



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

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 1593/86).
- 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 13, 15 – 18 και 28 του εν λόγω Κανονισμού ΕΚ. Οι εξαιρέσεις αυτές αφορούν στο σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών στο εσωτερικό της χώρας, οι οποίες εξυπηρετούνται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών αστικής, προαστιακής και περιφερειακής σιδηροδρομικής μεταφοράς).
- γ. Οι διατάξεις του ισχύοντος Τιμολογίου για τις Επιβατικές Μεταφορές της ΤΡΑΙΝΟΣΕ

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 ΤΡΑΙΝΟΣΕ διενεργεί εσωτερικές και διεθνείς 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 ΤΡΑΙΝΟΣΕ 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 ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

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

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

3. Στις αμαξοστοιχίες και τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, καθώς και στους χώρους μακράς αναμονής του επιβατικού κοινού (αίθουσες αναμονής σιδηροδρομικών σταθμών) δεν επιτρέπεται το κάπνισμα (σύμφωνα με το Νόμο 3370/2005 (ΦΕΚ Α Τεύχος 176/11.07.2005, όπως ισχύει σήμερα).

Στην προαστιακή γραμμή Πειραιά /Αθήνας – Αεροδρομίου – Κιάτου δεν επιτρέπεται επιπρόσθετως και η κατανάλωση φαγητού και ποτού στις αμαξοστοιχίες και στους Σταθμούς.

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 ΤΡΑΙΝΟΣΕ στο επιβατικό κοινό.

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

Οι τίτλοι μεταφοράς των επιβατών με τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ διατίθενται στο επιβατικό κοινό, είτε μέσω φυσικών σημείων πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (σταθμοί, γραφεία ταξιδίων, συμβεβλημένα Πρακτορεία και σημεία πώλησης και σε ορισμένες περιπτώσεις μηχανήματα αυτόματης έκδοσης εισιτηρίων), είτε μέσω Διαδικτύου.

Σε περίπτωση που αναφέρονται συνοπτικά όροι μεταφοράς στους τίτλους μεταφοράς τότε υπερισχύουν ως νεότεροι οι παρόντες όροι. Αντίστοιχα υπερισχύουν οι όροι που ευρίσκονται εκτυπωμένοι στην εμπρόσθια σελίδα των τίτλων μεταφοράς (ως νεότεροι και ειδικότεροι-και-επί του τίτλου) από τους τυχόν όρους που ευρίσκονται στην οπίσθια σελίδα των τίτλων μεταφοράς.

2 Τιμολογιακή πολιτική της ΤΡΑΙΝΟΣΕ

Για την καλύτερη δυνατή ανταπόκριση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ στις απαιτήσεις της αγοράς παρέχονται στα πλαίσια της τιμολογιακής της πολιτικής, μεταξύ άλλων και εκπτώσεις και προσφορές στο επιβατικό κοινό. Οι προϋποθέσεις και οι όροι που διέπουν τη μεταφορά επιβατών από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ, καθώς και οι προϋποθέσεις χορήγησης των εκάστοτε εκπτώσεων και προσφορών ορίζονται αναλυτικά στο τεύχος του Τιμολογίου για τις επιβατικές μεταφορές της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

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 Διοίκησης.

Ισχύουν ειδικές εκπτώσεις ανάλογα με το χρόνο προαγοράς των εισιτηρίων από τους επιβάτες, καθώς και ειδικές μειωμένες τιμές για την αγορά εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου και ειδικές τιμές για ορισμένες κατηγορίες επιβατών. Η τιμολογιακή πολιτική ανήκει στην απόλυτη ευχέρεια για να καθορίζεται και τροποποιείται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ, σύμφωνα με το Ν.3891/2010.

Οι εκπτώσεις 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.

3 Εκδόσεις εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου

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

Όταν η έκδοση αυτή πραγματοποιηθεί σε χρόνο μεγαλύτερο από 2 ημέρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, χορηγείται επιπλέον έκπτωση ύψους 15% πολλαπλασιαστικά (δηλαδή τιμή εισιτηρίου x 0,9 x 0,85).

Στο συγκεκριμένο εισιτήριο παρέχεται δικαίωμα αλλαγής ημερομηνίας με απώλεια της επιπλέον έκπτωσης 15% εφόσον η αλλαγή αφορά αμαξοστοιχία η οποία αναχωρεί πριν το χρονικό περιθώριο των 2 ημερών, και εφόσον η αλλαγή ημερομηνίας ζητηθεί διαδικτυακά.

Σε περίπτωση που η αλλαγή ημερομηνίας ζητηθεί σε σημείο πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ υπάρχει επίσης απώλεια της επιπλέον έκπτωσης 10% (έκδοση μέσω Διαδικτύου).

Η προαναφερόμενη έκπτωση 10% για εκδόσεις τίτλων μεταφοράς μέσω Διαδικτύου χορηγείται για τις διαδρομές, οι οποίες εμφανίζονται στη διαδικτυακή σελίδα μέσω της οποίας πραγματοποιείται η ηλεκτρονική έκδοση του εισιτηρίου.

Εξαιρούνται σε κάθε περίπτωση οι διαδρομές:

- η διαδρομή Πειραιάς /Αθήνα – Αεροδρόμιο – Κιάτο και αντίστροφα,
- η διαδρομή Αθήνα – Οινόη - Χαλκίδα και αντίστροφα,
- η διαδρομή Θεσ/νίκη - Λάρισα (Παλαιοφάρσαλος) και αντίστροφα,
- η διαδρομή Θεσ/νίκη – Έδεσσα-Φλώρινα και αντίστροφα,
- η διαδρομή Κατάκωλο – Πύργος – Ολυμπία και αντίστροφα,
- η διαδρομή Άγιος Ανδρέας – Πάτρα – Ρίο (Ψαθόπυργος) και αντίστροφα
- η διαδρομή Διακοπτό – Καλάβρυτα και αντίστροφα
- η διαδρομή Άνω Λεχώνια - Μηλιές και αντίστροφα
- η διαδρομή Λειανοκλάδι – Στυλίδα και αντίστροφα

στις οποίες ισχύουν 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 48 ώρες πριν από την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας.

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

- Στα προαναφερόμενα ειδικά 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

4 Εμπόδιο στη μεταφορά από κατάργηση ή καθυστέρηση αμαξοστοιχιών ή από ολική διακοπή της Υπηρεσίας, ή από έλλειψη αντίστοιχης θέσης - Απεργίες

Η ολική διακοπή της Υπηρεσίας, ή η κατάργηση αμαξοστοιχίας σε ολόκληρη ή σε μέρος της διαδρομής, ή η καθυστέρηση κατά την αναχώρηση από τον σταθμό αφετηρίας 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

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 η αμαξοστοιχία σε ολόκληρη τη διαδρομή ή μέρος αυτής.
- β. Καταργήθηκε η αμαξοστοιχία που ανταποκρινόταν με αυτήν που ταξίδευε αρχικά σε ολόκληρη την διαδρομή ή μέρος αυτής, εφόσον προβλέπεται στα εγχειρίδια κυκλοφορίας αμαξοστοιχιών ανταπόκριση και όχι απλώς δυνατότητα αλλαγής αμαξοστοιχίας. Σαν κατάργηση θεωρείται και η καθυστέρηση πλέον των 3 ωρών.
- γ. Καθυστέρησε η αμαξοστοιχία με συνέπεια να μην εξασφαλίζεται η ανταπόκρισή της, εφόσον προβλέπεται στα εγχειρίδια κυκλοφορίας αμαξοστοιχιών ανταπόκριση και όχι απλώς δυνατότητα αλλαγής αμαξοστοιχίας.
- δ. Υπήρξε ολική διακοπή της Υπηρεσίας (θεομηνία, αποκοπές γραμμής για τεχνικούς λόγους κλπ)
- ε. 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) Έχει επίσης την δυνατότητα να αναβάλει το ταξίδι του για άλλη ημερομηνία. Ο τίτλος μεταφοράς ενισχύεται με τους εκάστοτε ισχύοντες όρους, με ενδεχόμενη οικονομική επιβάρυνση του επιβάτη.
- (3) 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.
- (4) **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.
- (5) **Να παραιτηθεί** της έναρξης ή της συνέχισης του ταξιδιού του και να αξιώσει την 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 (4) και (5), η επιστροφή του αντιτίμου των τίτλων μεταφοράς που δεν χρησιμοποιήθηκαν ολικά ή μερικά **μπορεί εναλλακτικά και ανάλογα με την επιθυμία του επιβάτη, να πραγματοποιηθεί με τη χορήγηση ειδικού «κουπονιού ταξιδιού».**

Ειδικότερα για τα εισιτήρια έκδοσης μέσω Διαδικτύου -συμπεριλαμβανομένων των ειδικών εκπαιδευτικών τιμολογιακών προσφορών που εκδίδονται μέσω Διαδικτύου, καθώς και των ειδικών εκπαιδευτικών εισιτηρίων που χορηγούνται στους κατόχους της Ευρωπαϊκής Κάρτας Νέων- στις περιπτώσεις ύπαρξης εμποδίου στη μεταφορά, ισχύει η απευθείας επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων στην πιστωτική κάρτα του επιβάτη ή η έκδοση «κουπονιού ταξιδιού», μέσω του Κέντρου Τηλ. Εξυπηρέτησης Πελατών 14511.

4.2 Καθυστέρηση αμαξοστοιχίας

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

- α) για συνολική καθυστέρηση 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 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 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 άφιξη της αμαξοστοιχίας στο σταθμό προορισμού **άνω των 180 λεπτών**, 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.

Τα ανωτέρω δεν έχουν εφαρμογή για τις διαδρομές:

- η διαδρομή Πειραιάς /Αθήνα – Αεροδρόμιο – Κιάτο και αντίστροφα,
- η διαδρομή Αθήνα – Οινόη - Χαλκίδα και αντίστροφα,
- η διαδρομή Θεσ/νίκη - Λάρισα (Παλαιοφάρσαλος) και αντίστροφα,
- η διαδρομή Θεσ/νίκη – Έδεσσα-Φλώρινα και αντίστροφα,
- η διαδρομή Κατάκωλο – Πύργος – Ολυμπία και αντίστροφα,
- η διαδρομή Άγιος Ανδρέας – Πάτρα – Ρίο (Ψαθόπυργος) και αντίστροφα
- η διαδρομή Διακοπτό – Καλάβρυτα και αντίστροφα
- η διαδρομή Άνω Λεχώνια - Μηλιές και αντίστροφα
- η διαδρομή Λειανοκλάδι – Στυλίδα και αντίστροφα

Επίσης τα ανωτέρω δεν έχουν εφαρμογή για τα 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.

Για εισιτήρια που έχουν εκδοθεί μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος έκδοσης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, ο επιβάτης παίρνει αυτεπάγγελτα 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 μηχανοποιημένου σημείου πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ. Το «κουπόνι ταξιδιού» στην περίπτωση αυτή έχει διάρκεια ισχύος 6 μήνες.

Για τα εισιτήρια χειρογραφικής έκδοσης και τις κάρτες πολλαπλών διαδρομών, δεν μπορεί προς το παρόν να δοθεί αποζημίωση λόγω καθυστέρησης.

Ειδικότερα για τις διαδρομές Αεροδρόμιο –Πειραιά και Κιάτο – Πειραιά και αντίστροφα ορίζεται ότι, για καθυστερήσεις άνω των 30 λεπτών, ο επιβάτης δικαιούται αντίστοιχο τίτλο μεταφοράς με αυτόν που κατείχε.

Της ρύθμισης εξαιρείται το Αστικό τμήμα της ζώνης ΟΑΣΑ Πειραιάς –Μαγούλα – Κορωπί, δηλαδή δεν επιστρέφονται τίτλοι του αστικού τμήματος (1,4 ευρώ και μειωμένο).

Δεν προβλέπεται 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, 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.

4.3 Απεργίες

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**, η επιστροφή του αντιτίμου ή των κομίστρων γίνεται άμεσα και αυτεπάγγελα από οποιοδήποτε Σταθμό του Δικτύου, ο οποίος εξασφαλίζει επιβατική υπηρεσία, ή από συμβεβλημένο Πρακτορείο, ή από Πρακτορείο εντός Σταθμού, **χωρίς παρακράτηση υπέρ της ΤΡΑΙΝΟΣΕ**, ή εκδίδεται ανάλογα με την επιθυμία του επιβάτη ειδικό «κουπόνι ταξιδιού».

Ειδικότερα για τα εισιτήρια 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.

- ισχύει η απευθείας επιστροφή του αντιτίμου των εισιτηρίων στην πιστωτική κάρτα του επιβάτη ή η έκδοση «κουπονιού ταξιδιού», μέσω του Κέντρου Τηλ. Εξυπηρέτησης Πελατών 14511.

Στις περιπτώσεις που η αμαξοστοιχία αναχωρεί με καθυστέρηση λόγω προγραμματισμένης απεργίας ή στάσης εργασίας, ισχύει ομοίως η αυτεπάγγελη επιστροφή αντιτίμου, στους επιβάτες που δεν επιθυμούν να ταξιδέψουν ή δεν έχουν αποδεδειγμένα ταξιδέψει.

Δεν είναι δυνατή η παράταση ισχύος των εισιτηρίων για άλλες ημερομηνίες.

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 Ματαίωση του ταξιδιού

Στην περίπτωση που ο επιβάτης δεν πραγματοποιεί το ταξίδι του με δική του υπαιτιότητα, και μέχρι 24 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας με την οποία είχε προγραμματίσει να ταξιδέψει, ο τίτλος μεταφοράς του ενισχύεται (δηλ. παρατείνεται η διάρκεια ισχύος του), ως εξής:

- αν η μη χρησιμοποίηση του εισιτηρίου ζητηθεί από τον επιβάτη σε σημείο πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε χρονικό διάστημα από 24 - 48 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, επιστρέφεται με τη μορφή κουπονιού ταξιδιού το 50% της συνολικής αξίας του τίτλου μεταφοράς και
- αν η μη χρησιμοποίηση του εισιτηρίου ζητηθεί από τον επιβάτη σε σημείο πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από 48 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, επιστρέφεται με τη μορφή κουπονιού ταξιδιού το 100% της συνολικής αξίας του τίτλου μεταφοράς.

Για το χρονικό διάστημα από 0 – 24 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, καθώς και μετά την αναχώρηση αυτής δεν πραγματοποιείται καμία ενίσχυση τίτλου μεταφοράς.

Για τους τίτλους μεταφοράς χειρογραφικής έκδοσης, σε περίπτωση που ο επιβάτης-κάτοχος του εισιτηρίου αυτού, δεν πραγματοποιήσει το ταξίδι του με δική του υπαιτιότητα, ο τίτλος μεταφοράς του ενισχύεται μόνο από τα σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, τα οποία διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης εισιτηρίων.

Για τα εισιτήρια έκδοσης μέσω Διαδικτύου σε κάθε περίπτωση ματαίωσης του ταξιδιού με ευθύνη του επιβάτη απαιτείται οπωσδήποτε η τηλεφωνική ενημέρωση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ πριν την ημερομηνία ταξιδιού, προκειμένου να καταγραφεί το αίτημα του επιβάτη και να ελεγχθεί σε συνδυασμό με τις ισχύουσες για την εταιρεία διατάξεις.

Τα εισιτήρια ειδικής διαδικτυακής προσφοράς αξίας 9€ και 19€ δεν ακυρώνονται, δεν ανταλλάσσονται για άλλη ημερομηνία, ούτε επιστρέφεται το αντίτιμό τους.

Το «κουπόνι ταξιδιού» ισχύει για 1 μήνα για τα εισιτήρια που εκδίδονται από σημεία πώλησης και για 6 μήνες για τα εισιτήρια διαδικτυακής έκδοσης, **δεν είναι τίτλος μεταφοράς** και είναι ανταλλάξιμο είτε σε αντίστοιχης μέρος της αξίας τίτλου μεταφοράς στο αντίτιμο που αντιστοιχεί σε αυτό, στα εκδοτήρια εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ είτε διαδικτυακά, με τον τίτλο μεταφοράς που επιθυμεί ο επιβάτης για μεταγενέστερο ταξίδι του με το σιδηρόδρομο.

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.

5.2 Αλλαγή ημερομηνίας ταξιδιού.

Η οποιαδήποτε μεταβολή της ημερομηνίας ταξιδιού με υπαιτιότητα του επιβάτη, θα γίνεται από τα μηχανοποιημένα σημεία πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, με τους ίδιους όρους που ισχύουν για την ενίσχυση εισιτηρίων δηλ.

- αν η αλλαγή ημερομηνίας ταξιδιού ζητηθεί από τον επιβάτη, σε χρονικό διάστημα από 24 - 48 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, επιστρέφεται **με τη μορφή έκπτωσης στο νέο τίτλο μεταφοράς που θα εκδοθεί**, το 50% της συνολικής αξίας του αρχικού τίτλου μεταφοράς και
- αν η αλλαγή ημερομηνίας ταξιδιού ζητηθεί από τον επιβάτη, σε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από 48 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, επιστρέφεται **με τη μορφή έκπτωσης στο νέο τίτλο μεταφοράς που θα εκδοθεί**, το 100% της συνολικής αξίας του αρχικού τίτλου μεταφοράς.

- για το χρονικό διάστημα από 0 – 24 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας, καθώς και μετά την αναχώρηση αυτής δεν πραγματοποιείται καμία μεταβολή του τίτλου μεταφοράς.

Ο νέος τίτλος μεταφοράς που θα εκδίδεται λόγω μεταβολής ενός αρχικού τίτλου, δεν θα επιδέχεται καμία περαιτέρω αλλαγή, δηλ. οι αλλαγές που γίνονται σε τίτλο μεταφοράς είναι δυνατό να γίνουν για μία και μόνο φορά για το συγκεκριμένο τίτλο.

