίας μαζί του, ή/και με την Αστυνομία. Εάν ο ανήλικος δεν έχει ταυτότητα, ενημερώνεται και η Αστυνομία και ο κηδεμόνας του, για την ασφαλή παραλαβή του ανήλικου από τον σταθμό Αποβίβασης, από την Αστυνομία ή/και τον κηδεμόνα του. Στην όλη διαδικασία της επιβολής προστίμου, πρέπει να επιδειχθεί ιδιαίτερη προσοχή από το προσωπικό ελέγχου, για την ασφάλεια του ανήλικου, καθώς και ευαισθησία, στο γεγονός ότι ο επιβάτης είναι ανήλικος.

Εάν ο επιβάτης αρνηθεί να δηλώσει τα στοιχεία της ταυτότητας του και να πληρώσει το πρόστιμο ή να πληρώσει τον οφειλόμενο τίτλο μεταφοράς, τότε ο υπάλληλος ελέγχου σε συνεργασία με το προσωπικό μηχανοδήγησης, ή τον Προϊστάμενο της αμαξοστοιχίας, έχει το

δικαίωμα να ζητήσει την συνδρομή της Αστυνομίας για την ταυτοποίηση των στοιχείων του επιβάτη και την επίδοση του προστίμου.

Σε περίπτωση που ο υπάλληλος ελέγχου αδυνατεί να ακολουθήσει όλες τις ανωτέρω διαδικασίες, δικαιούται να αποκλείσει από την περαιτέρω μεταφορά τον επιβάτη, εκτός εάν αυτός είναι ανήλικος, οπότε πρέπει να ληφθούν υπόψη τα ανωτέρω.

Σε περίπτωση που επιβάτης δεν έχει πληρώσει το αντίστοιχο κόμιστρο για σκύλο, τότε το πρόστιμο ανέρχεται στο 50% της πλήρους τιμής εισιτηρίου απλής μετάβασης του επιβάτη - συνοδού, ενώ μειώνεται άμεσα στο μισό, σε περίπτωση επιτόπου πληρωμής. Ισχύουν τα ίδια ως ανωτέρω για περιπτώσεις άρνησης πληρωμής ή παροχής στοιχείων ταυτότητας εκ μέρους του επιβάτη.

Τα πιο πάνω πρόστιμα εισπράττονται και στην περίπτωση που τα εισιτήρια εκδίδονται από το Σταθμό προορισμού για μεταφορά που έχει ήδη πραγματοποιηθεί, εφόσον πρόκειται για διαδικασία εξόφλησης της οφειλής του επιβάτη στο σταθμό προορισμού.

Ο επιβάτης, ο οποίος δεν συμμορφώνεται προς την παραπάνω διάταξη αποκλείεται της μεταφοράς και ζητείται η αποβίβασή του από την αμαξοστοιχία στον αμέσως επόμενο σταθμό.

Για την εξέταση ενστάσεων των επιβατών για τα επιβληθέντα πρόστιμα, έχει συγκροτηθεί ειδική επιτροπή από τη ΤΡΑΙΝΟΣΕ. (Τηλ. Επικοινωνίας Τμήματος Παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ 2130 121 121, 08:00 - 13:00, από Δευτέρα έως Παρασκευή) .

15. Ατυχήματα

Σε περιπτώσεις ατυχημάτων η αποζημίωση των επιβατών καλύπτεται με βάση τα εκάστοτε ισχύοντα κατά την ελληνική και διεθνή νομοθεσία και τις κανονιστικές διατάξεις του σιδηροδρόμου.

Επιπροσθέτως η ΤΡΑΙΝΟΣΕ διαθέτει ασφαλιστική κάλυψη αστικής της ευθύνης έναντι τρίτων.

16. Διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές.

16.1. Γενικά περί διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών από και προς Ελλάδα.

Οι επιβάτες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ από 10.05.2014 εξυπηρετούνται με διεθνείς σιδ/κές επιβατικές συνδέσεις στις διαδρομές Θεσσαλονίκη-Σκόπια-Βελιγράδι-Θεσσαλονίκη και Θεσσαλονίκη -Σόφια - Θεσσαλονίκη. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ 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. (Προς το παρόν η σύνδεση Θεσσαλονίκη-Σκόπια- Βελιγράδι είναι σε αναστολή).

16.2 Όροι Διεθνούς Σιδηροδρομικής Μεταφοράς.

Οι βασικοί όροι μεταφοράς των επιβατών αναγράφονται στα περικαλύμματα των τίτλων μεταφοράς.

16.2.1. Έκδοση εισιτηρίου : Οι τίτλοι μεταφοράς προεκδίδονται το πολύ δύο (2) μήνες πριν από την πρώτη ημέρα ισχύος τους. Οι τίτλοι μεταφοράς απλής μετάβασης έχουν ισχύ δεκαπέντε (15) ημέρες και οι μετ' επανόδου ένα (1) μήνα.

Η τιμή μετ' επανόδου για ένα διεθνές εισιτήριο υπολογίζεται στο διπλάσιο της τιμής απλής διαδρομής.

Στα εισιτήρια με επάνοδο, οι εκπτώσεις που χορηγούνται σε ορισμένες κατηγορίες επιβατών υπολογίζονται στο διπλάσιο της τιμής απλής μετάβασης.

Κατ' εξαίρεση στη διαδρομή Θεσσαλονίκη-Βελιγράδι με επάνοδο εφαρμόζεται έκπτωση 20% και οι εκπτώσεις που χορηγούνται σε ορισμένες κατηγορίες επιβατών εφαρμόζονται στην τελική αυτή τιμή.

16.2.2. Αλλαγές - ακυρώσεις τίτλων μεταφοράς: Οι αλλαγές ή οι ακυρώσεις τίτλων μεταφοράς είναι δυνατές εφόσον η ΤΡΑΙΝΟΣΕ είναι γραφείο έκδοσης του αρχικού τίτλου. Σε κάθε άλλη περίπτωση εκδίδεται νέος τίτλος με πληρωμή του αντιτίμου του στο ακέραιο. Ο επιβάτης θα πρέπει να απευθυνθεί στο γραφείο έκδοσης του εισιτηρίου, προκειμένου να του επιστραφεί το αντίτιμο του αρχικού τίτλου.

16.2.3. Απώλεια ή Κλοπή: Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής, τα εισιτήρια δεν αντικαθίστανται ούτε επιστρέφεται το αντίτιμό τους.

16.2.4. Απεργίες - Περιπτώσεις ανωτέρας βίας: Σε περίπτωση σιδηροδρομικής απεργίας ή περιπτώσεις ανωτέρας βίας και εφόσον ο Σιδηρόδρομος δεν έχει την δυνατότητα προώθησης των επιβατών με άλλα μέσα τότε:

- Ή επιστρέφεται το αντίτιμο του εισιτηρίου χωρίς παρακράτηση από το σημείο πώλησης του εισιτηρίου, εφόσον το εισιτήριο φέρει αντίστοιχη ένδειξη μη χρησιμοποίησης.
- Ή παρατείνεται η διάρκεια ισχύος του εισιτηρίου με τη διάρκεια της απεργίας, εφόσον η διάρκεια ισχύος του εισιτηρίου λήγει μέσα στο διάστημα της απεργίας.

16.2.5. Μερική ή ολική μη χρησιμοποίηση εισιτηρίων: Επιστρεφόμενο ποσό για μεμονωμένους επιβάτες: Για εισιτήρια μεμονωμένων επιβατών που δεν χρησιμοποιήθηκαν (μερικά ή ολικά), ανεξάρτητα από τον χρόνο προσκόμισης των εισιτηρίων και εντός 1 μήνα από την λήξη της διάρκειας του χρόνου ισχύος, για επιστροφή αντιτίμου, **ΠΑΡΑΚΡΑΤΕΙΤΑΙ ποσό ίσο προς 10% της τιμής του εισιτηρίου, με ελάχιστο όριο 3 € και κατά ανώτατο όριο 10 €.** Στην περίπτωση αυτή πρέπει να προσκομισθεί σχετική βεβαίωση μη χρησιμοποίησης των εισιτηρίων.

