Ministry of Digital Governance, Hellenic Republic
Digitally signed by Ministry of Digital Governance, Hellenic Republic
Date: 2022.12.05 14:48:28 EET
Reason:
Location: Athens

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC

ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων
regulatory authority for railways

Αθήνα, 05/12/2022

Αριθ. Πρωτ. : 3641

ΑΠΟΦΑΣΗ (101/2022)

της 190ης Συνεδρίασης της Ολομέλειας της 05.12.2022

ΘΕΜΑ **Έγκριση και Δημοσίευση Οδηγού για τα Δικαιώματα και τις Υποχρεώσεις Επιβατών Σιδηροδρομικών Μεταφορών.**

Η ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ

Έχοντας υπόψη:

1. το Ν. 3891/2010 (Α’ 188/4.11.2010 Αναδιάρθρωση, εξυγίανση και ανάπτυξη του ομίλου ΟΣΕ και της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και άλλες διατάξεις για το σιδηροδρομικό τομέα).
2. τον Κανονισμό (ΕΚ) 1371/2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών».
3. τον Κανονισμό (ΕΕ)2021/782 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών».
4. τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (Β’ 5781/21.12.2018).
5. την με Α.Π. ΕΥΔ ΕΠΑνΕΚ 5821/735/Α3/10.11.2017 (6ΞΣ5465ΧΙ8-ΚΤΖ) πρόσκληση για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία», με τίτλο «Αναβάθμιση λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης για την υποστήριξη του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων (Β' κύκλος)» για τους άξονες προτεραιότητας 02 και 02Σ (ΩΦΠΖ465Ο7-Ψ2Ρ) και την με Α.Π. ΕΥΔ ΕΠΑνΕΚ 272/46/Α3/22.01.2020 (ΩΩ0346ΜΤΛΡ-ΤΓΜ) 1η τροποποίησή της.
6. την με Α.Π. ΕΥΔ ΕΠΑνΕΚ 4071/1319/Α3/24.06.2019 (ΑΔΑ: ΩΖΚΦ465ΧΙ8-9Ψ3) απόφαση ένταξης της Πράξης «Ενίσχυση της απελευθέρωσης της Σιδηροδρομικής Αγοράς» με Κωδικό ΟΠΣ

5041862 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020».

7. το με ID: 175974 Τεχνικό Δελτίο Πράξης του Δικαιούχου «ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΩΝ (ΡΑΣ)» προς την ΕΥΔ ΕΠΑνΕΚ για την τροποποίηση της πράξης με κωδικό ΟΠΣ 5041862 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020».
8. την με αρ. 01/2020 διακήρυξη διαγωνισμού άνω των ορίων με ανοικτή διαδικασία μέσω ΕΣΗΔΗΣ για την επιλογή Αναδόχου του Έργου «Ενίσχυση της Απελευθέρωσης της Σιδηροδρομικής Αγοράς και της ισότιμης πρόσβασης» (Συστημικός αρ. ΕΣΗΔΗΣ 92127).
9. την από 22/02/2021 σύμβαση (ΑΔΑΜ 21SYMV008211079) της ΡΑΣ με τον ανάδοχο του έργου PLANET ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.
10. την με α.π. 435/09.03.2021 Απόφαση συγκρότησης Επιτροπής παρακολούθησης και παραλαβής του έργου
11. το με α.π.539/21.02.2022 έγγραφο του αναδόχου με την υποβολή του παραδοτέου.
12. το με α.π.1609/20.06.2022 Πρακτικό Παραλαβής της Επιτροπής παρακολούθησης και παραλαβής του έργου.
13. την υπ. αριθμ. πρωτ. 3584 / 01.12.2022 Εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

την έγκριση του Οδηγού Δικαιωμάτων & Υποχρεώσεων Επιβατών Σιδηροδρομικών Μεταφορών και η ανάρτησή του στην ιστοσελίδα της ΡΑΣ.

Η Πρόεδρος

Ιωάννα Τσιαπαρίκου

Συνημ: Οδηγός Δικαιωμάτων & Υποχρεώσεων Επιβατών Σιδηροδρομικών Μεταφορών στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα.

Οδηγός Δικαιωμάτων & Υποχρεώσεων Επιβατών Σιδηροδρομικών Μεταφορών

Εκδ. 11/2022

ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων
regulatory authority for railways

Πίνακας Περιεχομένων

1 Εισαγωγή 3
2 Δικαιώματα & Υποχρεώσεις Επιβατών 5
2.1 Σύμβαση Μεταφοράς 5
2.2 Ενημέρωση Επιβατών 5
2.3 Μεταφορά χειραποσκευών, ζώων συντροφιάς, αποσκευών και οχημάτων 7
2.4 Μεταφορά Ποδηλάτων 7
2.5 Εισιτήρια 8
2.6 Αποζημιώσεις για Καθυστερήσεις & Ματαιώσεις 9
2.7 Αποζημίωση σε Περίπτωση Τραυματισμού ή Θανάτου σε Περίπτωση Σιδηροδρομικού Ατυχήματος 11
2.8 Παροχή βοήθειας σε Επιβάτες με Αναπηρία ή Μειωμένη Κινητικότητα 11
2.9 Υποβολή Παραπόνου – Καταγγελίας 14
2.10 Σχετικά Έγγραφα & Συνδέσεις 15
Παραρτήματα .....
2.11 Παράρτημα ΙΙ – Φόρμα υποβολής Παραπόνου – Καταγγελίας 16

1 Εισαγωγή

Βάσει ευρωπαϊκού νομοθετικού πλαισίου που θεσπίστηκε και τέθηκε σε ισχύ από το 2007 (Κανονισμός 1371/2007) και εμπλουτίστηκε σημαντικά το 2021 με τον Κανονισμό 782 (σε ισχύ από 07 Ιουνίου 2023), οι επιβάτες των σιδηροδρομικών μεταφορών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχουν πλέον ένα ολοκληρωμένο και σύγχρονο πλαίσιο παρεχόμενων υπηρεσιών και δικαιωμάτων εντός της Ένωσης.

Οι κανόνες της ΕΕ, όσον αφορά στα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, ισχύουν όταν ταξιδεύετε σιδηροδρομικά εντός της ΕΕ και κατά κανόνα ισχύουν σε όλα τα σιδηροδρομικά ταξίδια και τις υπηρεσίες.

Ωστόσο, οι χώρες της ΕΕ μπορούν να αποφασίσουν να εξαιρέσουν ορισμένες σιδηροδρομικές υπηρεσίες. Οι εξαιρέσεις αυτές μπορούν να ισχύουν για αστικές, προαστιακές ή περιφερειακές σιδηροδρομικές γραμμές καθώς και για εσωτερικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων ή διεθνείς γραμμές με αφετηρία ή προορισμό εκτός της ΕΕ.