Τα εισιτήρια ειδικής Διαδικτυακής προσφοράς αξίας 9€ και 19€ δεν ακυρώνονται, δεν ανταλλάσσονται για άλλη ημερομηνία, ούτε επιστρέφεται το αντίτιμο τους.

6 Μεταφορά ατόμων με αναπηρία

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 ή μειωμένη κινητικότητα 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 ή μειωμένη κινητικότητα, με την επίδειξη του ανάλογου ειδικού Δελτίου Ταυτότητας.

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.

7 Αποσκευές

Οι επιβάτες δικαιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του ΚΑΜΕΣ 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 αυτός μέσα στο διαμέρισμα. 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 ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

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 υπαιτιότητά του σιδηροδρόμου.

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, έστω και χωρίς συσκευασία, τα παρακάτω:

Φορητές ή κυλιόμενες πολυθρόνες, παιδικά καρότσια, αθλητικά όργανα, ποδήλατα.

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

Η συσκευασία και ο όγκος των δεμάτων που προσκομίζονται για εγγραφή ως 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 να είναι στο ίδιο δρομολόγιο.

Κάθε επιβάτης με εξαίρεση τα παιδιά που μεταφέρονται δωρεάν δικαιούται να μεταφέρει αποσκευές με ανώτατο βάρος ανά αποσκευή τα 50 χιλιόγραμμα και τα 3 τεμάχια ανά άτομο και εισιτήριο, για τις οποίες εισπράττεται ανεξάρτητα από την απόσταση δικαίωμα εγγραφής, το οποίο ορίζεται στον σχετικό πίνακα κομίστρων αποσκευών .

Για τις αποσκευές που εγγράφονται μέσα στην αμαξοστοιχία πέρα από το σύμφωνα με τα παραπάνω προβλεπόμενο τέλος, εισπράττεται και πρόστιμο. Το πρόστιμο αυτό δεν εισπράττεται όταν πρόκειται για αποσκευές που προέρχονται από σταθμούς που δεν λειτουργούν ή από στάσεις μη στελεχωμένες καθώς επίσης και από σταθμούς που δεν εξασφαλίζουν υπηρεσία αποσκευών.

8 Πρόσθετα Τέλη Αποσκευών

Για τις εγγεγραμμένες αποσκευές εκτός από τα κόμιστρα είναι δυνατό να εισπραχθεί και τέλος ιδιαίτερης αποζημίωσης. Ο επιβάτης δηλαδή μπορεί να ορίσει την **ιδιαίτερη αποζημίωση** που θα καταβληθεί σ' αυτόν σε περίπτωση απώλειας ή βλάβης των εγγεγραμμένων αποσκευών του

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 υποβάλλει σχετική έγγραφη αίτηση.

Πέραν του ποσού αυτού επιστρέφονται στο δικαιούχο επιβάτη τα καταβληθέντα κόμιστρα καθώς και οποιαδήποτε άλλα, σχετικά με τη μεταφορά, καταβληθέντα τέλη.

10 Μεταφορά κατοικίδιων ζώων

A. ΓΕΝΙΚΑ

(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 (Βλ. συνημμένα υπόδειγμα βιβλιαρίου)

γ. Τα ζώα διαθέτουν βιβλιάριο υγείας ενημερωμένο

δ. Οι μεταφερόμενοι σκύλοι (που δεν είναι τοποθετημένοι σε κλουβί), φέρουν λουρί χειρισμού, και φίμωτρο ανεξάρτητα από το μέγεθός τους, με εξαίρεση τους σκύλους βοήθειας τυφλών, οι οποίοι μεταφέρονται χωρίς φίμωτρο

ε. Τα μικρόσωμα συνοδευόμενα ζώα συντροφιάς μεταφέρονται σε ασφαλές κλουβί μεταφοράς με μέγιστη διάσταση:

- 50 X 40 X 70 εκ. για τις αμαξοστοιχίες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και
- 50 X 40 X 35 εκ. για τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ

(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 εντός των αμαξοστοιχιών και λεωφορείων για τη μεταφορά τους.

(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.

Β. ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΣΥΝΟΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΖΩΩΝ ΣΥΝΤΡΟΦΙΑΣ Η ΒΟΗΘΕΙΑΣ (με τις αμαξοστοιχίες ή τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ)

Ι. ΑΜΑΞΟΣΤΟΙΧΙΕΣ ΤΡΑΙΝΟΣΕ

Τα συνοδευόμενα ζώα συντροφιάς ή βοήθειας μεταφέρονται σε ορισμένα οχήματα και θέσεις των τακτικών αμαξοστοιχιών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και σε καθορισμένα δρομολόγια. όπως αυτά αναφέρονται αναλυτικά παρακάτω.

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΜΑΞΟΣΤΟΙΧΙΩΝ ΣΤΙΣ ΟΠΟΙΕΣ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Η ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΡΟΣ
ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΖΩΩΝ ΣΥΝΤΡΟΦΙΑΣ Η ΒΟΗΘΕΙΑΣ**

<i>Διαδρομή</i>	Αριθμός αμαξοστοιχίας
<i>Προαστιακή γραμμή Πειραιάς-Χαλκίδα-Πειραιάς (Αμαξοστοιχίες χωρίς υποχρεωτική κράτηση θέσης)</i>	
Διαδρομή Πειραιάς-Χαλκίδα	1532 (ώρα 05.30 π.μ.), 1546 (ώρα 12.30), 2536 (ώρα 22.30) στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
Διαδρομή Χαλκίδα-Πειραιάς	1545 (10:28),2531 (ώρα 18.28), 2533 (ώρα 19.28),2535 (ώρα 20.28),2537(ώρα 21.28), 2539 (ώρα 22.24) στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
<i>Προαστιακή γραμμή Λάρισα- Θεσ/νίκη (Αμαξοστοιχίες χωρίς υποχρεωτική κράτηση θέσης)</i>	
Διαδρομή Λάρισα-Θεσ/νίκη	1590 (ώρα 6.00 π.μ.), 1592(ώρα 7.25 π.μ.), 1596 (ώρα 10.43 π.μ.), 3592 (ώρα 22.48) στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
Διαδρομή Θεσ/νίκη-Λάρισα	1591 (ώρα 05.37π.μ.), 1593(ώρα 0.6.40 π.μ.), 2597(ώρα 17.14), 3593(ώρα 21.47) στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
<i>Προαστιακή Γραμμή Πάτρας (Αμαξοστοιχίες χωρίς υποχρεωτική κράτηση θέσης)</i>	
Διαδρομή Αγ.Ανδρέας- Πάτρα – (Αγ.Βασίλειος)	1301 στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
Διαδρομή (Αγ.Βασίλειος) Πάτρα-Αγ.Ανδρέας	4304 στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
<i>Τοπικές αμαξοστοιχίες (Αμαξοστοιχίες χωρίς υποχρεωτική κράτηση θέσης)</i>	

