



A COMPANY OF THE FSI GROUP  
ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΥΠΟΔΕΙΞΕΩΝ  
FEEDBACK & COMPLAINT FORM

Στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ενθαρρύνουμε την επικοινωνία των πελατών μας με την εταιρεία, αφού προσπαθούμε  
διαρκώς να παρέχουμε αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους πελάτες μας.

Συμπληρώνοντας το έντυπο αυτό μας βοηθάτε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που σας παρέχουμε, αλλά και να  
προωθούμε τις παρατηρήσεις σας σε άλλες εταιρίες, όταν αφορούν θέματα αρμοδιότητάς τους (θέματα σταθμών,  
καθαριότητας, συντήρησης, φύλαξης, υποδομών, κλπ).

Σας παρακαλούμε συμπληρώστε τα παρακάτω πεδία και παραδώστε το έντυπο στη θυρίδα Πληροφοριών (ή στο  
Εκδοτήριο) του ΣΤΑΘΜΟΥ ή ταχυδρομείστε στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΒΑΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΚΑΡΟΛΟΥ  
1-3, 104 37 ΑΘΗΝΑ.

Please fill in this form and hand it out to the Station's Information (or Ticket) Booth or mail to TRAINOSE S.A., 1-3,  
STR. KAROLOU, GR 104 37 ATHENS, GREECE.

Ημερομηνία και Σταθμός/ Γραφείο Υποβολής

Date & Station/Office of form submission:.....

Ημερομηνία & ώρα περιστατικού:

Date & Time of Incident:.....

Δρομολόγιο:

Itinerary: .....

**Παρατηρήσεις:**

**Comments:**

Εάν επιθυμείτε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, παρακαλούμε συμπληρώστε τα παρακάτω πεδία:

*Should you like a contact on our behalf, please fill in your contact details:*

Όνοματεπώνυμο:

Name & Surname: .....

Διεύθυνση (Οδός, αριθμός, Τ.Κ., πόλη):

Address: ..... φαξ/fax:.....

Αρ. Τηλεφώνου:

Tel. Number: .....

Ηλεκτρονική διεύθυνση

E-mail: .....

Με ποιον τρόπο θα θέλατε να επικοινωνήσουμε μαζί σας:

Your communication preference is by:

Τηλεφωνικά/ Phone:  Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο/E-mail:  Ταχυδρομικά/ Post:

Μέλος ΤΡΑΙΝΟΣΕ/Member of TRAINOSE: Ναι/Yes  Αναγράψτε αριθμό Μέλους / Fill in member's id

#### Σημαντικές Σημειώσεις:

1. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. μεριμνά για την προστασία και ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων. Συλλέγει και επεξεργάζεται μόνο όσα στοιχεία είναι απαραίτητα για την εξυπηρέτηση του αιτήματός σας με διαφάνεια κατά τις αρχές της νομιμότητας, της αναλογικότητας, της εμπιστευτικότητας και της ακεραιότητας, του περιορισμού του σκοπού και της ακρίβειας, του συγκεκριμένου χρόνου διατήρησης των δεδομένων και της ελαχιστοποίησης των δεδομένων. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ καταχωρεί τα στοιχεία σας στη βάση δεδομένων της προκειμένου να μπορεί να επικοινωνήσει μαζί σας για την ικανοποίηση του αιτήματός σας, και δεν τα επεξεργάζεται περαιτέρω, εκτός εάν η επεξεργασία απαιτείται από το νόμο/ στο πλαίσιο έννομων αξιώσεων ή γίνεται ανωνυμοποιημένα για την εξαγωγή δεικτών ποιότητας. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ δεν κοινοποιεί τα στοιχεία σας περαιτέρω, αλλά μπορεί να τα διαβιβάσει σε κάποια από τις εταιρείες του ομίλου ΟΣΕ, αν το παράπονο/αίτημά σας δεν αφορά τις δικές της αρμοδιότητες, καθώς και σε τρίτους εφόσον αυτό προβλέπεται από το νόμο ή απαιτείται για την ικανοποίηση του αιτήματός σας. Για περισσότερες πληροφορίες ως προς τους σκοπούς επεξεργασίας και τα δικαιώματά σας, παρακαλούμε να διαβάσετε την **Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων** της ΤΡΑΙΝΟΣΕ διαθέσιμη στο: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr).
2. Το ανθρώπινο δυναμικό μας δεν υποχρεούται να σας αναφέρει τα προσωπικά του στοιχεία. Υποχρεούται, όμως να σας γνωστοποιήσει τον αριθμό μητρώου του εφόσον το ζητήσετε, τον οποίο μπορείτε να συμπεριλάβετε στην αναφορά σας.

#### Important Info:

1. TRAINOSE S.A. ensures the protection and safety of your personal data. It collects and processes only the information which is necessary to satisfy your requests with transparency based on the principles of legitimacy, proportionality, confidentiality and integrity, purpose limitation and accuracy, specified retention period of data and data minimization. TRAINOSE records your data in its database in order to be able to contact you for the satisfaction of your requests and does not process them any further, unless processing is required by law/ in the scope of legal claims or takes place anonymously for quality measurements. TRAINOSE does not disclose your data any further but may transfer them to any of the companies of OSE Group, if your claim/ request is not relevant to TRAINOSE responsibilities, as well as to third parties as long as it is foreseen by law or is necessary for the satisfaction of your request. For more information on the purposes of processing, as well as your rights, please read carefully TRAINOSE **Privacy Policy**, available at: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr).
2. Our staff is not obliged to disclose their personal data to you but must provide their Employee ID number, which you can mention in your complaint.

Για την υποβολή παραπόνων μπορείτε επίσης να καλείτε το Τμήμα Παραπόνων τηλ. **2130 121 121** (εργάσιμες ημέρες, 8:30-13:30) ή στο φαξ **2130 121 122** ή να συμπληρώσετε την ειδική φόρμα στην εταιρική ιστοσελίδα: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr) (Επικοινωνία)

To file a complaint you can call our Customer Care dept tel. **0030 2130 121 121** (working days, 8:30-13:30) or fax **0030 2130 121 122** or fill in the special form in our website: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr) (Contact us)

Το τμήμα αυτό συμπληρώνεται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.  
This field is filled in by TRAINOSE S.A.

- Εταιρική ιστοσελίδα: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr) / Website: [www.trainose.gr](http://www.trainose.gr)
- Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών: 14511 / Call Center: 14511