Η ΡΑΣ, σύμφωνα με το αρ. 28 παρ. 11 του ν.3891/2010 όπως ισχύει, είναι ο εθνικός φορέας (National Enforcement Body – NEB) υπεύθυνος για την επιβολή της εφαρμογής του Κανονισμού. Παράλληλα, σύμφωνα με το άρθρο 26 του ν.4313/2014 αποτελεί το δευτεροβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών του άρθρου 33 του ΕΕ 2021/782 που δεν επιλύθηκαν από τον αρμόδιο μεταφορέα. Σκοπός της είναι η διασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, η βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ούτως ώστε να προωθηθεί η αύξηση του μεριδίου των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σχέση με τους άλλους τρόπους μεταφοράς.

Ο Κανονισμός θέτει τα θεμέλια για την παροχή βοήθειας στους επιβάτες και την κατανόηση των δικαιωμάτων τους όταν ταξιδεύουν σιδηροδρομικώς στην ΕΕ. Τα δικαιώματα των χρηστών σιδηροδρομικών υπηρεσιών περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων τη λήψη πληροφοριών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τόσο πριν από το ταξίδι όσο και κατά τη διάρκειά του, καθώς και την καθιέρωση συστήματος αποζημίωσης των επιβατών σε περίπτωση καθυστέρησης για την οποία ευθύνεται η σιδηροδρομική επιχείρηση.

Όταν αγοράζετε το εισιτήριό σας, η σιδηροδρομική εταιρεία ή ο πωλητής εισιτηρίων πρέπει, μεταξύ άλλων, να σας παρέχει σαφείς πληροφορίες σχετικά με:

- τους γενικούς όρους που ισχύουν για το ταξίδι σας
- το ωράριο και τους όρους των χρεώσεων και του χρονικά συντομότερου ταξιδιού
- την προσπελασιμότητα, τους όρους πρόσβασης και την ύπαρξη επί της αμαξοστοιχίας διευκολύνσεων για άτομα με αναπηρίες και άτομα με μειωμένη κινητικότητα
- τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες επί της αμαξοστοιχίας
- τις διαδικασίες αναζήτησης απολεσθεισών αποσκευών
- τις διαδικασίες υποβολής καταγγελιών

Κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, η σιδηροδρομική εταιρεία πρέπει να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες επί της αμαξοστοιχίας, τις καθυστερήσεις, τα θέματα ασφάλειας και προστασίας και τις υπηρεσίες σύνδεσης. Εάν το δρομολόγιό σας καθυστερήσει ή ακυρωθεί, η σιδηροδρομική εταιρεία πρέπει να σας παράσχει πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση σε πραγματικό χρόνο και να σας ενημερώσει για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας.

Ο παρόν οδηγός θα σας δώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας και θα σας καθοδηγήσει ώστε να μπορείτε να ανατρέξετε για περισσότερες λεπτομέρειες στην σχετική ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία. Στο πλαίσιο αυτό, ότι δεν προβλέπεται από τον παρόντα οδηγό και δεν αναφέρεται ρητώς, είναι στη διακριτική ευχέρεια της κάθε αδειοδοτημένης σιδηροδρομικής επιχείρησης που παρέχει τις υπηρεσίες στο επιβατικό κοινό εντός της ελληνικής επικράτειας, για παράδειγμα τρόποι πληρωμής εισιτηρίων.

Το πεδίο εφαρμογής των δικαιωμάτων που παρατίθενται στον παρόν οδηγό αφορά σε αστικές, υπεραστικές, προαστιακές, περιφερειακές επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες καθώς και σε δρομολόγια που εκτελούνται αυστηρά για ιστορική ή τουριστική χρήση.

Επιπλέον, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ή οι πωλητές εισιτηρίων δύνανται να προσφέρουν ευνοϊκότερους για τον επιβάτη όρους από τους όρους που αναφέρονται στο παρόντα οδηγό και είναι σύμφωνοι με τον ευρωπαϊκό κανονισμό ΕΕ 2021/782.

Πέραν του συγκεκριμένου οδηγού, πληροφορίες σχετικά με τα Δικαιώματα και τις Υποχρεώσεις Επιβατών μπορείτε να βρείτε και στις ιστοσελίδες Your Europe, Your Guide to Greece .

2 Δικαιώματα & Υποχρεώσεις Επιβατών

Με τον τρέχοντα Κανονισμό ΕΕ 2021/782 αποσαφηνίζονται και εμπλουτίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών. Προσδιορίζονται όλες οι προδιαγραφές και απαιτήσεις που πρέπει να τηρούνται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους υπεύθυνους σταθμών, τους πωλητές εισιτηρίων και των ταξιδιωτικούς πράκτορες ως προς την πληρότητα και σαφήνεια για την ενημέρωση των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών.

Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να είναι σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή σε οποιοδήποτε άλλο μέσο μπορεί να διασφαλιστεί η εύκολη προσβασιμότητα από το σύνολο των επιβατών.

Πέραν των δικαιωμάτων που προσδιορίζονται στον συγκεκριμένο Κανονισμό, πρέπει να αναφερθεί ότι είναι στη διακριτή ευχέρεια των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, των ταξιδιωτικών πρακτόρων ή των πωλητών εισιτηρίων, αναλόγως το θέμα, να προσφέρουν ευνοϊκότερους όρους στους επιβάτες.

2.1 Σύμβαση Μεταφοράς

Η σχέση σας ως επιβάτη με τη σιδηροδρομική επιχείρηση που θα σας μεταφέρει στον προορισμό σας, βασίζεται στη σύναψη σύμβασης μεταφοράς, δηλαδή την αγορά/ κράτηση εισιτηρίου και την αποδοχή των γενικών όρων μεταφοράς που αυτό εμπεριέχει.

Από την έναρξη του ταξιδιού, πρέπει να έχετε εφοδιαστεί έγκυρο τίτλο μεταφοράς, δηλαδή εισιτήριο, και οφείλετε να το επιδεικνύετε κατά τον έλεγχο εισιτηρίων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη σύμβαση μεταφοράς, την πληρωμή του εισιτήριου καθώς και τις περιπτώσεις δυνατότητας της σιδηροδρομικής επιχείρησης να αποκλείσει επιβάτες από τη μεταφορά, μπορείτε να βρείτε στο Τίτλο Ι και ΙΙ του Παραρτήματος Ι του Κανονισμού ΕΕ 2021/782 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=el.

2.2 Ενημέρωση Επιβατών

Ως επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών στην Ευρώπη, έχετε ήδη από το 2009 ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο απαιτήσεων και προδιαγραφών ενημέρωσης σας το οποίο και εμπλουτίστηκε σημαντικά με

τον νέο Κανονισμό ΕΕ 2021/782. Προβλέπεται πλήρης ενημέρωσή σας με τον καταλληλότερο τρόπο και με ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης ή/και ακοής.

Η ενημέρωσή σας πρέπει να περιλαμβάνει:

Α) Πληροφορίες προ του ταξιδιού

Κατόπιν αιτήματος σας, μπορείτε να λαμβάνετε τις κάτωθι πληροφορίες αναφορικά με το ταξίδι σας:

- Ποιοι γενικοί όροι ισχύουν στο πλαίσιο της σύμβασης μεταφοράς
- Ποιο είναι το χρονικά συντομότερο ταξίδι και για ποιο ισχύει η χαμηλότερη χρέωση
- Αν υπάρχουν και ποιες διευκολύνσεις για τα άτομα με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και για επιβάτες με ποδήλατα, κατά την επιβίβαση και την παραμονή τους επί της αμαξοστοιχίας
- Αν υπάρχουν θέσεις για καπνίζοντες και μη καπνίζοντες, για επιβάτες πρώτης και δεύτερης θέσης, καθώς και θέσεις σε άμαξες κλινοθέσεων και κλινάμαξες
- Πληροφορίες πριν την αγορά για το αν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια συνιστούν ενιαίο εισιτήριο
- Αν θα υπάρξει διακοπή ή καθυστέρηση στο δρομολόγιο (προγραμματισμένη ή σε πραγματικό χρόνο)
- Τι είδους υπηρεσίες παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας
- Πού και με ποιο τρόπο μπορούν οι επιβάτες να αναζητούν τις απολεσθείσες αποσκευές
- Πού και με ποιο τρόπο μπορούν οι επιβάτες να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους

Β) Πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού

- Ποιες υπηρεσίες παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας, συμπεριλαμβανόμενου δικτύου Wi-Fi
- Ποιος είναι ο επόμενος σταθμός
- Εάν έχει το τρένο καθυστέρηση και πότε αναμένεται να έρθει
- Ποιες είναι οι κύριες ανταποκρίσεις που είναι διαθέσιμες
- Τι πρέπει να λαμβάνεται υπόψη όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Κεφάλαιο ΙΙ (Άρθρα 8, 9, 10) καθώς και στο Παράρτημα ΙΙ του Κανονισμού ΕΕ 782/2021.

2.3 Μεταφορά χειραποσκευών, ζώων συντροφιάς, αποσκευών και οχημάτων

Μπορείτε να πάρετε μαζί σας αντικείμενα που είναι εύκολο να μεταφερθούν (χειραποσκευές) καθώς και ζώα συντροφιάς, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς. Οφείλετε να επιβλέπετε τις χειραποσκευές και τα ζώα που παίρνετε μαζί σας.

Επιπλέον, μπορείτε να πάρετε μαζί σας ογκώδη αντικείμενα σύμφωνα με τις ειδικές διατάξεις των Γενικών Όρων Μεταφοράς. Αντικείμενα ή ζώα που πιθανώς ενοχλούν ή παρενοχλούν τους άλλους επιβάτες ή προκαλούν ζημία δεν επιτρέπονται ως χειραποσκευές.

Μπορείτε να αποστέλλετε ως αποσκευές αντικείμενα και ζώα σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς. Οι συμβατικές υποχρεώσεις σχετικά με την προώθηση αποσκευών πρέπει να διαπιστώνονται με δελτίο αποσκευών που σας παραδίδεται. Μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου, θεωρείται ότι, κατά την ανάληψη τους από το μεταφορέα, οι αποσκευές ήταν εμφανώς σε καλή κατάσταση και ότι ο αριθμός και το βάρος των αποσκευών αντιστοιχούσαν στις ενδείξεις που εμφανίζονται στο δελτίο αποσκευών.

Ο μεταφορέας μπορεί να αποδεχτεί τη μεταφορά οχημάτων επ’ ευκαιρία της μεταφοράς επιβατών σύμφωνα με τις ειδικές διατάξεις των Γενικών Όρων Μεταφοράς.

Δικαιούστε αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας, βλάβης, καθυστέρησης παράδοσης των αποσκευών, χειραποσκευών, ζώων συντροφιάς και οχημάτων ανάλογα με τα κατά περίπτωση όρια που ορίζονται στο Κανονισμό ΕΕ 2021/782.

Περισσότερες πληροφορίες τόσο για τις υποχρεώσεις όσο και για τις καλύψεις/ αποζημιώσεις σχετικά με αποσκευές, χειραποσκευές, ζώα συντροφιάς και οχήματα μπορείτε να βρείτε στο Παράρτημα Ι, Τίτλο IV, Κεφάλαιο ΙΙΙ καθώς και Τίτλο V και Τίτλο VI του Κανονισμού ΕΕ 2021/782.

2.4 Μεταφορά Ποδηλάτων

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να σας παρέχουν τη δυνατότητα να μεταφέρετε τα ποδήλατα σας με όλες τις αμαξοστοιχίες, εφόσον είναι εύκολη η μετακίνηση τους, εάν το γεγονός δεν επηρεάζει αρνητικά την συγκεκριμένη σιδηροδρομική υπηρεσία και αν ο συρμός μπορεί να τα δεχθεί.

Για την κράτηση θέσης για το ποδήλατό σας θα επιβαρυνθείτε με ένα εύλογο κόστος από την αρμόδια σιδηροδρομική επιχείρηση. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να δημοσιεύουν στον επίσημο ιστότοπό τους τους όρους μεταφοράς ποδηλάτων, συμπεριλαμβανομένων επικαιροποιημένων πληροφοριών για τη διαθεσιμότητα της χωρητικότητας.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Κεφάλαιο ΙΙ (Άρθρο 6) του Κανονισμού ΕΕ 782/ 2021.

2.5 Εισιτήρια

Για τη πραγματοποίηση της μετακίνησης σας, μπορείτε να προμηθευτείτε εισιτήρια απλά ή ενιαία. Η πώληση των εισιτηρίων γίνεται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις είτε άμεσα είτε μέσω πωλητών εισιτηρίων ή ταξιδιωτικών πρακτόρων με ένα τουλάχιστον από τα ακόλουθα μέσα πώλησης:

1) Εκδοτήρια εισιτηρίων, άλλα σημεία πώλησης ή μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων
2) Τηλέφωνο, διαδίκτυο ή άλλη ευρέως διαθέσιμη τεχνολογία πληροφοριών
3) Επί της αμαξοστοιχίας.

Για τα ταξίδια τα οποία περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, πρέπει να ενημερώνεστε πριν από την αγορά εισιτηρίου ή εισιτηρίων για το αν το εν λόγω εισιτήριο ή τα εν λόγω εισιτήρια συνιστούν ενιαίο εισιτήριο. Στην περίπτωση που το ή τα εισιτήρια συνιστούν ενιαίο εισιτήριο, η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι υπεύθυνη εάν χαθούν με υπαιτιότητα της επιχείρησης μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις.

Όταν εισιτήρια συνδυάζονται με πρωτοβουλία του πωλητή εισιτήριων ή του ταξιδιωτικού πράκτορα, τότε στην περίπτωση μη πραγματοποίησης του ταξιδιού ή στην περίπτωση που χαθούν μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, οι προαναφερθέντες είναι υπεύθυνοι για την επιστροφή του συνολικού ποσού για το πρώτο και για την καταβολή αποζημίωσης ισοδύναμης με το 75% του εν λόγω ποσού, πλέον των υπολοίπων δικαιωμάτων σας για αποζημίωση ζημιάς. Οι επιστροφές χρημάτων και η αποζημίωση πραγματοποιούνται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Κεφάλαιο ΙΙ (Άρθρα 11,12) του Κανονισμού ΕΕ 2021/782.

2.6 Αποζημιώσεις για Καθυστερήσεις & Ματαιώσεις

<u>Α) Εάν προβλέπεται καθυστέρηση τουλάχιστον 60’,</u> μπορείτε να επιλέξετε αμέσως μεταξύ:

- **Επιστροφής του κομίστρου** στο ακέραιο ή για το μέρος του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκε και για το μέρος που έχει ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον το σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη. Επιπλέον, στην περίπτωση αυτή, δικαιούστε δρομολόγιο επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία.
- **Συνέχισης του ταξιδιού ή επαναδρομολόγησης,** υπό συγκρίσιμες συνθήκες, προς τον τελικό προορισμό και με την πρώτη ευκαιρία ή προς τον τελικό προορισμό σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση σας.

  Όταν οι διαθέσιμες επιλογές επαναδρομολόγησης δεν σας κοινοποιούνται εντός 100 λεπτών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του καθυστερημένου ή του ματαιωμένου δρομολογίου της υπηρεσίας ή την απώλεια ανταπόκρισης, δικαιούστε να συνάψετε τέτοια σύμβαση με άλλους παρόχους υπηρεσιών δημόσιας μεταφοράς μέσω σιδηροδρόμου, πούλμαν ή λεωφορείου. Η σιδηροδρομική επιχείρηση οφείλει να σας επιστρέψει τα αναγκαία, ενδεδειγμένα και εύλογα έξοδα που προκύπτουν. Σε περίπτωση που ανήκετε στην ομάδα των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, οι πάροχοι των υπηρεσιών επαναδρομολόγησης οφείλουν να σας παρέχουν εναλλακτικές υπηρεσίες οι οποίες είναι κατάλληλες για τις ανάγκες σας και οι οποίες μπορεί να διαφέρουν από τις παρεχόμενες σε άλλους επιβάτες.

Οι επιστροφές χρημάτων πραγματοποιούνται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος. Η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη μορφή κουπονιών και/ή την παροχή άλλων υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι οι όροι των εν λόγω κουπονιών και /ή υπηρεσιών παρέχουν επαρκή ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό, και ότι εσείς συμφωνείτε να αποδεχθείτε τα κουπόνια και / ή τις υπηρεσίες αντί για χρήματα. Η επιστροφή του κομίστρου δεν μειώνεται με τη χρήση εξόδων συναλλαγής.

<u>Β) Σε περίπτωση που επιθυμείτε να συνεχίσετε το ταξίδι σας παρά την καθυστέρηση</u>, δικαιούστε αποζημίωση.

Η ελάχιστη αποζημίωση για καθυστερήσεις είναι:

- 25% του κομίστρου για καθυστέρηση 60 έως 119 λεπτών
- 50% της τιμής του κομίστρου για καθυστέρηση 120 λεπτών και άνω

Η αποζημίωση του κομίστρου καταβάλλεται εντός ενός μηνός από την υποβολή της αίτησης αποζημίωσης. Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε κουπόνια και/ή σε άλλες υπηρεσίες, εάν οι όροι παρέχουν ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό. Ως επιβάτης, δεν δικαιούστε αποζημίωση σε ορισμένες περιπτώσεις, π.χ. εάν η ματαίωση, η καθυστέρηση ή η απώλεια ανταπόκρισης οφείλονται σε εξαιρετικές περιστάσεις ή συμπεριφορές τρίτων τις οποίες ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει, παρότι επέδειξε την απαιτούμενη επιμέλεια για τη συγκεκριμένη περίπτωση καθώς και εάν οφείλεται σε σφάλμα δικό σας. Επιπλέον, δεν δικαιούστε αποζημίωση εάν πληροφορηθήκατε για την καθυστέρηση πριν την αγορά του εισιτηρίου.

Η εκάστοτε σιδηροδρομική επιχείρηση έχει υποχρέωση να σας ενημερώνει για καθυστερήσεις και ματαιώσεις δρομολογίων, αμέσως μόλις έχει στη διάθεση της την πληροφορία αυτή.

Σε περίπτωση καθυστέρησης 60 λεπτών και άνω, πρέπει να σας προσφέρονται δωρεάν γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με το χρόνο αναμονής.

Επιπλέον, η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να προσφέρει δωρεάν ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα και μεταφορά μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού και του καταλύματος, σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες λόγω της καθυστέρησης. Οι απαιτήσεις πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και οι ανάγκες των σκύλων οδηγών λαμβάνονται υπόψη, όποτε είναι δυνατόν.

Εάν η αμαξοστοιχία είναι ακινητοποιημένη εκτός σταθμού, η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να φροντίσει για τη μεταφορά από την αμαξοστοιχία στο σιδηροδρομικό σταθμό, σε εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό, όταν και όπου αυτό είναι πρακτικά εφικτό.

Εάν το σιδηροδρομικό δρομολόγιο δεν μπορεί πλέον να συνεχιστεί, η εταιρεία πρέπει να οργανώσει το συντομότερο δυνατόν εναλλακτικά δρομολόγια.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να ενημερώσουν εσάς και κάθε θιγόμενο επιβάτη πως να ζητήσετε πιστοποίηση ότι η σιδηροδρομική υπηρεσία υπέστη καθυστέρηση, οδήγησε σε απώλεια ανταπόκρισης ή ματαιώθηκε.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Κεφάλαιο IV (Άρθρα 17 - 20) του Κανονισμού ΕΕ 2021/782.

2.7 Αποζημίωση σε Περίπτωση Τραυματισμού ή Θανάτου σε Περίπτωση Σιδηροδρομικού Ατυχήματος

Εάν επιβάτης σκοτωθεί ή τραυματιστεί σε σιδηροδρομικό ατύχημα, η σιδηροδρομική επιχείρηση υποχρεούται, εντός 15 ημερών, να προκαταβάλλει τα ποσά που απαιτούνται για την κάλυψη άμεσων αναγκών του θύματος ή των προσώπων που εξαρτώνται από αυτό - ποσά που ανέρχονται σε 21.000 ευρώ τουλάχιστον ανά επιβάτη σε περίπτωση θανάτου.

Η προκαταβολή δεν συνιστά αναγνώριση ευθύνης και μπορεί να αντισταθμιστεί με οποιοδήποτε άλλο ποσό καταβληθεί στη συνέχεια αλλά δεν επιστρέφεται, εκτός εάν η ζημία που προκλήθηκε οφείλονταν σε σφάλμα ή αμέλεια του επιβάτη ή εάν ο αποδέκτης της προκαταβολής δεν ήταν ο δικαιούχος της αποζημίωσης.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Κεφάλαιο III (Άρθρα 13,14,15,16,27 και Παράρτημα I, Τίτλος IV – Άρθρα 26 - 31) του Κανονισμού 782/ 2021.

2.8 Παροχή βοήθειας σε Επιβάτες με Αναπηρία ή Μειωμένη Κινητικότητα

Το θεσμικό πλαίσιο της ΕΕ, μέσω των κανόνων που καθορίστηκαν, διασφάλισε από το 2007 ισότιμη πρόσβαση για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των συνοδών τους μέσω αναγνωρισμένης ιδιότητας, και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, έτσι ώστε οι επιβάτες με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα να μπορούν να ταξιδεύουν όπως οι υπόλοιποι πολίτες.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι των σιδηροδρομικών σταθμών οφείλουν να θεσπίσουν κανόνες πρόσβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, στα οποία περιλαμβάνονται π.χ. οι ηλικιωμένοι. Κατόπιν αιτήματός σας, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες οφείλουν να ενημερώνουν επίσης σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασης σε σιδηροδρομικές μεταφορές, τις συνθήκες πρόσβασης και τους σχετικούς λόγους. Η ενημέρωση αυτή πρέπει να γίνεται με προσβάσιμους τρόπους.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να σας παρέχουν συνδρομή επί της αμαξοστοιχίας, καθώς και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση σας, πάντοτε δωρεάν. Η συνδρομή παρέχεται υπό τον όρο ότι η ανάγκη σας για τη συνδρομή αυτή γνωστοποιείται στη σιδηροδρομική επιχείρηση, στον υπεύθυνο

σταθμού, στον πωλητή ή στον ταξιδιωτικό πράκτορα από τον οποίο αγοράστηκε το εισιτήριο, τουλάχιστον 24 ώρες πριν από τη στιγμή που απαιτείται. Η συνδρομή μπορεί να σας παρασχεθεί ως εξής:

- Μέσω του συνοδού σας, ο οποίος διαθέτει ***Δελτίο Μετακίνησης συνοδού ΑμεΑ*** και μπορεί να ταξιδεύει με ειδικό τιμολόγιο ή δωρεάν και να κάθεται δίπλα σας.
- Μέσω της δυνατότητας να συνοδεύεστε από σκύλο οδηγό σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην συναφή εθνική νομοθεσία.
- Σε επανδρωμένους σταθμούς, μέσω της παροχής δωρεάν συνδρομής από το προσωπικό του σιδηροδρομικού σταθμού κατά την αναχώρηση, ή τη μετεπιβίβαση ή την άφιξη σας σε αυτόν, εφόσον αυτή η ανάγκη έχει κοινοποιηθεί εκ των προτέρων.
- Σε μη επανδρωμένους σταθμούς, μέσω της δωρεάν παροχής συνδρομής επί της αμαξοστοιχίας, καθώς και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση σας από αυτήν.

Εάν δεν υπάρξει κοινοποίηση σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, ο υπεύθυνος σταθμού ή οποιοσδήποτε άλλος αρμόδιος καθορίζει σημεία, όπου μπορείτε να γνωστοποιήσετε την άφιξη σας στον σταθμό και να ζητήσετε συνδρομή. Βασική προϋπόθεση για τη παροχή συνδρομής είναι η παρουσία σας στο προκαθορισμένο σημείο:

- την καθορισμένη ώρα (από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή το υπεύθυνο σταθμού που παρέχει βοήθεια) η οποία πρέπει να είναι τουλάχιστον 60 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης
- την ώρα κατά την πρέπει να επιβιβασθούν όλοι οι επιβάτες, ή αν δεν έχει καθοριστεί ώρα, τουλάχιστον 30 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης ή από την ώρα κατά την οποία πρέπει να επιβιβασθούν οι επιβάτες.

Στην περίπτωση που δεν είναι εφικτή η τήρηση των κανόνων παροχής βοηθητικών μέσων επιβίβασης και παροχή βοήθειας επί των υποδομών των σταθμών, και μόνο για την περίπτωση που αυτό κρίνεται απολύτως αναγκαίο για την τήρηση των κανόνων προσβασιμότητας, η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας, μπορούν να αρνηθούν την κράτηση ή έκδοση εισιτηρίων ή να απαιτήσουν να συνοδεύεστε από άλλο άτομο. Σ' αυτήν την περίπτωση, κατόπιν αιτήματος σας, οφείλουν να σας ενημερώσουν γραπτώς εντός πέντε ημερών για τους λόγους που αρνήθηκαν την κράτηση ή έκδοση εισιτηρίου και να καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια να σας προτείνουν αποδεκτή εναλλακτική λύση μεταφοράς, με βάση τις ανάγκες σας.

Δεν ισχύει κανένα όριο αποζημίωσης σε περίπτωση ευθύνης της σιδηροδρομικής επιχείρησης για απώλεια ή ζημία εξοπλισμού μετακίνησης ή σε περίπτωση τραυματισμού σκύλου-οδηγού που χρησιμοποιείτε για τη μετακίνηση: σε αυτήν την περίπτωση, η ευθύνη καλύπτει την ολική ή μερική απώλεια ή ζημία εξοπλισμού μετακίνησης ή άλλου ειδικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα καθώς και το κόστος αντικατάστασης ή τη θεραπεία του τραύματος του σκύλου οδηγού που έχασε τη ζωή του ή τραυματίστηκε ή το εύλογο κόστος της προσωρινής αντικατάστασης του εξοπλισμού μετακίνησης, των βοηθημάτων ή των σκύλων οδηγών, όταν η αντικατάσταση αυτή δεν παρέχεται από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή τον υπεύθυνο σταθμού.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Κεφάλαιο V του Κανονισμού ΕΕ 2021/782.

2.9 Υποβολή Καταγγελίας

Σύμφωνα με το άρθρο 28 του Κανονισμού 782/2020, δικαιούστε να υποβάλλεται παράπονο ή καταγγελία σε κάθε εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση, εντός τριών μηνών από το περιστατικό στο οποίο αφορά, όταν θεωρείτε ότι έχει παραβιασθεί δικαίωμα σας που προβλέπεται στον Κανονισμό. Η κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση οφείλει να σας γνωστοποιεί τους οικείους τρόπους επαφής και τη γλώσσα ή τις γλώσσες εργασίας της.

Η επιχείρηση απαντά εντός ενός μηνός ή εντός τριών μηνών, σε δικαιολογημένες περιπτώσεις.

Σε περίπτωση μη ικανοποιητικής απάντησης στην καταγγελία, ο επιβάτης μπορεί να απευθυνθεί στη ΡΑΣ. Η ΡΑΣ δρα ως δευτεροβάθμιο όργανο προστασίας των επιβατών, δίνοντας πάντα τη δυνατότητα στον εκάστοτε πάροχο υπηρεσιών σιδηροδρομικών μεταφορών, που αποτελεί και το αντισυμβαλλόμενο μέρος, μέσω του εισιτηρίου, με τον επιβάτη, να εκθέσει τις απόψεις του.

Για την υποβολή της καταγγελίας ο επιβάτης συμπληρώνει την φόρμα καταγγελίας επιβάτη που παρατίθεται στο Παράρτημα ΙΙ και μπορείτε να βρείτε ηλεκτρονικά στη διεύθυνση της ΡΑΣ https://ras-el.gr/epivates/#dikaiwmata. Μπορεί επίσης να απευθυνθεί στη ΡΑΣ με email μέσω των κάτωθι στοιχείων επικοινωνίας:

- Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ)
- Σταδίου 33 - 105 59 Αθήνα
- 210 3860141
- info@ras-el.gr
- www.ras-el.gr

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στα Κεφάλαια VI και VII του Κανονισμού ΕΕ 2021/782 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=el.

2.10 Σχετικά Έγγραφα & Συνδέσεις

Νομοθεσία

Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιατύπωση) ΕΛ

Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιατύπωση) ΕΝ

Κανονισμός (ΕΕ) 2014/1300 σχετικά με τεχνικές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας για την προσβασιμότητα του σιδηροδρομικού συστήματος της Ένωσης για τα άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα

COM-2011-898_Ανακοίνωση Επιτροπής_Δικαιώματα Επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς

Διαδικασία χειρισμού παραπόνων από τη ΡΑΣ

Σχετικές Συνδέσεις

https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_en.htm
http://www.trainose.gr/complaints/
http://www.stasy.gr/index.php?id=49&L=pkmmqnwkkulpflh

2.11 Παράρτημα – Φόρμα υποβολής Καταγγελίας

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC

ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

(σύμφωνα με το αρ. 33 του ΕΕ 2021/782)

Όνομα*	
Επώνυμο*	
Οδός – Αριθμός	
Πόλη – ΤΚ	
Τηλέφωνο Επικοινωνίας*	
Email*	
Σιδηροδρομική Επιχείρηση που αφορά το παράπονο*	HELLENIC TRAIN AE ΣΤΑΣΥ ΑΕ
Αριθμός εισιτηρίου	
Τιμή Εισιτηρίου	
Αριθμός Δρομολογίου	
Σταθμός/Στάση Αναχώρησης*	
Σταθμός / Στάση Προορισμού*	
Προγραμματισμένη ημέρα και ώρα αναχώρησης*	
Προγραμματισμένη ημέρα και ώρα άφιξης*	
Πραγματική ώρα αναχώρησης	
Πραγματική ώρα άφιξης	
Αιτία καταγγελίας (ενδεικτικά) :	
Συμβόλαιο Μεταφοράς - Εισιτήριο	
Ταξιδιωτικές Πληροφορίες	
Επιστροφή χρημάτων και Επαναδρομολόγηση (σε καθυστερήσεις άνω των 60’)	
Αποζημίωση κομίστρου (σε καθυστερήσεις άνω των 60΄)	
Συνδρομή σε ΑμεΑ ή ΑΜΚ	
Λοιπά	

Σύντομη Περιγραφή Συμβάντος	
Επισυναπτόμενα έγγραφα / αρχεία	

☐ Συναινώ στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της ΡΑΣ, σύμφωνα με τις παρ. 11-12 του άρθρου 28 του ν.3891/2010 (Α'188) και τον Κανονισμό ΕΕ 2021782 «Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Επιβατών Σιδηροδρομικών Μεταφορών»

Οδηγίες

Τα πεδία με αστερίσκο συμπληρώνονται υποχρεωτικά

Τρόποι υποβολής **φόρμας** καταγγελίας:

1. με επισύναψη, στο email info@ras-el.gr
2. με αυτοπρόσωπη παρουσία στα γραφεία της Αρχής Σταδίου 33, 7ος όροφος, 10559 Αθήνα
3. με ταχυδρομείο, στην ως άνω διεύθυνση

Guidance on rail passengers' rights & obligations

Publication: November 2022

ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων
regulatory authority for railways

Table of Contents

1 Introduction 3

2 Passengers' rights & obligations 5

2.1 Transport Contract **5**

2.2 Information for passengers **6**

2.3 Hand luggage, pets, luggage and vehicle transportation **7**

2.4 Bicycle transportation **8**

2.5 Tickets **8**

2.6 Compensation for delays & cancellations **9**

2.7 Compensation in case of injury or death in the event of a railway accident **11**

2.8 Assistance for disabled passengers or passengers with reduced mobility **11**

2.9 Submission of complaint **13**

2.10 Related documents & links **14**

Annexes ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.11 Annex II – Complaint Submission form **15**

1 Introduction

Based on the European legal framework that has been established and entered into force from 2007 (Regulation 1371/2007) and significantly enriched in 2021 with the Regulation 782 (in force since 07 June 2023), rail passengers within the European Union now have a comprehensive and up-to-date framework of services and rights provided within the Union.

EU rules concerning rail passenger rights apply when traveling by train within the EU and generally apply to all rail journeys and services.

However, EU countries may decide to exclude certain railway services. These exceptions may apply to urban, suburban or regional railways as well as to long-haul inland or international routes to or from outside the EU.

Railway Regulatory Authority (RRA), according to the Article 28, par.11 of the law 3891/2010 as in force, is the national body (National Enforcement Body – NEB) responsible for enforcing the application of the Regulation. Its purpose is to assure the rights of rail passengers, to improve the quality and efficiency of the services provided, to promote an increase in the share or rail transport in relation to other means of transport.
The Regulation lays the groundwork for providing assistance to passengers and understanding of their rights when traveling by rail in the EU. The rights of the railway service users include among others, obtaining information relative to the services provided, both before and during the journey, as well as establishing a system of passenger compensation in the event of a delay for which the railway undertaking is responsible.

When purchasing your ticket, the railway company or ticket seller must, among others, provide you with clear information about:

- The general terms that apply to your trip
- The schedule and terms of charges as well as the shortest travel time
- The accessibility, the conditions of access and the existence of on-board facilities for people with disabilities and people with reduced mobility
- The services available on the train
- Lost luggage search procedures
- Procedures for submitting a complaint

During your journey, the railway company must provide information about train services, delays, safety and security issues and connection services. If your itinerary is delayed or canceled, the railway company must provide you with real-time information about the situation and inform you about your rights and obligations.

This guide will give you the information you need about your rights and will guide you so you can refer to the relevant European and national legislation for more details. In this context, what is not provided by this guide and is not explicitly mentioned, is at the discretion of any licensed railway company that provides services to passengers within the Greek territory, for example ticket payment methods.

The scope of the rights listed in this guide concerns urban, long-distance, suburban, regional passenger rail services as well as routes that are strictly executed for historical or tourist use.

In addition, railway undertakings, tour operators or ticket vendors may offer more favorable terms to passengers than those set out in this Guide and in accordance with Regulation 782/2021.

In addition to this guide, information on Passenger Rights and Obligations can be found on the websites Your Europe, Your Guide to Greece.