Διαδρομή Λάρισα-Βόλος	1572(ώρα 06.37), 1576(ώρα 11.30), 2576(ώρα 22.30) στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
Διαδρομή Βόλος-Λάρισα	1573(ώρα 7.30 π.μ.), 1577(ώρα 12.25), 2571 (ώρα 17.25), 2577(ώρα 23.25) στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
Διαδρομή Καλαμπάκα-Λάρισα	887/562 στο τελευταίο όχημα
Διαδρομή Λάρισα-Καλαμπάκα	591/882 στο τελευταίο όχημα με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
Διαδρομή Λειανοκλάδι-Στυλίδα	στο τελευταίο όχημα
Διαδρομή Αλεξανδρούπολη-Δίκαια – Αλεξανδρούπολη	στο τελευταίο όχημα
<i>Αμαξοστοιχίες μεγάλων αποστάσεων στο σύνολο του Δικτύου(Αμαξοστοιχίες με υποχρεωτική κράτηση θέσης)</i>	
Διαδρομή Αθήνα – Θεσσαλονίκη	IC 50 (ώρα 7.18 π.μ.), όχημα ORD Nr 2, τύπου Bmz, θέσεις 111-116 IC (60 ώρα 18.18), όχημα ORD Nr 2 τύπου Bmz θέσεις 111-116
Διαδρομή Θεσσαλονίκη – Αθήνα	IC 53 (ώρα 7.04 π.μ.) όχημα ORD Nr 2,τύπου Bmz θέσεις 111-116 IC 61 (ώρα 18.04), όχημα ORD Nr 2, τύπου Bmz θέσεις 111-116
Διαδρομή Αθήνα – Καλαμπάκα	884 (ώρα 8.27 π.μ.), όχημα ORD Nr 2, τύπου Bmz, θέσεις 111-116
Διαδρομή Καλαμπάκα – Αθήνα	885 (ώρα 17.32), όχημα ORD Nr 2, τύπου Bmz, θέσεις 111-116
Διαδρομή Θεσ/νίκη-Φλώρινα	IC 81 (ώρα 7.14 π.μ.) στο τελευταίο όχημα χωρίς καθορισμένες θέσεις με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία
Διαδρομή Φλώρινα-Θεσ/νίκη:	IC 86 (ώρα 16.12) στο τελευταίο όχημα, χωρίς καθορισμένες θέσεις με ανώτατο όριο 4 κατοικίδια ανά αμαξοστοιχία

<p>Διαδρομή Θεσσαλονίκη-Αλεξανδρούπολη</p>	<p>600 (ώρα 07.00 π.μ.), όχημα ORD Nr 4, τύπου Βmpz, θέσεις 101,102,103,108 αμαξ. 90 όχημα εφόσον η σύνθεση είναι 5-δυμη Α/Α,όχημα Β2 θέσεις 11,12,13,18 ή εναλλακτικά στο όχημα ORD Nr 3 Βmpz θέσεις 11,12,13,18</p>
<p>Διαδρομή Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη</p>	<p>601 (ώρα 15.14), όχημα ORD Nr 2, τύπου Βmpz, θέσεις 104,105,106,107 IC 91 στο τελευταίο όχημα εφόσον η σύνθεση είναι 5- δυμη Α/Α στο όχημα Β2, θέσεις 11,12,13,18 ή εναλλακτικά στο όχημα ORD Nr 2,τύπου Βmpz, θέσεις 11,12,13,18</p>
<p>Διαδρομή Διακοπτό-Καλάβρυτα – Διακοπτό (Οδοντωτός)</p>	<p>στο τελευταίο όχημα κάθε αμαξοστοιχίας, χωρίς καθορισμένες θέσεις</p>
<p>Διαδρομή τρένου Πηλίου</p>	<p>στο τελευταίο όχημα κάθε αμαξοστοιχίας, χωρίς καθορισμένες θέσεις</p>
<p>Προαστιακή γραμμή Αεροδρομίου/Αθήνας – Κιάτου</p>	<ul style="list-style-type: none"> • σε όλα τα δρομολόγια στη διαδρομή Αεροδρόμιο– Δουκ. Πλακεντίας και αντίστροφα στο τελευταίο βαγόνι. • στο δρομολόγιο 4400 (διαδρομή Αεροδρόμιο- Κιάτο) στο τελευταίο βαγόνι, με ανταπόκριση με το λεωφορείο Λ2 από Κιάτο • στο δρομολόγιο 4416 (διαδρομή Αεροδρόμιο- Κιάτο) στο τελευταίο βαγόνι, με ανταπόκριση με το λεωφορείο Λ16 από Κιάτο • στο δρομολόγιο με το λεωφορείο Λ7 από Πάτρα σε συνδυασμό με την ανταποκρινόμενη αμαξοστοιχία από Κιάτο 4411, στο τελευταίο βαγόνι • στο δρομολόγιο με το λεωφορείο Λ18 από Πάτρα σε συνδυασμό με την ανταποκρινόμενη αμαξοστοιχία από Κιάτο 4427, στο τελευταίο βαγόνι. <p>*τα δρομολόγια λεωφορείων μεταξύ Κιάτου- Πάτρας ισχύουν από 14/04/2014</p>

Στις περιπτώσεις απώλειας ανταπόκρισης με τοπικές αμαξοστοιχίες στις γραμμές Παλ/σαλος-Καλαμπάκα, Λάρισα- Βόλος, Θεσ/νίκη-Φλώρινα, και Αλεξανδρούπολη- Δίκαια, οι επιβάτες που μεταφέρουν ζώα συντροφιάς προωθούνται με την αμέσως επόμενη αμαξοστοιχία, στο μέτρο του δυνατού.

II. ΛΕΩΦΟΡΕΙΑΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΤΗΣ ΤΡΑΙΝΟΣΕ

Ειδικότερα για τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ για λόγους καλύτερης εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού η μεταφορά των κατοικίδιων ζώων (πάντοτε σε συσκευασίες σύμφωνα με τα παραπάνω) περιορίζεται:

- σε δύο δρομολόγια ημερησίως ανά κατεύθυνση στη γραμμή Κιάτου – Πάτρας, (στο δρομολόγιο των 7.30 π.μ. και 15.30 από Κιάτο και στο δρομολόγιο των 8.45 π.μ. και 16.30 από Πάτρα) και
- σε ένα δρομολόγιο ανά κατεύθυνση στη γραμμή Λάρισας – Βόλου (στο δρομολόγιο των 11.20 π.μ. από Βόλο και στο δρομολόγιο των 12.30 μ.μ. από Λάρισα).

Τα ζώα στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ (μεταφερόμενα στις ασφαλείς συσκευασίες που αναφέρονται παραπάνω) τοποθετούνται υποχρεωτικά εντός του χώρου επιβατών και πάντοτε σε θέσεις που αντιστοιχούν στην τελευταία πεντάδα των προσφερόμενων θέσεων του λεωφορείου ο δε μέγιστος αριθμός τους ανέρχεται σε δύο κατοικίδια ανά λεωφορείο στις παραπάνω οριζόμενες λεωφορειακές γραμμές. Σε καμία περίπτωση η μεταφορά των μικρών κατοικίδιων ζώων και κατά μείζονα λόγο αυτών που συνοδεύουν τυφλούς, δεν τελεί υπό την κρίση του οδηγού ή τη συναίνεση των λοιπών επιβατών.

Γ. ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΜΕΓΑΛΟΣΩΜΩΝ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΣΩΜΩΝ ΣΚΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΚΥΛΩΝ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

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, μεταφέρονται στις συγκεκριμένες θέσεις και οχήματα των αμαξοστοιχιών ή των λεωφορείων που έχουν οριστεί από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ:

- **είτε σε κλουβί** ή άλλη κατάλληλη ασφαλή συσκευασία με τις διαστάσεις που προαναφέρθηκαν, στις αμαξοστοιχίες και τα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ. Τα ζώα αυτά είναι δυνατό να μεταφέρονται στα γόνατα ή και να τοποθετούνται στους χώρους των αμαξοστοιχιών που προορίζονται για τις αποσκευές χειρός
- **είτε χωρίς κλουβί** ή άλλη κατάλληλη συσκευασία (αλλά φέρουν απαραίτητως λουρί και φίμωτρο)
- **στα λεωφορεία** της ΤΡΑΙΝΟΣΕ τα μικρόσωμα συνοδευόμενα ζώα γίνονται δεκτά **μόνον** εφόσον μεταφέρονται **σε κλουβί** ή άλλη κατάλληλη συσκευασία των διαστάσεων που προαναφέρθηκαν.

β. Μεγαλόσωμοι σκύλοι

Οι μεγαλόσωμοι σκύλοι που συνοδεύονται από τους κατόχους μεταφέρονται στις συγκεκριμένες θέσεις και οχήματα των αμαξοστοιχιών που έχουν οριστεί από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ:

- **είτε σε κλουβί** ή άλλη κατάλληλη ασφαλή συσκευασία με τις διαστάσεις που αναφέρονται παραπάνω,
- **είτε χωρίς κλουβί**, αλλά οπωσδήποτε με λουρί χειρισμού, και φίμωτρο.
- **είτε σε ξεχωριστό διαμέρισμα** το οποίο ενοικιάζεται για το σκοπό αυτό, εφόσον το επιθυμεί ο κάτοχος του μεγαλόσωμου σκύλου.

γ. Σκύλοι βοήθειας τυφλών

Επιτρέπεται, η παραλαβή και μεταφορά μεγαλόσωμων σκύλων που συνοδεύουν τυφλούς εντός των διαμερισμάτων, στις συγκεκριμένες θέσεις και οχήματα που έχουν οριστεί από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ, με τους παρακάτω όρους :

- ο σκύλος βοήθειας **μεταφέρεται χωρίς φίμωτρο**, με λουρί και πρέπει να είναι καθισμένος επί του δαπέδου του βαγονιού, ή στα λεωφορεία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ κοντά ή δίπλα 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.

Δ. ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΖΩΩΝ ΣΥΝΤΡΟΦΙΑΣ

α. Για τη μεταφορά μικρών κατοικίδιων ζώων σύμφωνα με τους παραπάνω όρους δεν εισπράττεται κόμιστρο και δεν εκδίδεται τίτλος μεταφοράς, εκτός εάν ζητείται για τα μικρά κατοικίδια εντός συσκευασίας μεταφοράς ιδιαίτερη θέση. Εισπράττεται στην περίπτωση αυτή κόμιστρο ύψους 50% επί της τιμής Β' θέσης της διαδρομής του εισιτηρίου του ενήλικα επιβάτη - συνοδού. Η ρύθμιση αυτή ισχύει και για τις εκδόσεις εισιτηρίων μέσω Διαδικτύου.

β. Για τη μεταφορά μεγαλόσωμων σκύλων άνω των 10 κιλών εισπράττεται κόμιστρο ύψους 50% της τιμής Β' θέσης της διαδρομής του εισιτηρίου του ενήλικα επιβάτη - συνοδού.

γ. Για την ενοικίαση ολόκληρου διαμερίσματος ο κάτοχος του συνοδευόμενου ζώου καταβάλλει το αντίτιμο του συνόλου των προσφερόμενων στο διαμέρισμα θέσεων.

δ. Για τους σκύλους βοήθειας τυφλών δεν εισπράττεται κόμιστρο.

Ε. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΖΩΑ ΣΥΝΤΡΟΦΙΑΣ Η ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΜΕ ΤΙΣ ΑΜΑΞΟΣΤΟΙΧΙΕΣ ΜΕΓΑΛΩΝ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΘΕΣΗΣ

Έκδοση εισιτηρίων είτε μέσω σημείων πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, είτε μέσω Διαδικτύου

Δεδομένου ότι στις αμαξοστοιχίες υποχρεωτικής κράτησης θέσης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, ο αριθμός θέσεων που διατίθενται για τη μεταφορά επιβατών που συνοδεύουν ζώα συντροφιάς είναι περιορισμένος, απαιτείται οπωσδήποτε προσunenνόηση με την εταιρία, τουλάχιστον 24 ώρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία ταξιδίου.

Η προσunenνόηση με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ γίνεται:

- είτε μέσω του Τμήματος Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών στον πενταψήφιο αριθμό 14511 (για τα εισιτήρια που εκδίδονται διαδικτυακά)
- είτε στα σημεία πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, εφόσον η αγορά του εισιτηρίου γίνεται σε αυτά.

11 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 παρέχεται προς το επιβατικό κοινό, σύμφωνα με τις Κανονιστικές Διατάξεις που ισχύουν για τις εγγεγραμμένες αποσκευές του Τιμολογίου Επιβατών και Αποσκευών.
- β) Τα ποδήλατα γίνονται δεκτά ως εγγεγραμμένες αποσκευές και καταβάλλεται γι' αυτά το αντίστοιχο τέλος εγγραφής αποσκευών.

Για τη μεταφορά ποδηλάτων, στις ηλεκτροκίνητες αμαξοστοιχίες της προαστιακής διαδρομής **Θεσσαλονίκης – Λάρισας – Θεσσαλονίκης** ισχύουν οι παρακάτω ρυθμίσεις :

- α) γίνονται δεκτά για μεταφορά ποδήλατα **χωρίς επιπλέον τιμολόγηση** στις ηλεκτροκίνητες αμαξοστοιχίες της διαδρομής Θεσσαλονίκης – Λάρισας – Θεσσαλονίκης, μόνο εφόσον το επιτρέπει η χωρητικότητα του οχήματος και δεν εμποδίζονται οι λοιποί επιβάτες.
- β) η μεταφορά του ποδηλάτου θα γίνεται στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους που υπάρχουν εντός των συρμών για άτομα με ειδικές ανάγκες, μόνο όταν δεν γίνεται χρήση των χώρων αυτών από ΑμΕΑ και πάντα υπό την αυστηρή εποπτεία του κατόχου, ο οποίος έχει και την απόλυτη ευθύνη για την μεταφορά και τοποθέτηση του ποδηλάτου.

12 Μεταφορά συνοδευόμενων αυτοκινήτων

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

Η φόρτωση και η εκφόρτωση του αυτοκινήτου γίνεται από τον επιβάτη, μετά την συμπλήρωση ειδικού Δελτίου Διαπίστωσης Κατάστασης Αυτοκινήτου κατά τη φόρτωση.

Για την αποδοχή συνοδευόμενου αυτοκινήτου προς μεταφορά με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε κάθε περίπτωση λαμβάνονται υπόψη για την επιλογή της θέσης φόρτωσης οι διαστάσεις του προς μεταφορά αυτοκινήτου.

Κατά τη διάρκεια της μεταφοράς δεν επιτρέπεται η παραμονή επιβατών και ζώων μέσα στα οχήματα.

13 Πρόστιμα

Για την έκδοση μέσα στις αμαξοστοιχίες τίτλου μεταφοράς, σε επιβάτες που επιβιβάζονται από ανοιχτούς (σε λειτουργία) Σταθμούς και Στάσεις χωρίς τίτλο μεταφοράς, εισπράττεται, πέρα από την προβλεπόμενη στο Τιμολόγιο τιμή και ενιαίο πρόστιμο 84€ αναπροσαρμοζόμενο κάθε φορά με απόφαση της Διοίκησης. Το πρόστιμο μειώνεται στο μισό, εάν ο επιβάτης το πληρώσει άμεσα, επί της αμαξοστοιχίας και στην περίπτωση αυτή, δεν ζητούνται τα στοιχεία του επιβάτη. Σε αντίθετη περίπτωση, έχει το δικαίωμα πληρωμής του προστίμου, εντός 20ημέρου, χωρίς περαιτέρω προσαύξηση, ενώ διαφορετικά, η ΤΡΑΙΝΟΣΕ δικαιούται να προωθήσει το πρόστιμο στην αρμόδια ΔΟΥ (Οικονομική Εφορία) και να ζητήσει την πληρωμή του προστίμου στο 10πλάσιο. Από τον υπάλληλο ελέγχου, ζητούνται τα στοιχεία ταυτότητας του επιβάτη, και αναγράφονται στο φύλλο βεβαίωσης προστίμου 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 προστίμου στον επιβάτη και τελικώς εισπράττεται πέραν του προστίμου και το κόμιστρο της διαδρομής.

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 ανηλικού 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 ανηλίκου, 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 σε 50€, 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. Πέραν του προστίμου, εισπράττεται και το αντίστοιχο κόμιστρο.

Όλα τα παραπάνω ισχύουν αναλογικά και για τις προαστιακές διαδρομές:

Θεσσαλονίκης – Λάρισας – Θεσσαλονίκης,

Θεσσαλονίκης – Έδεσσας - Θεσσαλονίκης,

Αθήνας – Χαλκίδας – Αθήνας και

Κιάτου – Μαγούλας – Κιάτου

Διαφορετική από την γενική αυτή ρύθμιση ισχύει για τις προαστιακές διαδρομές Πειραιά – Αθήνας – Μαγούλας -Αεροδρομίου, όπου το εισπραττόμενο πρόστιμο ορίζεται με βάση τα ισχύοντα, στον ΟΑΣΑ (60πλάσιο της τιμής του απλού εισιτηρίου).

