

ΥΠΗΡΕΣΙΑ HELLENIC TRAIN «INTERMODAL CARGO SHUTTLE (iCS)»

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

1. Γενικά -Εισαγωγή

Η προσφερόμενη από την HELLENIC TRAIN Υπηρεσία «**INTERMODAL CARGO SHUTTLE – iCS**» αφορά τη διακίνηση μονάδων διατροφικής μεταφοράς (εμπορευματοκιβωτίων), στον άξονα Αθήνας – Θεσσαλονίκης, μέσω τακτικών σιδηροδρομικών δρομολογίων. Προσφέρει στον Πελάτη δυνατότητα επιλογής είτε αμιγώς σιδηροδρομικής μεταφοράς («terminal to terminal») είτε ολοκληρωμένης υπηρεσίας («door to door») μεταφοράς.

Η Υπηρεσία iCS εξασφαλίζεται από **τα Γραφεία Εμπορευμάτων της HELLENIC TRAIN** στους σιδηροδρομικούς σταθμούς του Θριασίου (κωδικός αριθμός σταθμού 02022-2) και του Παλαιού Σταθμού Θεσσαλονίκης-Τρίγωνο (κωδικός αριθμός σταθμού 0418-4).

Οι παρόντες όροι μεταφοράς αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της ειδικότερης Σύμβασης που τυχόν συνάπτεται μεταξύ της HELLENIC TRAIN A.E. και κάθε Πελάτη για την ως άνω παρεχόμενη Υπηρεσία iCS και κατά το μέρος αυτών που τον αφορούν, θα ισχύουν δε για όσο χρονικό διάστημα έχει ισχύ η εκάστοτε Σύμβαση με τον Πελάτη. Οι παρόντες γενικοί όροι μεταφοράς τίθενται σε εφαρμογή από την 09.12.2013 και έχουν χρονική ισχύ για όσο διάστημα λειτουργεί η υπηρεσία και μέχρι αναθεώρησης αυτών.

Η HELLENIC TRAIN A.E. διατηρεί το δικαίωμα, αζημίως για την ίδια, να αναθεωρήσει ή τροποποιήσει τους παρόντες όρους μεταφοράς ανάλογα με τις ανάγκες της, όπως αυτές εκάστοτε θα διαμορφώνονται κατά την παροχή της Υπηρεσίας iCS.

2. Κατηγορίες Υπηρεσίας «iCS»

2.1. Η Υπηρεσία «iCS», όσον αφορά τον τρόπο της μεταφοράς, αποτελείται από τα ακόλουθα τρία τμήματα:

- α) **Την αρχική οδική μεταφορά** – από τις εγκαταστάσεις του Αποστολέα, στον σιδηροδρομικό σταθμό (εφεξής ΣΣ) αναχώρησης.
- β) **Τη σιδηροδρομική μεταφορά** – από τον ΣΣ αναχώρησης στον ΣΣ άφιξης (περιλαμβάνει και την φορτοεκφόρτωση των μεταφερόμενων μονάδων στους ΣΣ).
- γ) **Την τελική οδική μεταφορά** – από τον ΣΣ άφιξης στις εγκαταστάσεις του Παραλήπτη.

Αρχική Οδική Μεταφορά	Σιδηροδρομική Μεταφορά	Τελική Οδική Μεταφορά
----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

2.2. Λαμβάνοντας υπόψη τα τμήματα της μεταφοράς που είναι δυνατόν να αναλάβει η HELLENIC TRAIN, για λογαριασμό και σύμφωνα με την επιλογή του Πελάτη, διακρίνονται οι ακόλουθες κατηγορίες Υπηρεσίας:

- α) **Κατηγορία «terminal to terminal»** – ο Πελάτης αναθέτει στην HELLENIC TRAIN τη σιδηροδρομική μεταφορά.
- β) **Κατηγορία «terminal to door»** – ο Πελάτης αναθέτει στην HELLENIC TRAIN τη σιδηροδρομική μεταφορά και την τελική οδική μεταφορά.
- γ) **Κατηγορία «door to terminal»** – ο Πελάτης αναθέτει στην HELLENIC TRAIN την αρχική οδική μεταφορά και τη σιδηροδρομική μεταφορά.
- δ) **Κατηγορία «door to door»** – ο Πελάτης αναθέτει στην HELLENIC TRAIN και τα τρία τμήματα της μεταφοράς, δηλαδή την αρχική οδική, τη σιδηροδρομική και την τελική οδική μεταφορά.

3. Σιδηροδρομικοί Σταθμοί εξυπηρέτησης Υπηρεσίας «iCS»

3.1. Η Υπηρεσία «iCS» παρέχεται στους ακόλουθους ΣΣ σταθμούς:

- α) Θριάσιο,
- β) Terminal (Τρίγωνο) Θεσσαλονίκης.

3.2. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα, μετά από ειδική συμφωνία με την HELLENIC TRAIN, εξυπηρέτησης εγκαταστάσεων ή λιμένων, που διαθέτουν παρακαμπτήριες σιδηροδρομικές γραμμές (βλ. παραγράφους 9.2 και 9.3).

4. Πίνακας Δρομολογίων

4.1. Η Υπηρεσία «iCS» παρέχεται καθημερινά πέντε (5) ημέρες την εβδομάδα, Δευτέρα έως Παρασκευή (αναχωρήσεις Δευτέρα έως Παρασκευή, αφίξεις Τρίτη έως Σάββατο) μέσω των δρομολογίων **Θριάσιο – Terminal (Τρίγωνο) Θεσσαλονίκης** και **Terminal (Τρίγωνο) Θεσσαλονίκης – Θριάσιο**.

4.2. Οι ώρες αναχώρησης και άφιξης των αμαξοστοιχιών απεικονίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

Δρομολόγιο	Ώρα Αναχώρησης	Ώρα Άφιξης
Θριάσιο – Terminal (Τρίγωνο) Θεσσαλονίκης	20:15	05:59
Terminal (Τρίγωνο) Θεσσαλονίκης – Θριάσιο	20:10	05:49

5. Μέσα Μεταφοράς

5.1. Η σιδηροδρομική μεταφορά πραγματοποιείται από την HELLENIC TRAIN με ειδικά βαγόνια – πλατφόρμες σιδηροδρομικής μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων, τύπου «Rgss» και σειράς «362».

5.2. Η αρχική και τελική οδική μεταφορά (εφόσον επιλέγεται) διενεργείται από την HELLENIC TRAIN μέσω συνεργαζόμενων οδικών μεταφορέων.

6. Μονάδες Μεταφοράς

6.1. Η μεταφορά εξασφαλίζεται με εμπορευματοκιβώτιο (20', 40' και 45') του Πελάτη ή εφόσον ο Πελάτης δεν διαθέτει εμπορευματοκιβώτιο, παρέχεται η δυνατότητα διάθεσης εμπορευματοκιβωτίου από την HELLENIC TRAIN (βλ. παράγραφο 9.1).

6.2. Η φόρτωση / εκφόρτωση των φορτίων στα / από εμπορευματοκιβώτια πραγματοποιείται με μέσα και ευθύνη του Πελάτη.

6.3. Η HELLENIC TRAIN παραλαμβάνει από τον Αποστολέα και παραδίδει στον Παραλήπτη σφραγισμένα από τον Αποστολέα εμπορευματοκιβώτια και δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν ζημιές, απώλειες ή καταστροφές στο φορτίο λόγω λάθους φόρτωσης / εκφόρτωσης του φορτίου στο / από το εμπορευματοκιβώτιο.

7. Φόρτωση / εκφόρτωση εμπορευματοκιβωτίων

7.1. Η φόρτωση / εκφόρτωση των εμπορευματοκιβωτίων, από / προς τις σιδηροδρομικές πλατφόρμες προς / από πλατφόρμες οδικής μεταφοράς, στους ΣΣ αναχώρησης και άφιξης, πραγματοποιείται με ευθύνη της HELLENIC TRAIN από εξωτερικό συνεργάτη αυτής, ο οποίος οφείλει να τηρεί όλους τους κανόνες ασφαλείας καθώς και τις εντολές που λαμβάνει από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της HELLENIC TRAIN (μέσω Γραφείων Εμπορευμάτων).

7.2. Σημειώνεται ότι η φόρτωση των εμπορευμάτων στα εμπορευματοκιβώτια και η εκφόρτωση τους από αυτά, πραγματοποιείται με μέσα και ευθύνη του Αποστολέα και Παραλήπτη αντίστοιχα.

8. Βασικές Υπηρεσίες της HELLENIC TRAIN

8.1. Η HELLENIC TRAIN, στο πλαίσιο της Υπηρεσίας «iCS», δύναται να αναλάβει να εκτελέσει τις ακόλουθες, συνολικά ή τμήμα αυτών, υπηρεσίες μεταφοράς:

- a) **Την αρχική οδική μεταφορά, από τις εγκαταστάσεις του Αποστολέα στον ΣΣ αναχώρησης** – Η παραλαβή του εμπορευματοκιβωτίου πραγματοποιείται από οδικό μεταφορέα, συνεργάτη της HELLENIC TRAIN.

- β) **Τη σιδηροδρομική μεταφορά, από τον ΣΣ αναχώρησης στον ΣΣ άφιξης** – Η σιδηροδρομική μεταφορά πραγματοποιείται από την HELLENIC TRAIN και διέπεται από τον Κανονισμό Μεταφοράς Εμπορευμάτων Εσωτερικού. Επισημαίνεται ότι η φορτοεκφόρτωση των μεταφερόμενων μονάδων, στους ΣΣ αναχώρησης και ΣΣ άφιξης, εξασφαλίζεται/ περιλαμβάνεται στην υπηρεσία σιδηροδρομικής μεταφοράς.
- γ) **Την τελική οδική μεταφορά, από τον ΣΣ άφιξης στις εγκαταστάσεις του Παραλήπτη** – Η παράδοση πραγματοποιείται από οδικό μεταφορέα, συνεργάτη της HELLENIC TRAIN.

8.2. Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται οι παρεχόμενες βασικές υπηρεσίες της HELLENIC TRAIN ανά κατηγορία:

Βασικές υπηρεσίες HELLENIC TRAIN ανά κατηγορία			
Κατηγορία Υπηρεσίας	Αρχική Οδική Μεταφορά	Φόρτωση στον ΣΣ αναχώρησης + Σιδηροδρομική μεταφορά + Εκφόρτωση στον ΣΣ άφιξης	Τελική Οδική Μεταφορά
Terminal to Terminal		√	
Terminal to Door		√	√
Door to Terminal	√	√	
Door to Door	√	√	√

9. Πρόσθετες υπηρεσίες της HELLENIC TRAIN

9.1. Χρήση εμπορευματοκιβωτίων HELLENIC TRAIN

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν διαθέτει εμπορευματοκιβώτιο, η HELLENIC TRAIN έχει τη δυνατότητα να του παρέχει το απαραίτητο για τη μεταφορά εμπορευματοκιβώτιο, με σχετική χρέωση «τέλους χρήσης εμπορευματοκιβωτίων», σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται μόνο στους Πελάτες της κατηγορίας «door to door».

- α) **Αποστολή κενών εμπορευματοκιβωτίων HELLENIC TRAIN προς φόρτωση**

Η HELLENIC TRAIN αναλαμβάνει να αποστείλει στον Αποστολέα, σε συμφωνημένη χρονική στιγμή και τουλάχιστον 1 ώρα πριν την καθορισμένη ώρα παραλαβής, το κενό εμπορευματοκιβώτιο στον τόπο

παραλαβής προκειμένου να πραγματοποιηθεί η φόρτωση και η σφράγιση του από τον Αποστολέα.

Επισημαίνεται ότι το εμπορευματοκιβώτιο παραμένει στον τόπο φόρτωσης των εμπορευμάτων, μαζί με την πλατφόρμα της οδικής μεταφοράς. Κατά συνέπεια, ο Αποστολέας δεν απαιτείται να διαθέτει στον χώρο του μηχανήμα φορτοεκφόρτωσης εμπορευματοκιβωτίων.

β) Παραλαβή κενών εμπορευματοκιβωτίων HELLENIC TRAIN μετά την εκφόρτωση

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η παραλαβή του κενού εμπορευματοκιβωτίου, που παραδόθηκε προς εκφόρτωση από τον οδικό μεταφορέα – συνεργάτη της HELLENIC TRAIN, ο οδικός μεταφορέας επιστρέφει στον χώρο εκφόρτωσης μετά από δύο ώρες.

Επισημαίνεται ότι το εμπορευματοκιβώτιο παραμένει στον τόπο εκφόρτωσης των εμπορευμάτων, μαζί με την πλατφόρμα της οδικής μεταφοράς. Κατά συνέπεια, ο Παραλήπτης δεν απαιτείται να διαθέτει στον χώρο του μηχανήμα φορτοεκφόρτωσης εμπορευματοκιβωτίων.

9.2. Χρήση παρακαμπτήριας σιδηροδρομικής γραμμής

Εφόσον υπάρχει σιδηροδρομική σύνδεση με τις εγκαταστάσεις του Πελάτη, μέσω παρακαμπτήριας σιδηροδρομικής γραμμής και κατόπιν σχετικού αιτήματός του, η HELLENIC TRAIN εξετάζει τη δυνατότητα παραλαβής / παράδοσης των εμπορευματοκιβωτίων σιδηροδρομικώς, από / προς τις εγκαταστάσεις του Πελάτη που εξυπηρετούνται μέσω παρακαμπτήριας σιδηροδρομικής γραμμής.

Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης επιβαρύνεται με το επιπλέον «τέλος χρήσης παρακαμπτηρίου γραμμής», σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα τιμολογιακή πολιτική.

9.3. Παραλαβή – Παράδοση σε Λιμένες (Ικόνιο - Θεσσαλονίκη)

Η HELLENIC TRAIN έχει τη δυνατότητα παραλαβής / παράδοσης των εμπορευματοκιβωτίων από / προς τους Λιμένες Ικονίου και Θεσσαλονίκης (ΟΛΘ).

Στην περίπτωση αυτή, η φορτοεκφόρτωση των μεταφερόμενων μονάδων πραγματοποιείται με μέσα, εξοπλισμό και ευθύνη των Λιμένων και ο Πελάτης επιβαρύνεται με το επιπλέον κόστος. Επίσης, ο Πελάτης επιβαρύνεται με κάθε επιπλέον κόστος που τυχόν προκύπτει λόγω χρήσης των εγκαταστάσεων των Λιμένων.

10. Παραλαβή από την HELLENIC TRAIN των εμπορευματοκιβωτίων

10.1. Παραλαβή από την HELLENIC TRAIN κατά την Υπηρεσία «terminal to terminal»

Στην Υπηρεσία «terminal to terminal», ως τόπος παραλαβής από την HELLENIC TRAIN των μεταφερόμενων μονάδων ορίζεται ο ΣΣ αναχώρησης.

Ο Πελάτης αναλαμβάνει, με δικά του οδικά μέσα, τη μεταφορά του εμπορευματοκιβωτίου στον ΣΣ αναχώρησης, στον συμφωνημένο με την HELLENIC TRAIN στην παραγγελία χρόνο παραλαβής. Επισημαίνεται ότι ο χρόνος παραλαβής δεν δύναται να είναι μικρότερος των δύο ωρών από την δρομολογιακή ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας από τον ΣΣ αναχώρησης. Σε περίπτωση που ο Πελάτης παραδώσει το εμπορευματοκιβώτιο μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού ορίου, η HELLENIC TRAIN δύναται είτε να αρνηθεί την εκτέλεση της μεταφοράς παρακρατώντας το καταβληθέν κόμιστρο ή να εκτελέσει τη μεταφορά στο κανονικό δρομολόγιο, εφόσον είναι δυνατή η φόρτωσή του, προσαυξάνοντας το κόμιστρο μεταφοράς κατά το ποσό των πενήντα (50) ευρώ ανά εμπορευματοκιβώτιο ή να εκτελέσει τη μεταφορά σε επόμενο δρομολόγιο, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα.

Η HELLENIC TRAIN, αφού παραλάβει το εμπορευματοκιβώτιο, αναλαμβάνει την εκφόρτωσή του από την πλατφόρμα οδικής μεταφοράς και την φόρτωσή του στη σιδηροδρομική πλατφόρμα.

10.2. Παραλαβή από την HELLENIC TRAIN κατά την Υπηρεσία «door to door»

Στην Υπηρεσία «door to door», εκτός από την χρήση εμπορευματοκιβωτίων του Πελάτη υπάρχει δυνατότητα διάθεσης εμπορευματοκιβωτίων και από την HELLENIC TRAIN.

Κατά συνέπεια, λαμβάνοντας υπόψη τη δυνατότητα χρήσης ή μη εμπορευματοκιβωτίου της HELLENIC TRAIN, η Υπηρεσία «door to door» έχει ως εξής:

α) Υπηρεσία «door to door» με εμπορευματοκιβώτια Πελάτη

Στην περίπτωση μεταφοράς με εμπορευματοκιβώτιο του Πελάτη, η HELLENIC TRAIN αναλαμβάνει να αποστείλει τον οδικό μεταφορέα στον τόπο και τον χρόνο παραλαβής, όπως δηλώνεται στην παραγγελία του Πελάτη. Ο χρόνος παραλαβής, στην περίπτωση αυτή, δεν δύναται να είναι μικρότερος των 3 ωρών από την δρομολογιακή ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας. Σε περίπτωση που ο Πελάτης παραδώσει το εμπορευματοκιβώτιο μετά την παρέλευση του ως άνω χρονικού ορίου, η HELLENIC TRAIN δύναται είτε να αρνηθεί την εκτέλεση της μεταφοράς παρακρατώντας το καταβληθέν κόμιστρο ή να εκτελέσει τη μεταφορά στο κανονικό δρομολόγιο, εφόσον είναι δυνατή η φόρτωσή του, προσαυξάνοντας το κόμιστρο μεταφοράς κατά το ποσό των πενήντα (50)

ευρώ ανά εμπορευματοκιβώτιο ή να εκτελέσει τη μεταφορά σε επόμενο δρομολόγιο, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα.

Ο Αποστολέας αναλαμβάνει να παραδώσει στον οδικό μεταφορέα συνεργάτη της HELLENIC TRAIN, το σφραγισμένο εμπορευματοκιβώτιο και να εξασφαλίσει την φόρτωσή του σε πλατφόρμα της οδικής μεταφοράς, με δικό του εξοπλισμό και έξοδα. Για το λόγο αυτό ο Αποστολέας οφείλει να διαθέτει εξοπλισμό φορτοεκφόρτωσης εμπορευματοκιβωτίων στις εγκαταστάσεις του.

β) Υπηρεσία «door to door» με εμπορευματοκιβώτια HELLENIC TRAIN

Στην περίπτωση μεταφοράς με εμπορευματοκιβώτιο της HELLENIC TRAIN, ακολουθείται η ίδια διαδικασία παραλαβής, όπως στην περίπτωση που το εμπορευματοκιβώτιο ανήκει στον Πελάτη, με μόνη διαφορά ότι η HELLENIC TRAIN αναλαμβάνει να αποστείλει στον Αποστολέα, σε συμφωνημένη χρονική στιγμή και τουλάχιστον 1 ώρα πριν την καθορισμένη ώρα παραλαβής, το κενό εμπορευματοκιβώτιο στον τόπο παραλαβής προκειμένου να πραγματοποιηθεί η φόρτωση και η σφράγιση του από τον Αποστολέα. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν έχει ολοκληρώσει την διαδικασία φόρτωσης και σφράγισης του εμπορευματοκιβωτίου (που έχει αποσταλεί από την HELLENIC TRAIN) μέχρι την καθορισμένη ώρα παραλαβής του από την HELLENIC TRAIN, τότε η τελευταία (HELLENIC TRAIN) δύναται είτε να αρνηθεί την εκτέλεση της μεταφοράς παρακρατώντας το καταβληθέν κόμιστρο ή να εκτελέσει τη μεταφορά στο κανονικό δρομολόγιο, εφόσον είναι δυνατή η φόρτωσή του, προσαυξάνοντας το κόμιστρο μεταφοράς κατά το ποσό των πενήντα (50) ευρώ ανά εμπορευματοκιβώτιο ή να εκτελέσει τη μεταφορά σε επόμενο δρομολόγιο, εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα.

Επισημαίνεται ότι το εμπορευματοκιβώτιο παραμένει στον τόπο φόρτωσης των εμπορευμάτων, μαζί με την πλατφόρμα της οδικής μεταφοράς. Κατά συνέπεια, ο Αποστολέας δεν απαιτείται να διαθέτει στον χώρο του μηχανήμα φορτοεκφόρτωσης εμπορευματοκιβωτίων.

γ) Υπηρεσία «terminal to door»

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία παραλαβής εμπορευματοκιβωτίου όπως στην υπηρεσία «terminal to terminal».

δ) Υπηρεσία «door to terminal»

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία παραλαβής εμπορευματοκιβωτίου όπως στην υπηρεσία «door to door», με εμπορευματοκιβώτια Πελάτη.

11. Παράδοση από την HELLENIC TRAIN των εμπορευματοκιβωτίων

11.1. Παράδοση από την HELLENIC TRAIN κατά την Υπηρεσία «terminal to terminal»

Στην Υπηρεσία «terminal to terminal», ως τόπος παράδοσης από την HELLENIC TRAIN των μεταφερόμενων εμπορευματοκιβωτίων, ορίζεται ο ΣΣ άφιξης. Ο χρόνος παράδοσης δηλώνεται από τον Πελάτη στο έντυπο της παραγγελίας του.

Ο Παραλήπτης παραλαμβάνει, με δικά του οδικά μέσα, το σφραγισμένο από τον Αποστολέα εμπορευματοκιβώτιο στον ΣΣ άφιξης, από τον υπάλληλο του Γραφείου Εμπορευμάτων της HELLENIC TRAIN.

Η μεταφόρτωση του εμπορευματοκιβωτίου από το βαγόνι στο οδικό όχημα του Παραλήπτη γίνεται με μέσα/μηχανήματα της HELLENIC TRAIN στον ΣΣ άφιξης.

11.2. Παράδοση από την HELLENIC TRAIN κατά την Υπηρεσία «door to door»

Στην Υπηρεσία «door to door», εκτός από την χρήση εμπορευματοκιβωτίων του Πελάτη υπάρχει δυνατότητα διάθεσης εμπορευματοκιβωτίων και από την HELLENIC TRAIN.

Κατά συνέπεια, λαμβάνοντας υπόψη τη δυνατότητα χρήσης ή μη εμπορευματοκιβωτίου της HELLENIC TRAIN, η Υπηρεσία «door to door» έχει ως εξής:

α) Υπηρεσία «door to door» με εμπορευματοκιβώτια Πελάτη

Στην περίπτωση αυτή, ως τόπος παράδοσης από την HELLENIC TRAIN των εμπορευματοκιβωτίων ορίζεται ο δηλωμένος στο έντυπο παραγγελίας από τον Πελάτη τόπος παράδοσης (π.χ. κέντρο διανομής του Παραλήπτη).

Ο οδικός μεταφορέας συνεργάτης της HELLENIC TRAIN παραδίδει τις μεταφερόμενες μονάδες στον τόπο και στην ώρα παράδοσης στον Παραλήπτη, σύμφωνα με τις οδηγίες που έχει λάβει από τον υπάλληλο του Γραφείου Εμπορευμάτων της HELLENIC TRAIN.

Σημειώνεται ότι ο Παραλήπτης απαιτείται να διαθέτει εξοπλισμό εκφόρτωσης εμπορευματοκιβωτίου από την πλατφόρμα οδικής μεταφοράς.

β) Υπηρεσία «door to door» με εμπορευματοκιβώτια HELLENIC TRAIN

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία παράδοσης εμπορευματοκιβωτίου όπως στην υπηρεσία «door to door» με εμπορευματοκιβώτιο Πελάτη, με μόνη διαφορά ότι μετά την παράδοση, το εμπορευματοκιβώτιο παραμένει στον τόπο παράδοσης μαζί με την πλατφόρμα οδικής μεταφοράς για

τουλάχιστον δύο ώρες προκειμένου να πραγματοποιηθεί από τον Παραλήπτη η εκφόρτωση του φορτίου από το εμπορευματοκιβώτιο. Κατά συνέπεια, ο Παραλήπτης δεν απαιτείται να διαθέτει στον χώρο του μηχανήμα φορτοεκφόρτωσης εμπορευματοκιβωτίων.

γ) **Υπηρεσία «terminal to door»**

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία παράδοσης εμπορευματοκιβωτίου όπως στην υπηρεσία «terminal to terminal».

δ) **Υπηρεσία «door to terminal»**

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία παράδοσης εμπορευματοκιβωτίου όπως στην υπηρεσία «door to door», με εμπορευματοκιβώτια Πελάτη.

12. Ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταφοράς

12.1. Η μεταφορά θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν μετά την παραλαβή του εμπορευματοκιβωτίου από την HELLENIC TRAIN, στον συμφωνημένο τόπο παραλαβής, έχει λάβει χώρα η παράδοσή του από την HELLENIC TRAIN στον συμφωνημένο τόπο παράδοσης, με υπογραφή των συνοδευτικών εγγράφων της μεταφοράς (φορτωτική) από τον Παραλήπτη.

12.2. Η υπογραφή των συνοδευτικών εγγράφων της μεταφοράς (φορτωτική) από τον Παραλήπτη, χωρίς επιφύλαξη, με την αναγραφή των στοιχείων παράδοσης στο αντίγραφο της φορτωτικής, αποτελεί αδιάσειστη απόδειξη της προσήκουσας παράδοσης και της καλής εκτέλεσης της μεταφοράς.

12.3. Κάθε τυχόν διαμαρτυρία από τον Πελάτη κατά της HELLENIC TRAIN δύναται να επιδοθεί εγγράφως στο Γραφείο Εμπορευμάτων του ΣΣ άφιξης εντός χρονικού διαστήματος επτά (7) ημερών από την ημερομηνία άφιξης της αποστολής στο ΣΣ άφιξης. Καμία διαμαρτυρία για τυχόν απαίτηση του Πελάτη δεν θα γίνεται αποδεκτή μετά την παρέλευση της παραπάνω προθεσμίας.

13. Διαδικασία Παραγγελιών

13.1. Η παραγγελία της μεταφοράς πραγματοποιείται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας παραγγελιών της HELLENIC TRAIN ics.hellenictrain.gr/ics.

13.2. Ο Πελάτης, ακολουθώντας τις οδηγίες του συστήματος, εισάγει τα απαιτούμενα για τη μεταφορά στοιχεία, όπως επιλογή ημερομηνίας δρομολογίου, επιλογή κατηγορίας υπηρεσίας, τύπος, αριθμός και μικτό βάρος μεταφερόμενης μονάδας, κωδικός ονοματολογίας μεταφερόμενου εμπορεύματος (κωδικός ΝΗΜ), στοιχεία Πελάτη, στοιχεία Αποστολέα, στοιχεία Παραλήπτη, τόπος και ώρα παραλαβής, τόπος και ώρα παράδοσης, χρήση της πρόσθετης υπηρεσίας διάθεσης εμπορευματοκιβωτίων HELLENIC TRAIN, κ.λ.π.).

Εφόσον επιβεβαιωθεί από το σύστημα η δυνατότητα εξυπηρέτησης της μεταφοράς, ενημερώνεται ο Πελάτης για την έγκριση της παραγγελίας του.

13.3. Σε περίπτωση μη λειτουργίας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας παραγγελιών, ο Πελάτης αποστέλλει την παραγγελία του με τα παραπάνω στοιχεία, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ics@trainose.gr.

14. Συνοδευτικό έγγραφο της μεταφοράς – φορτωτική

14.1. Βάσει των στοιχείων και μετά την έγκριση της παραγγελίας του Πελάτη, εκδίδεται η φορτωτική που συνοδεύει το μεταφερόμενο εμπορευματοκιβώτιο σε όλη τη διάρκεια της μεταφοράς του και η οποία αποδεικνύει τη σύναψη σύμβασης μεταφοράς για τη συγκεκριμένη παραγγελία.

Όταν τα εμπορευματοκιβώτια πρόκειται να μεταφερθούν με οδικό μέσο, εκδίδεται χωριστή φορτωτική που συνοδεύει το μεταφερόμενο εμπορευματοκιβώτιο σε όλη τη διάρκεια της οδικής μεταφοράς.

14.2. Η σιδηροδρομική φορτωτική επιβεβαιώνει άνευ ετέρου ότι συνήφθη συμβόλαιο μεταφοράς με τους όρους που αναφέρονται σε αυτήν και ότι ο Πελάτης τους αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα είτε το έντυπο συμπληρώθηκε από αυτόν ή από την HELLENIC TRAIN για λογαριασμό του.

14.3. Επίσης, ο Πελάτης δηλώνει και αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα ότι είναι ο ίδιος κύριος ή κάτοχος ή ενεργεί ως εκπρόσωπος του κυρίου ή του κατόχου των υπό μεταφορά αγαθών.

14.4. Τα εμπορεύματα συνοδεύονται επίσης από δελτίο αποστολής που εκδίδεται από τον Αποστολέα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Φορολογικής Απεικόνισης Στοιχείων (ΚΦΑΣ).

15. Κατηγορίες Πελατών

15.1. Ανάλογα με τη συχνότητα χρήσης της Υπηρεσίας «iCS», την ποσότητα των μεταφερόμενων εμπορευματοκιβωτίων και το χρόνο υποβολής της παραγγελίας, οι Πελάτες διακρίνονται στις ακόλουθες τέσσερις (4) κατηγορίες:

- α) **Κατηγορία Α – «Μεγάλοι Τακτικοί Πελάτες»:** Η συγκεκριμένη κατηγορία περιλαμβάνει τους πελάτες με καθημερινή χρήση της Υπηρεσίας και μεταφορά τουλάχιστον 2 εμπορευματοκιβωτίων ανά προορισμό, για δε την εξόφληση των κομίστρων μεταφοράς εφαρμόζεται «σύστημα κεντρικής τιμολόγησης», με την επιφύλαξη τυχόν ειδικότερων ή διαφορετικών όρων συμφωνηθούν μεταξύ HELLENIC TRAIN και πελάτη δυνάμει χωριστής έγγραφης σύμβασης.

- β) **Κατηγορία Β – «Τακτικοί Πελάτες»:** Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται πελάτες, οι οποίοι κάνουν χρήση της Υπηρεσίας τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα (μεταφορά 1 εμπορευματοκιβωτίου ανά προορισμό), για δε την εξόφληση των κομίστρων μεταφοράς εφαρμόζεται «σύστημα κεντρικής τιμολόγησης», με την επιφύλαξη τυχόν ειδικότερων ή διαφορετικών όρων συμφωνηθούν μεταξύ HELLENIC TRAIN και πελάτη δυνάμει κωριστής έγγραφης σύμβασης.
- γ) **Κατηγορία Γ – «Spot Market Advance Notice»:** Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει πελάτες οι οποίοι καταχωρούν και επιβεβαιώνουν την παραγγελία τους στο ηλεκτρονικό σύστημα για χρήση της Υπηρεσίας iCS, τουλάχιστον 48 ώρες πριν την καθορισμένη δρομολογιακή ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας.
- δ) **Κατηγορία Δ – «Spot Market Last Minute»:** Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει πελάτες οι οποίοι καταχωρούν και επιβεβαιώνουν την παραγγελία τους στο ηλεκτρονικό σύστημα για χρήση της Υπηρεσίας iCS τουλάχιστον 24 και έως 48 ώρες πριν την καθορισμένη δρομολογιακή ώρα αναχώρησης της αμαξοστοιχίας. Σημειώνεται ότι το ηλεκτρονικό σύστημα δέχεται παραγγελίες το αργότερο 24 ώρες πριν την αναχώρηση της αμαξοστοιχίας.

15.2. Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται οι κατηγορίες των Πελατών και οι κατηγορίες των Υπηρεσιών που επιλέγουν ως εξής:

Υπηρεσίες Πελάτες	Terminal to Terminal (1)	Terminal to Door (2)	Door to Terminal (3)	Door to Door (4)
Μεγάλοι Τακτικοί (Α)	A1	A2	A3	A4
Τακτικοί (Β)	B1	B2	B3	B4
Spot Market Advance Notice (Γ)	Γ1	Γ2	Γ3	Γ4
Spot Market Last Minute (Δ)	Δ1	Δ2	Δ3	Δ4

Επομένως, όταν πρόκειται π.χ. για «Μεγάλο Τακτικό» Πελάτη που κάνει χρήση της υπηρεσίας «door to door», επιλέγεται η κατηγορία «Α4».

16. Τιμολόγηση

16.1. Τα κόμιστρα μεταφοράς της Υπηρεσίας iCS ορίζονται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.

16.2. Η HELLENIC TRAIN δύναται και επιφυλάσσεται να επιβεβαιώνει το πραγματικό βάρος των εμπορευματοκιβωτίων. Ειδικότερα, σε περίπτωση που διαπιστωθεί από την HELLENIC TRAIN μεγαλύτερο βάρος από το δηλωθέν βάρος, η τιμολόγηση θα γίνεται σύμφωνα με το πραγματικό βάρος της μεταφοράς με προσαύξηση 100 % στη διαφορά που προκύπτει μεταξύ του κομίστρου για το βάρος που δηλώθηκε και του κομίστρου για το βάρος που διαπιστώθηκε.

16.3. Σε περίπτωση που ο Πελάτης καθυστερεί και δεν εξοφλεί την προβλεπόμενη σύμφωνα με τους τιμολογιακούς όρους οφειλή του, η HELLENIC TRAIN δύναται να παρακρατεί οποιαδήποτε αποστολή μέχρις ότου εξοφληθεί πλήρως η οφειλή.

16.4. Οι «Μεγάλοι Τακτικοί» και «Τακτικοί» Πελάτες, για τους οποίους ισχύει το «σύστημα κεντρικής τιμολόγησης», τιμολογούνται στο τέλος εκάστου μήνα, βάσει του μεγαλύτερου αριθμού μεταξύ των συμφωνηθέντων και πραγματοποιηθέντων παραγγελιών. Σε περίπτωση που οι τελικώς πραγματοποιηθείσες παραγγελίες υπερβαίνουν τις αρχικά συμφωνηθείσες, οι επιπλέον παραγγελίες τιμολογούνται ξεχωριστά και ανάλογα με την κατηγορία υπηρεσιών που αφορούν και την ώρα καταχώρησης και επιβεβαίωσης αυτών.

16.5. Οι Πελάτες «Spot Market Advance Notice» και «Spot Market Last Minute» προκαταβάλουν τα κόμιστρα μεταφοράς για την Υπηρεσία iCS με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό της HELLENIC TRAIN και προκειμένου να εκτελεστεί η παραγγελία τους οφείλουν να αποδεικνύουν την πραγματοποίηση της πληρωμής, αποστέλλοντας το σχετικό αποδεικτικό κατάθεσης/πληρωμής αρχικά με κάθε πρόσφορο ηλεκτρονικό μέσο (είτε με email στην ηλ. Διεύθυνση ics@hellenictrain.gr, είτε με fax) και στη συνέχεια το πρωτότυπο στα εξουσιοδοτημένα Γραφεία Εμπορευμάτων της HELLENIC TRAIN. Σε σύντομο χρονικό διάστημα η HELLENIC TRAIN θα αποδέχεται πληρωμές με τη χρήση πιστωτικών καρτών.

17. Παραγγελίες που δεν γίνονται αποδεκτές για μεταφορά

17.1. Η HELLENIC TRAIN δεν αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και μεταφορά των παραγγελιών που εμπίπτουν στις κάτωθι κατηγορίες:

- α) Εμπορευματοκιβώτια που λόγω των διαστάσεών τους, του βάρους τους κ.λπ. ή λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών μεταφοράς και χειρισμού που απαιτούν δεν είναι κατάλληλα για μεταφορά.

- β) Εμπορεύματα που απαγορεύεται η μεταφορά τους σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις ή για λόγους δημοσίου συμφέροντος ή για τα οποία η HELLENIC TRAIN έχει εκδώσει σχετικό περιορισμό.

17.2. Ο Πελάτης, κατά τη σύναψη της σύμβασης με την HELLENIC TRAIN και την εκ μέρους του αποδοχή της εκτέλεσης της μεταφοράς από την τελευταία, θεωρείται ότι έχει αποδεχθεί ρητά και ανεπιφύλακτα τον παραπάνω όρο και δηλώνει υπεύθυνα ότι η παραγγελία που υποβάλλει δεν περιλαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω αναφερόμενα είδη.

18. Υποχρεώσεις του Πελάτη

18.1. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ακρίβεια, ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων που εισάγονται στην Παραγγελία.

18.2. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη δήλωση του περιεχομένου του εμπορευματοκιβωτίου, τη σωστή φόρτωση και εκφόρτωση αυτού καθώς και για την ορθότητα του περιεχομένου των εγγράφων που το συνοδεύουν, ούτως ώστε να καθίσταται κατάλληλο για ασφαλή και καλή μεταφορά.

18.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να συμμορφώνεται με τους παρόντες όρους μεταφοράς και ευθύνεται για την εκ μέρους του μη τήρηση των συμφωνημένων χρόνων και λοιπών όρων εκτέλεσης της μεταφοράς καθώς και για την εκ μέρους του ακύρωση της παραγγελίας μεταφοράς.

18.4. Ο Πελάτης δηλώνει ρητά και ανεπιφύλακτα ότι αγαθά που υπόκεινται σε φθορά ή είναι ευπαθή στη θερμοκρασία και σε ειδικές καιρικές συνθήκες μεταφέρονται με δική του αποκλειστικά ευθύνη, καθόσον η HELLENIC TRAIN δεν δύναται να εξασφαλίσει ειδική μεταχείριση ή προστασία για την ασφαλή μεταφορά αυτών των αγαθών.

19. Ακύρωση παραγγελίας από τον Πελάτη

Δικαίωμα ακύρωσης της παραγγελίας για προγραμματισμένη μεταφορά με επιστροφή αντιτίμου έχουν οι πελάτες των κατηγοριών «Μεγάλοι Τακτικοί», «Τακτικοί» και «Spot Market Advance Notice».

Το ύψος του αντιτίμου που επιστρέφεται στις ανωτέρω κατηγορίες πελατών εξαρτάται κάθε φορά από τον χρόνο δήλωσης της ακύρωσης της παραγγελίας στην ηλεκτρονική πλατφόρμα παραγγελιών (συμπλήρωση ειδικής φόρμας).
Ειδικότερα:

- α) Για ακύρωση παραγγελίας που πραγματοποιείται σε χρόνο από 48 έως 96 ώρες πριν το προγραμματισμένο δρομολόγιο, επιστρέφεται στον Πελάτη το 50% του αντιτίμου.
- β) Για ακύρωση παραγγελίας που πραγματοποιείται σε χρόνο μεγαλύτερο των 96 ωρών πριν το προγραμματισμένο δρομολόγιο, επιστρέφεται το 100% του αντιτίμου.
- γ) Για ακύρωση παραγγελίας που πραγματοποιείται σε χρόνο μικρότερο των 48 ωρών πριν το προγραμματισμένο δρομολόγιο, δεν επιστρέφεται το αντίτιμο.

20. Τελικοί όροι

20.1. Η ευθύνη της HELLENIC TRAIN έναντι του Πελάτη κατά την παροχή της Υπηρεσίας iCS και την εκτέλεση της μεταφοράς προσδιορίζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις κείμενες διατάξεις για τις σιδηροδρομικές μεταφορές και την εν γένει ισχύουσα νομοθεσία καθώς και στους εσωτερικούς κανονισμούς της εταιρείας, με την επιφύλαξη τυχόν ειδικότερων όρων συμφωνηθούν στη Σύμβαση που θα συνάψει η HELLENIC TRAIN με τον Πελάτη.

20.2. Αμφότερα τα μέρη, δηλαδή ο Πελάτης και η HELLENIC TRAIN απαλάσσονται κάθε ευθύνης για καθυστέρηση παράδοσης/παραλαβής ή για μη εκτέλεση της μεταφοράς για λόγους ανωτέρας βίας.

20.3. Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς τυχόν προκύψει αναφορικά με την εκτέλεση, εφαρμογή ή την ερμηνεία των παρόντων όρων, εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο και αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια της Αθήνας.