2 Passengers' rights & obligations

The current Regulation (EU) 782/2021 clarifies and enriches the rights and obligations of rail passengers. All specifications and requirements that need to be met by railway undertakings, station managers, ticket vendors and tour operators for completeness and clarity in informing railway passengers are specified.

This information may be in printed or electronic form or by any other means of easy access by all passengers.

In addition to the rights set out in this Regulation, it should be noted that it is at the discretion of railway undertakings, tour operators or ticket sellers, as the case may be, to offer more favorable terms to passengers.

2.1 Transport Contract

Your relationship as a passenger with the railway undertaking that will transfer you to your destination is based on the conclusion of a transport contract, ie the purchase / reservation of a ticket and the acceptance of the general terms of transport that it contains.

From the beginning of the trip, you must have a valid ticket, ie a ticket, and you must show it during the ticket check.

More information on the transport contract, the payment of the ticket as well as the cases of the possibility for the railway undertaking to exclude passengers from the transfer can be found in Titles I and II of Annex I of Regulation 782/2021

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=el

2.2 Information for passengers

As rail passengers in Europe, you already have a comprehensive framework of information requirements and specifications since 2009, which has been significantly enriched by the new Regulation (EU) 782/2021. It is provided that you are fully informed in the most appropriate way and with special attention to the needs of people with vision and / or hearing problems.

Your update should include:

A) Information before the trip

Upon request, you can receive the following information regarding your trip:

- Which general terms apply under the contract of transport
- Which is the shortest time travel and for which travel the lowest charge applies
- If there are any facilities for people with disabilities and reduced mobility, as well as for passengers with bicycles, when boarding and staying on the train.
- If there are seats for smokers and non-smokers, for first and second class passengers, as well as seats in couchettes and sleeping carriages.
- Pre-purchase information on whether the ticket or tickets constitute a single ticket
- Whether there will be an interruption or delay in the itinerary (scheduled or in real time)
- What kind of services are provided on the train
- Where and how passengers can search for lost luggage
- Where and how passengers can submit their complaints

B) Information during the trip

- What services are provided on the train, including Wi-Fi network
- Which is the next station
- If the train is delayed and when it is expected to arrive
- Which are the main connections available
- What must be considered when it comes to security issues

You can find more information in Chapter II (Articles 8,9,10 as well as in Annex II of the Regulation 782/ 2021.

2.3 Hand luggage, pets, luggage and vehicle transportation

You can take with you items that are easy to carry (hand luggage) as well as pets, in accordance with the General Conditions of Carriage. You are obliged to supervise the hand luggage and the animals you take with you.

In addition, you can take bulky items with you in accordance with the special provisions of the General Conditions of Carriage. Objects or animals that may disturb or harass other passengers or cause damage are not permitted as hand luggage.

According to the General Terms of Carriage you can send as a luggage both items and animals. The contractual obligations concerning the baggage forwarding must be stated in the baggage slip provided to you. Until proven otherwise, it is considered that, on receipt by the carrier, the luggage was apparently in good condition and that the number and weight of the luggage corresponded to the indications on the luggage slip.

The carrier may accept the vehicle carriage on the occasion of the passengers' carriage in accordance with the special provisions of the General Conditions of Carriage.

You are entitled to compensation in case of loss, damage and delay in the delivery of luggage, hand luggage, pets and vehicles according to the relevant limits set out in Regulation (EU) 782/2021.

You can find more information not only about obligations but also for indemnity / compensation for luggage, hand luggage, pets and vehicles in Annex I, Title IV, Chapter III as well as in Title V and Title VI of Regulation 782/2021.

2.4 Bicycle transportation

The railway undertakings are obliged to provide you with the possibility to transport your bicycles with all the trains, given that they are easy to move, if the event does not negatively affect the specific railway service and if the train can accept them.

To reserve a seat for your bicycle you will be charged a reasonable cost by the competent railway company. Railway undertakings must publish the terms of bicycle carriage on their official website, including up-to-date information on capacity availability.

More information can be found in Chapter II (Article 6) of Regulation 782 /2021.

2.5 Tickets

To complete your transport, you can buy one way or single tickets. Tickets are sold by the railway undertakings either directly or through ticket vendors or tour operators with at least one of the following means of sale:

1) Ticket offices, other points of sale or selling machines
2) Telephone, the internet or any other widely available information technology
3) On board train.

For journeys involving one or more connections, you must be informed before purchasing a ticket or tickets whether that ticket or tickets are a single ticket. In the event that the ticket or tickets constitute a single ticket, the railway undertaking shall be liable if one or more connections are missed due to a fault of the undertaking.

When tickets are combined at the initiative of the ticket seller or the tour operator, then in case of non-realization of the trip or in case one or more connections are missed, the above are responsible for the refund of the total amount for the first and for the payment of compensation equivalent to 75% of that amount, plus your other damages. Refunds and compensation are made within 30 days of receiving the request.

You can find more information in Chapter II (Articles 11,12) of the Regulation 782/2021

2.6 Compensation for delays & cancellations

A) If a delay of at least one hour is going to take place, you can immediately choose between:

- **Refund of the fare** in full or for the part of the trip that did not take place and for the part that has already taken place, if the trip no longer serves the purpose of the initial travel plan of the passenger. In addition, in this case, you are entitled to one return trip, at the earliest opportunity, to the initial point of departure
- **Continue the trip or reschedule your destination,** under comparable conditions, to the final destination and at the earliest opportunity or to the final destination at a later date of your option.

When the available rerouting options are not notified to you within 100 minutes of the scheduled departure time of the delayed or canceled itinerary or lost connection, you have the right to make such a contract with other public transport service providers by rail, coach or bus. The railway undertaking owes you the necessary, appropriate and reasonable costs that arise. In case you belong to the group of people with disabilities or reduced mobility, the rerouting service providers must provide you with alternative services that are suitable for your needs and which may differ from those provided to other passengers.

Refunds are made within 30 days of receipt of the request. Refunds may be made in the form of vouchers and / or other services, provided that the terms of such vouchers and / or services provide sufficient flexibility, in particular as to the period of validity and destination, and that you agree to accept vouchers and /or services instead of money. The return of the fare is not reduced by the use of transaction costs.

B) In case you wish to continue your trip despite the delay, you are entitled to compensation.

The minimum compensation for delays is:

- 25% of the ticket price for a delay of 60 to 119 minutes
- 50% of the ticket price for a delay of 120 minutes or more

The compensation of the fare is paid within one month from the submission of the application for compensation. The compensation can be paid in vouchers and/or other services if the terms provide flexibility, in particularly as regards the validity period and destination. As a passenger, you are not

entitled to compensation in certain cases, e.g. if the cancellation, delay or loss of connection is due to exceptional circumstances or third party behaviors which the carrier could not have avoided even though it has shown the necessary diligence for this particular case as well as if it is due to your fault. In addition, you are not entitled to compensation if you were informed of the delay before purchasing the ticket.

The respective railway undertaking has the obligation to inform you about delays and cancellations of routes, as soon as it has this information at its disposal.

In case of a delay of one hour (60 minutes) or more, you must be offered free meals and refreshments depending on the waiting time.

In addition, the railway company must offer free hotel accomodation or other accommodation and transfer between the train station and the accommodation, in case it is necessary to stay for one or more nights due to the delay. Accessibility requirements for people with disabilities and people with reduced mobility and the needs of guide dogs are taken into account whenever possible.

If the train is stationary outside the station, the railway undertaking must arrange for the transfer from the train to the train station, to an alternative place of departure or to the final destination, when and where practicable.

If the rail service can no longer be resumed, the company must arrange alternative routes as soon as possible.

Railway undertakings must inform you and any affected passengers how to apply for certification that the rail service has been delayed, lost or canceled.

You can find more information in Chapter IV (Articles 17-20) of the Regulation 782/2021.

2.7 Compensation in case of injury or death in the event of a railway accident

If a passenger is killed or injured in a train accident, the railway undertaking is obliged, within 15 days, to prepay the amounts required to meet the immediate needs of the victim or his dependents - amounts to at least € 21,000 per passenger death.

The deposit is not a liability and can be offset by any other amount subsequently paid but is non-refundable, unless the damage caused was due to a mistake or negligence of the passenger or if the recipient of the deposit was not the beneficiary of the compensation.

You can find more information in Chapter III (Articles 13,14,15,16,27 and Annex I, Title IV - Articles 26 - 31) of the Regulation 782/2021

2.8 Assistance for disabled passengers or passengers with reduced mobility

The EU institutional framework, through the rules laid down, has ensured since 2007 equal access for the transfer of persons with disabilities, including their escorts through a recognized capacity, and persons with reduced mobility, so that passengers with disabilities or reduced mobility can travel like other citizens.

Railway undertakings and railway station operators must establish non-discriminatory access rules for the transfer of persons with disabilities or reduced mobility, including e.g. the elderly. At your request, railway undertakings, ticket vendors and tour operators must also provide information on rail access, access conditions and relevant reasons. This update must be done in accessible ways.

Railway companies must provide you with assistance on the train, as well as on boarding and disembarking, always free of charge. The assistance is provided as long as your need for such assistance is communicated to the railway undertaking, station manager, seller or tour operator from whom the ticket was purchased, at least 24 hours before the time required. The assistance can be provided to you as follows:

- Through your escort, who has a ***Disabled Escort Travel Card*** and can travel with a special invoice or free of charge and sit next to you.
- Through the possibility of being accompanied by a guide dog according to the relevant national legislation.
- At manned stations, through the provision of free assistance by the railway staff on departure, transfer or arrival at the station, if this need has been notified in advance.
- At unmanned stations, through the provision of free assistance on the train, as well as during your boarding and disembarking.

If there is no notification according to the above, the station manager or any other person in charge identifies points where you can announce your arrival at the station and request assistance. A basic condition for providing assistance is your presence at the predetermined point:

- the specified time (by the railway undertaking or the station attendant that provides the assistance) which must be at least 60 minutes before the published departure time
- the time at which all passengers must board, or if no time has been set, at least 30 minutes before the announced departure time or the time at which passengers must board.

In case that it is not possible to comply with the rules for the provision of boarding aids and assistance on the infrastructure of the stations, and only if this is absolutely necessary for the compliance of the accessibility rules, the railway undertaking, the ticket seller or the tour operator, may refuse to book or issue tickets or require from you to be accompanied by another person. In this case, at your request, they must inform you in writing within five days of the reasons for refusing to book or issue a ticket and make every reasonable effort to offer you an acceptable alternative to transportation, based on your needs.

There is no limit to compensation in the event of liability of the railway undertaking for the loss or damage of transport equipment or in the event of injury of the guide dog you use for transport: in this case, the liability covers the total or partial loss or damage of transport equipment or other special equipment used by persons with disabilities or persons with reduced mobility, as well as the cost of replacing or treating the injury of a guide dog who has died or been injured or the reasonable cost of temporarily replacing the transport equipment, aids or guide dogs, when this replacement is not provided by the railway undertaking or the station manager.

You can find more information in Chapter V (of the Regulation 782/2021

2.9 Submission of complaint

According to the Article 28 of the Regulation 782/2020, you have the right to submit a complaint to any railway undertaking involved, within three months of the incident to which it relates, when you consider that your right under the Regulation has been violated. Each railway undertaking must inform you of its contact methods and its working language or languages.

The company will respond within one month or within three months, in justified cases.

In case of unsatisfactory response to the complaint, the passenger may contact RRA. If the passenger wishes, may contact directly with RRA, which will forward the complaint to the competent railway undertaking in order initially to be informed of its views. RRA acts as a secondary passenger protection body, always giving the opportunity to the respective railway transport service provider, which is also the contracting party, through the ticket, with the passenger, to express his views.

For the submission of the complaint, the passenger fills in the form of complaint that is listed in Annex II and can be found electronically at RRA's address https://ras-el.gr/epivates/#dikaiwmata. You can also contact RRA by email, fax or phone via the following contact details:

- Railway Regulatory Authority (RRA)
- 33 Stadiou Street - PC 105 59 Athens
- 210 3860141
- info@ras-el.gr
- www.ras-el.gr

You can find more information in Chapters VI and VII of the Regulation 782/2021 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0782&from=el.

2.10 Related documents & links

Legislation

Regulation (EU) 2021/782 on the rights and obligations of the railway transfer passengers (recast) GR

Regulation (EU) 2021/782 on the rights and obligations of the railway transfer passengers (recast) EN

Regulation (EU) 2014/1300 on technical specifications for interoperability for accessibility of the Union rail system for persons with disabilities and persons with reduced mobility

COM-2011-898_Commission Notice_Passenger rights in all modes of transport

Complaint handling procedure by RAS

Relevant Links

https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_en.htm

http://www.trainose.gr/complaints/

http://www.stasy.gr/index.php?id=49&L=pkmmqnwkkulpflh

2.11 Annex II – Complaint Submission form

ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων
regulatory authority for railways

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC

COMPLAINT SUBMISSION FORM

(according to art. 33 του ΕΕ 2021/782)

Name*		
Surname*		
Street – Number Address		
City – Post Code		
Contact Number*		
Email*		
Railway Company concerning the complaint		
I have submitted the complaint to the company	☐YES	☐NO
I have received a reply from the company & it is attached	☐YES	☐NO
Reason for complaint :		
Event Description:		
Date of event		
Itinerary		
Attached documents / files		

☐ I consent to the processing of my personal data, within the responsibilities of RAS, in accordance with paragraphs 11-12 of the Article 28 of Law 3891/2010 (A'188) and Regulation (EE) 2021/782 «On Rail Passenger's Rights and Obligations»

Instructions

Fields marked with a star are compulsory.

Anonymous & abusive complaints are not answered.

The complaint is forwarded to the related company as it is unaltered

Ways to submit a complaint:

In person at the offices of the Authority / by mail /by email

33 Stadiou Street, PC 10559, Athens/ info@ras-el.gr