Τα πιο πάνω πρόστιμα εισπράττονται και στην περίπτωση που οι τίτλοι 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 τις αποσκευές που εγγράφονται μέσα στην αμαξοστοιχία πέρα από το σύμφωνα με το Τιμολόγιο συνολικό ποσό που εισπράττεται (Δικαίωμα εγγραφής και κόμιστρο), θα εισπράττεται και πρόστιμο 50% στο ποσό αυτό. Το πρόστιμο αυτό δεν εισπράττεται για αποσκευές που προέρχονται από σταθμούς ή στάσεις που δεν εξασφαλίζουν υπηρεσία αποσκευών.

Για την εξέταση ενστάσεων των επιβατών για τα επιβαλλόμενα πρόστιμα, έχει συγκροτηθεί ειδική επιτροπή από τη ΤΡΑΙΝΟΣΕ. Τηλ. επικοινωνίας 210 5270762, 07:30 – 15:00, Τμήμα Παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

14 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.

15 Μεταφορές της ΤΡΑΙΝΟΣΕ με λεωφορεία

Διεθνείς Μεταφορές

Οι επιβάτες της ΤΡΑΙΝΟΣΕ εξυπηρετούνται με διεθνείς λεωφορειακές συνδέσεις προς και από Βουλγαρία.

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ ως εξουσιοδοτημένος ελληνικός φορέας, σε συνεργασία με ξένους εξουσιοδοτημένους φορείς κατά την εκτέλεση των δρομολογίων των Τακτικών Διεθνών Λεωφορειακών Γραμμών υποχρεούται για την άνετη, ασφαλή και ταχεία μεταφορά των επιβατών και των αποσκευών τους σύμφωνα με τους ισχύοντες ελληνικούς και διεθνείς νόμους και κανονισμούς.

Όροι Διεθνούς Λεωφορειακής Μεταφοράς

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

Απώλεια εισιτηρίου: Το εισιτήριο δεν αντικαθίσταται, ούτε επιστρέφεται το αντίτιμό του.

Μη χρησιμοποίηση του εισιτηρίου: Παρέχεται στον επιβάτη το δικαίωμα να ζητήσει έγκαιρα και πριν από την αναχώρηση του λεωφορείου αλλαγή της ημερομηνίας του ταξιδιού του.

Μη πραγματοποίηση δρομολογίου: Αν δεν πραγματοποιηθεί το δρομολόγιο, λόγω υπαιτιότητας του μεταφορέα, ή λόγω ανωτέρας βίας, τότε επιστρέφεται στον επιβάτη ακέραιο το αντίτιμο του εισιτηρίου.

Σε περίπτωση κατάργησης ή διακοπής του δρομολογίου ο επιβάτης μπορεί να ζητήσει επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του για το τμήμα της διαδρομής που δεν πραγματοποιήθηκε, ή να συνεχίσει το ταξίδι του με δρομολόγιο άλλης ημέρας.

Δεδομένου ότι με βάση τα ισχύοντα στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ, δεν εξασφαλίζονται ανταποκρίσεις των αμαξοστοιχιών της με τα οχήματα των διεθνών τακτικών λεωφορειακών γραμμών, στις περιπτώσεις καθυστερήσεων των αμαξοστοιχιών, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα την μη δυνατότητα μεταφοράς του επιβάτη του διεθνούς δρομολογίου του λεωφορείου, τότε ο επιβάτης έχει τις εξής δυνατότητες:

- Να παραιτηθεί του ταξιδιού του και να απαιτήσει την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου του λεωφορείου χωρίς παρακράτηση,
- Να αναχωρήσει με επόμενο λεωφορείο της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, χωρίς καμιά πρόσθετη επιβάρυνση, ή να αναβάλει το ταξίδι του για μεταγενέστερη ημερομηνία. Στην περίπτωση αυτή ο τίτλος μεταφοράς ισχύει για τη νέα αυτή ημερομηνία.

Μεταφορά αποσκευών: Οι επιβάτες δικαιούνται να μεταφέρουν κατά το ταξίδι τους αποσκευές, είτε δωρεάν μέχρι 20 κιλά, είτε, αν είναι περισσότερες καταβάλλοντας το προβλεπόμενο κόμιστρο.

Απώλεια ή βλάβη αποσκευών: Εφόσον αποδειχθεί η υπαιτιότητα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, καταβάλλεται στον επιβάτη αποζημίωση κατά περίπτωση.

Ειδικότερα για τις μεταφορές εσωτερικού με λεωφορείο για τις αποζημιώσεις αποσκευών ισχύουν αναλογικά τα αναφερόμενα στο άρθρο 9 του παρόντος.

16 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, σε 24ωρη βάση από τον πενταψήφιο τηλεφωνικό αριθμό 14511, με χρέωση (από σταθερό 0,615 € ή από κινητό 0,984 € το λεπτό) ή από τον αριθμό 1110 προηχογραφημένα δρομολόγια που ισχύουν γενικώς (χωρίς τη δυνατότητα όμως ενημέρωσης σε αιφνίδιες ή προσωρινές αλλαγές).
- Από τα σημεία πώλησης εισιτηρίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.
- Από ενημερωτικά και διαφημιστικά έντυπα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.
- Ειδικά για τις διεθνείς λεωφορειακές συνδέσεις από και προς Βουλγαρία, πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες δίνονται και από το Γραφείο αναχώρησης των Διεθνών Λεωφορείων στη Θεσσαλονίκη τηλ. 2310 – 599100.

17 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).
- Ατελώς στον ειδικό αριθμό παραπόνων 210 5270762, 07:30 – 15:00.
- Στο Τμήμα Παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση customer-support@trainose.gr Στον αριθμό φαξ: 210 5297468.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

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 δε 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 βρίσκεται αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ www.trainose.gr.

ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΙΝΟΣΕ