



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 & Μатаιώσεις	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 II – 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 σιδηροδρομικά 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 εισιτηρίου καθώς και τις περιπτώσεις δυνατότητας της σιδηροδρομικής επιχείρησης να αποκλείσει επιβάτες από τη μεταφορά, μπορείτε να βρείτε στο Τίτλο I και II του Παραρτήματος I 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:

A) 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

B) 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 II (Άρθρα 8, 9, 10) καθώς και στο Παράρτημα II 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 ΙV, 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 II (Άρθρο 6) του Κανονισμού ΕΕ 782/2021.

2.5 Εισιτήρια

Για τη πραγματοποίηση της μετακίνησής 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 εισιτηρίων 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 II (Άρθρα 11,12) του Κανονισμού ΕΕ 2021/782.

2.6 Αποζημιώσεις για Καθυστερήσεις & Ματαιώσεις

A) Εάν προβλέπεται καθυστέρηση τουλάχιστον 60', 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.

B) Σε περίπτωση που επιθυμείτε να συνεχίσετε το ταξίδι σας παρά την καθυστέρηση, 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 ματαιώση, 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 Ι, 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 οποία 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 II 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=pkmmqnrwkkulpflh>

2.11 Παράρτημα – Φόρμα υποβολής Καταγγελίας

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 AE
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, 7^{ος} όροφος, 10559 Αθήνα
3. με ταχυδρομείο, στην ως άνω διεύθυνση