Επιστρεφόμενο ποσό για ακυρώσεις ομαδικών εισιτηρίων

	Έως 3 ημέρες πριν από την αναχώρηση	2 ημέρες ή λιγότερο πριν από την αναχώρηση
Αλλαγή ημερομηνίας ταξιδιού	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Επιστροφή αντιτίμου (ολική)	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Μερική επιστροφή αντιτίμου	ΝΑΙ	ΟΧΙ

16.3. Γενικές διατάξεις Διεθνών Σιδηροδρομικών Μεταφορών.

16.3.1. Μεταφορά συνοδευόμενων αυτοκινήτων: Είναι δυνατή η μεταφορά συνοδευόμενου αυτοκινήτου του επιβάτη μεταξύ Θεσσαλονίκης - Βελιγραδίου - Θεσσαλονίκης σε επιλεγμένες ημερομηνίες με τη διεθνή αμαξοστοιχία 334/335 HELLAS.

Η φόρτωση του αυτοκινήτου με προορισμό το Βελιγράδι γίνεται στη Θεσσαλονίκη **δυο (2) ώρες** πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας και το μέγιστο επιτρεπόμενο ύψος αυτοκινήτου προς φόρτωση και μεταφορά είναι **1,5 μέτρα** (συνολικό ύψος συμπεριλαμβανόμενης και πιθανής σχάρας μεταφοράς αποσκευών) .

16.3.2. Μεταφορά σκύλων ή άλλων κατοικιδίων σε διεθνείς διαδρομές Η μεταφορά αυτή δεν είναι δυνατή. Εξαιρούνται οι σκύλοι βοήθειας.

17. Πρόσβαση των επιβατών στις πληροφορίες για τη σιδηροδρομική μεταφορά.

Πληροφορίες για τις προσφερόμενες από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ υπηρεσίες παρέχονται:

Ηλεκτρονικά μέσω Διαδικτύου στην ιστοσελίδα www.trainose.gr

Για κλήσεις από την Ελλάδα, από τον πενταψήφιο τηλεφωνικό αριθμό 14511, με χρέωση (από σταθερό 0,615 € ή από κινητό 0,984 € το λεπτό) .

Από τα σημεία πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

Από ενημερωτικά και διαφημιστικά έντυπα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

18. Παράπονα επιβατών

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

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

Στην Υπηρεσία Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών στον τηλεφωνικό αριθμό 14511 (με χρέωση).

Στον ειδικό αριθμό υποβολής παραπόνων 2130-121 121, 08:00 - 13:00, εργάσιμες ημέρες.

Στο Τμήμα Παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα που υπάρχει στην εταιρική ιστοσελίδα (www.trainose.gr/ επικοινωνία) ή στον αριθμό φαξ: 2130 -121 122.

19. Αιτήματα αναζήτησης απωλεσθέντων αντικειμένων.

Για την υποβολή αιτημάτων αναζήτησης απωλεσθέντων αντικειμένων στη διάρκεια της σιδηροδρομικής μεταφοράς, οι ενδιαφερόμενοι επιβάτες μπορούν να απευθύνονται στο Τμήμα Παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα που υπάρχει στην εταιρική ιστοσελίδα (www.trainose.gr / επικοινωνία) ή στον αριθμό φαξ: 2130 121 122 ή στον ειδικό τηλεφωνικό αριθμό υποβολής παραπόνων 2130 121 121, από 08:00 έως 13:00, από Δευτέρα έως Παρασκευή.

Επίλογος.

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ καταβάλλει συστηματικές προσπάθειες βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της για την ασφάλεια και την αξιοπιστία των δρομολογίων της και την καλύτερη δυνατή διεκπεραίωση της άνετης και ασφαλούς μεταφοράς του επιβατικού κοινού.

Τα περιλαμβανόμενα στο παρόν κείμενο βασίζονται σε νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις που διέπουν τη λειτουργία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, οι οποίες εκάστοτε τροποποιούνται.

Κατά συνέπεια τα περιλαμβανόμενα στο παρόν κείμενο δεν συνιστούν αυτοτελείς διατάξεις και επικαιροποιούνται, όποτε αυτό απαιτείται, καλύπτοντας με τον τρόπο αυτό την αναγκαιότητα της καλύτερης δυνατής ενημέρωσης και πληροφόρησης του επιβατικού μας κοινού.

Το παρόν κείμενο είναι αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ www.trainose.gr.

ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΙΝΟΣΕ