

ΕΝΤΥΠΟ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾

Οι επιβάτες μπορούν να χρησιμοποιούν το έντυπο αυτό για να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων, αποζημίωση ή και τα δύο από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιούν αυτό το έντυπο. Ταυτόχρονα, επισημαίνεται ότι η χρήση αυτού του εντύπου δεν είναι υποχρεωτική. Ορισμένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μπορεί να διαθέτουν το δικό τους ηλεκτρονικό έντυπο ή παρόμοιο σύστημα στον ιστότοπό τους ή μέσω εφαρμογής για φορητές συσκευές προς διεκπεραίωση αιτημάτων επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης. Σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, μπορούν να ισχύουν προθεσμίες για την υποβολή αιτημάτων

Επισημαίνεται ότι ορισμένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ενδέχεται να προσφέρουν ευνοϊκότερους όρους επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης σε σύγκριση με τους όρους που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2021/782. Ως εκ τούτου, συνιστάται να ελέγχονται οι όροι και οι προϋποθέσεις της εκάστοτε σιδηροδρομικής επιχείρησης.

Συμπληρώστε ευκρινώς τα σχετικά μέρη του εντύπου ΜΕ ΚΕΦΑΛΑΙΑ.

1. Λόγος (-οι) του αιτήματός σας

Σημειώστε ένα [X] δίπλα σε κάθε περιστατικό που αφορά το αίτημά σας

Καθυστέρηση

Ματαίωση

Απώλεια ανταπόκρισης λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης

2. Προηγούμενο αίτημα επιστροφής χρημάτων/αποζημίωσης για καθυστέρηση/ ματαίωση/απώλεια ανταπόκρισης για το ίδιο σιδηροδρομικό ταξίδι

Ορισμένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μπορεί να διαθέτουν το δικό τους ηλεκτρονικό έντυπο ή παρόμοιο σύστημα στον ιστότοπό τους ή μέσω εφαρμογής για φορητές συσκευές προς διεκπεραίωση αιτημάτων επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης.

Έχετε ήδη ζητήσει επιστροφή χρημάτων και/ή αποζημίωση για ματαίωση, καθυστέρηση ή απώλεια ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια του ίδιου σιδηροδρομικού ταξιδιού μέσω των παραπάνω τρόπων; Εάν ναι, συμπληρώστε τις παρακάτω πληροφορίες:

2.1. Ημερομηνία προηγούμενου αιτήματος επιστροφής χρημάτων/αποζημίωσης για το ίδιο σιδηροδρομικό ταξίδι (ημέρα/μήνας/έτος):

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1). Το παρόν έντυπο είναι η προσβάσιμη έκδοση που διατίθεται από την Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 2 του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2024/949 της Επιτροπής, της 27ης Μαρτίου 2024, σχετικά με τη θέσπιση κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών λόγω καθυστερήσεων, απώλειας ανταπόκρισης και ματαίωσης σιδηροδρομικών υπηρεσιών σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 2024/949 της 2.4.2024).

2.2. Αίτημα προς (να αναφερθεί η επωνυμία της σιδηροδρομικής επιχείρησης – σε περίπτωση που εμπλέκονται περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, να αναφερθούν όλες):

2.3. Μέσα που χρησιμοποιήθηκαν για αυτό το προηγούμενο αίτημα (π.χ. ηλεκτρονικό έντυπο ή εφαρμογή για φορητές συσκευές — αναφέρετε, εάν υπάρχουν, τα στοιχεία αναφοράς του προηγούμενου αιτήματος):

3. Τα στοιχεία του ταξιδιού σας

3.1. Επωνυμία της σιδηροδρομικής εταιρείας.

3.2. Προγραμματισμένο ταξίδι

3.2.1. Ημερομηνία αναχώρησης (ημέρα/μήνας/έτος):

3.2.2. Σταθμός αναχώρησης:

3.2.3. Σταθμός προορισμού:

3.2.4. Προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης (ώρα/λεπτά):

3.2.5. Προγραμματισμένη ώρα άφιξης (ώρα/λεπτά):

3.2.6. Αριθμός αμαξοστοιχίας/κατηγορία αμαξοστοιχίας:

3.2.7. Αριθμός (-οί) εισιτηρίου/στοιχεία κράτησης:

3.2.8. Τιμή (-ές) εισιτηρίου:

3.3. Ταξίδι που πραγματοποιήθηκε

3.3.1. Ημερομηνία πραγματικής άφιξης (ημέρα/μήνας/έτος):

3.3.2. Πραγματική ώρα αναχώρησης (ώρα/λεπτά):

3.3.3. Πραγματική ώρα άφιξης στον τελικό προορισμό (ώρα/λεπτά):

3.3.4. Αριθμός αμαξοστοιχίας/κατηγορία αμαξοστοιχίας:

3.3.5. Ανταπόκριση που χάθηκε (σταθμός):

4. Φύση του αιτήματός σας προς τη σιδηροδρομική επιχείρηση

Προσδιορίστε τι ζητάτε με ένα [X].

Επιστροφή του αντιτίμου του ή των εισιτηρίων από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ⁽¹⁾, ⁽²⁾ λόγω ματαίωσης ή καθυστέρησης δρομολογίου αμαξοστοιχίας ή απώλειας ανταπόκρισης που αναμενόταν να οδηγήσει σε καθυστέρηση άφιξης στον τελικό προορισμό, τουλάχιστον 60 λεπτών.

Αποζημίωση από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ⁽²⁾ (επιλέξτε ένα από τα ακόλουθα):

- Για καθυστέρηση άφιξης στον τελικό προορισμό από 60 έως 119 λεπτά. ⁽³⁾
- Για καθυστέρηση άφιξης στον τελικό προορισμό τουλάχιστον 120 λεπτών.
- Για επαναλαμβανόμενες καθυστερήσεις ή ακυρώσεις που υφίσταται επιβάτης που έχει στην κατοχή του ταξιδιωτική κάρτα ή εισιτήριο απεριορίστων διαδρομών. ⁽⁴⁾

Επιστροφή των εξόδων από τη σιδηροδρομική επιχείρηση για τη χρήση άλλων παρόχων υπηρεσιών μεταφοράς ή άλλων εξόδων (λογαριασμοί για άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, λεωφορεία, πούλμαν, ταξί, ξενοδοχεία ή άλλα καταλύματα, γεύματα, αναψυκτικά). ⁽⁵⁾

Σημειώτεον ότι δεν μπορείτε να υποβάλετε αίτημα αποζημίωσης και επιστροφής χρημάτων από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις όταν χάσατε μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, εφόσον ισχύουν όλες οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

1. Αγοράσατε εισιτήριο ή εισιτήρια στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής για ταξίδι που περιλαμβάνει μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις·
2. Αναφέρεται στα εισιτήρια ή σε άλλο (ηλεκτρονικό) έγγραφο ότι τα εισιτήρια αντιπροσωπεύουν χωριστές συμβάσεις μεταφοράς·
3. Ενημερωθήκατε σχετικά πριν από την αγορά.

⁽¹⁾ Η επιστροφή των εξόδων πραγματοποιείται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος. Δεν δικαιούστε επιστροφή του αντιτίμου του ή των εισιτηρίων όταν η σιδηροδρομική επιχείρηση προσέφερε και προέβη στις αναγκαίες ρυθμίσεις για τη μεταφορά σας από άλλο δρομολόγιο ή τη συνέχιση του ταξιδιού σας προς τον τελικό σας προορισμό και εσείς αποδεχθήκατε την προσφορά αυτή.

⁽²⁾ Η αποζημίωση του κομίστρου καταβάλλεται εντός ενός μηνός από την υποβολή του αιτήματος αποζημίωσης. Σημειώτεον ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δύνανται να ορίσουν το ελάχιστο χρηματικό όριο κάτω από το οποίο δεν καταβάλλεται αποζημίωση. Το όριο αυτό δεν υπερβαίνει τα 4 EUR ανά εισιτήριο. Σημειώτεον επίσης ότι μπορείτε να υποβάλετε αίτημα στη σιδηροδρομική επιχείρηση είτε για αποζημίωση είτε για επιστροφή του αντιτίμου του ή των εισιτηρίων, αλλά όχι και για τα δύο για το ίδιο ταξίδι.

⁽³⁾ Επισημαίνεται ότι ορισμένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ενδέχεται να χορηγούν αποζημίωση κάτω από το όριο των 60 λεπτών.

⁽⁴⁾ Επισημαίνεται ότι τα κριτήρια για τον καθορισμό της καθυστέρησης και τον υπολογισμό της αποζημίωσης αναφέρονται στις ρυθμίσεις για την παροχή αποζημιώσεων της σιδηροδρομικής επιχείρησης σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.

⁽⁵⁾ Λαμβάνονται υπόψη μόνον τα ενδεδειγμένα έξοδα σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 3 και το άρθρο 20 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782. Σημειώτεον ότι η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να προσφέρει γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με τον χρόνο αναμονής, εάν υπάρχουν στην αμαξοστοιχία ή στον σταθμό ή μπορούν να εξασφαλισθούν ευλόγως, λαμβανομένων υπόψη κριτηρίων όπως η απόσταση του προμηθευτή, ο απαιτούμενος χρόνος παράδοσης και το κόστος. Η επιστροφή των εξόδων για τη χρήση άλλων παρόχων υπηρεσιών μεταφορών πραγματοποιείται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος. Συνιστάται θερμά η υποβολή σχετικών δικαιολογητικών.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά σας ως επιβατών και τα μέσα διεκδίκησης των δικαιωμάτων σας:

- στον ιστότοπο «Your Europe»:
www.europa.eu/youreurope/citizens/travel
- στην εφαρμογή «Your Passenger Rights» με σάρωση του κωδικού QR.
- τηλεφωνικά, στο Europe Direct 00 800 6 7 8 9 10 11



5. Προσωπικά στοιχεία

5.1. Όνοματεπώνυμο

5.1.1. Όνομα:

5.1.2. Επίθετο:

5.2. Διεύθυνση

5.2.1. Οδός:

5.2.2. Αριθ.:

5.2.3. Χώρα:

5.2.4. Ταχυδρομικός κώδικας:

5.2.5. Πόλη:

5.3. Στοιχεία επικοινωνίας

5.3.1. Διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου (κατά περίπτωση· να αναφερθεί η διεύθυνση που χρησιμοποιήθηκε κατά τον χρόνο της κράτησης):

5.3.2. Αριθμός τηλεφώνου:

5.4. Προτιμώμενη μορφή πληρωμής για επιστροφή χρημάτων/αποζημίωση:
(σημειώστε μόνο ένα τετραγωνίδιο)

Χρήματα

Κουπόνια και/ή άλλες υπηρεσίες (εφόσον προσφέρονται)

5.5. Στοιχεία πληρωμής:

(εφόσον προτιμήσατε επιστροφή χρημάτων / χρηματική αποζημίωση)

5.5.1. IBAN (Αριθμός λογαριασμού):

5.5.2. SWIFT/BIC (αριθμός δρομολόγησης):

5.5.3. Άλλα μέσα πληρωμής που χρησιμοποίησε ο επιβάτης για την αγορά του εισιτηρίου (π.χ. PayPal, Apple pay κ.λπ.):

5.5.4. Όνοματεπώνυμο του κατόχου του λογαριασμού (όνομα, επώνυμο):

6. Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με το εισιτήριο/το ταξίδι σας

Εάν θέλετε, μπορείτε να προσθέσετε εδώ πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με το εισιτήριο/το ταξίδι σας, συμπεριλαμβανομένων τυχόν πρόσθετων δαπανών για άλλους παρόχους υπηρεσιών μεταφοράς ή άλλα έξοδα (λογαριασμοί για άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, λεωφορεία, πούλμαν, ταξί, ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα, γεύματα, αναψυκτικά). Συνιστάται θερμά η υποβολή σχετικών δικαιολογητικών. Ανώτατο όριο 2500 χαρακτήρες.

ΕΠΙΣΥΝΑΨΤΕ ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

(π.χ. εισιτήριο/-α ή κράτηση/-εις, συμπεριλαμβανομένων αποδείξεων των επιπλέον εξόδων που πραγματοποιήθηκαν· επιβεβαίωση καθυστέρησης/ματαίωσης, κατά περίπτωση)

Ο γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων [κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 2016/679] εφαρμόζεται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μέσω του παρόντος εντύπου. Πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων παρέχονται από τον αποδέκτη του παρόντος εντύπου. **Με την παρούσα αναγνωρίζω ότι ο αποδέκτης αυτού του κοινού εντύπου επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης μπορεί να κοινοποιήσει τα προσωπικά μου δεδομένα σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, εάν αυτό απαιτείται για την επεξεργασία του αιτήματός μου.**

Σημειώστε με [X]

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δηλώνω ότι όλες οι πληροφορίες που παρέχονται στο παρόν έντυπο είναι αληθείς και ακριβείς από κάθε άποψη και για όλους τους επιβάτες

Ημερομηνία υποβολής αιτήματος (ημέρα/μήνας/έτος):

Τόπος υποβολής αιτήματος:

Όνοματεπώνυμο του επιβάτη ή του εκπροσώπου του: