

**EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS (EÜ) nr 1371/2007,**

**23. oktoober 2007,**

**rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta**

EUROOPA PARLAMENT JA EUROOPA LIIDU NÕUKOGU,

võttes arvesse Euroopa Ühenduse asutamislepingut, eriti selle artikli 71 lõiget 1,

võttes arvesse komisjoni ettepanekut,

võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamust <sup>(1)</sup>,

võttes arvesse Regioonide Komitee arvamust <sup>(2)</sup>,

toimides asutamislepingu artiklis 251 sätestatud korras, <sup>(3)</sup> pidades silmas lepituskomitee poolt 31. juulil 2007. aastal heakskiidetud ühist teksti,

ning arvestades järgmist:

- |  |   |
|--|---|
| <p>(1) Ühise transpordipoliitika raames on oluline tagada rongireisijate kasutajaõigused ning parandada raudtee reisijateveo teenuste kvaliteeti ja tõhusust, et aidata suurendada raudteeveo osakaalu võrreldes teiste transpordiliikidega.</p> <p>(2) Komisjoni teatises „Tarbijapoliitika strateegia aastateks 2002–2006” <sup>(4)</sup> seatakse eesmärgiks kõrgetasemelise tarbijakaitse saavutamine transpordi alal asutamislepingu artikli 153 lõike 2 kohaselt.</p> <p>(3) Kuna rongireisija on veolepingu nõrgem osapool, tuleb reisi ja vastavaid õigusi kaitsta.</p> <p>(4) Raudteeteenuste kasutaja õiguste hulka kuulub õigus saada teavet teenuste kohta nii enne reisi kui ka reisi ajal. Võimaluse korral peaksid raudtee-ettevõtjad ja piletimüüjad andma seda teavet ette ja võimalikult kiiresti.</p> <p>(5) Reisi teabe andmist käsitlevad üksikasjalikumad nõuded esitatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 19. märtsi 2001. aasta direktiivi 2001/16/EÜ (tavaraudteevõrgustiku koostalitlusvõime kohta) <sup>(5)</sup> tehnilistes koostalitlusnõuetes.</p> | <p>(6) Rongireisijate õiguste tugevdamine peaks tuginema olemasoleval sellekohasel rahvusvahelise õiguse süsteemil, mis sisaldub 9. mai 1980. aasta rahvusvahelise raudteevõrkude konventsiooni (COTIF) (nagu seda on muudetud rahvusvaheliste raudteevõrkude konventsiooni 3. juuni 1999. aasta muutmisprotokolliga) lisas A – reisijate ja pagasi rahvusvahelise raudteeveo lepingu ühtsed eeskirjad (CIV). Kuid soovitatav on laiendada käesoleva määruse reguleerimisala ja kaitsta mitte ainult rahvusvahelisi, vaid ka riigisiseseid reisijaid.</p> <p>(7) Raudtee-ettevõtjad peaksid tegema koostööd, et hõlbustada rongireisijate üleminekut ühe operaatori juurest teise juurde, pakkudes võimaluse korral otsepileteid.</p> <p>(8) Rongireisijatele teabe ja pileтите andmist tuleks hõlbustada arvutipõhiste süsteemide üldnõuetele kohandamisega.</p> <p>(9) Reisi teabe- ja broneerimissüsteemide edasine rakendamine peaks olema kooskõlas tehniliste koostalitlusnõuetega.</p> <p>(10) Raudtee reisijateveo teenused peaksid olema kodanikele üldiselt kasulikud. Sellest tulenevalt peaksid puudega isikutel ja liikumispuudega isikutel (puude, vanuse või muu teguri tõttu) olema rongireisideks sellised võimalused, mis on võrreldavad teiste kodanike võimalustega. Puudega isikutel ja liikumispuudega isikutel on kõigi teiste kodanikega võrdsed õigused vabale liikumisele, valikuvabadusele ja mittediskrimineerimisele. Sealhulgas tuleks erilist tähelepanu pöörata puudega isikute ja liikumispuudega isikute teavitamisele seoses raudteevõrkudele juurdepääsuga, veeremile juurdepääsu tingimustega ja rongis olevate võimalustega. Meelelise puudega reisijatele hilinemiste kohta parima teabe andmiseks tuleks vajaduse korral kasutada visuaal- ja helisüsteeme. Puudega isikutel ja liikumispuudega isikutel peaks olema võimalus osta rongis pileteid ilma lisatasuta.</p> |
|--|---|

<sup>(1)</sup> ELT C 221, 8.9.2005, lk 8.

<sup>(2)</sup> ELT C 71, 22.3.2005, lk 26.

<sup>(3)</sup> Euroopa Parlamendi 28. septembri 2005. aasta arvamus (ELT C 227 E, 21.9.2006, lk 490), nõukogu 24. juuli 2006. aasta ühine seisukoht (ELT C 289 E, 28.11.2006, lk 1), Euroopa Parlamendi 18. jaanuari 2007. aasta seisukoht (*Euroopa Liidu Teatajas* seni avaldamata), Euroopa Parlamendi 25. septembri 2007. aasta õigusloomega seotud resolutsioon ja nõukogu 26. septembri 2007. aasta otsus.

<sup>(4)</sup> EÜT C 137, 8.6.2002, lk 2.

<sup>(5)</sup> EÜT L 110, 20.4.2001, lk 1. Direktiivi on viimati muudetud komisjoni direktiiviga 2007/32/EÜ (ELT L 141, 2.6.2007, lk 63).

- (11) Raudtee-ettevõtjad ja jaamaülemad peaksid liikumispuudega isikutega seotud tehnilisi koostalitlusnõudeid järgides võtma arvesse puudega isikute ja liikumispuudega isikute vajadusi selliselt, et kooskõlas ühenduse riigihanke-eeskirjadega tagatakse uute materjalide hankimisel või ehitus- või suurte renoveerimistöde teostamisel kõigi hoonete ja veeremite juurdepääsetavus, eemaldades järkjärgult füüsilised ja funktsionaalsed takistused.
- (12) Raudtee-ettevõtjatel peaks olema kohustus ennast kindlustada või võtta samaväärseid meetmeid seoses nende vastutusega rongireisijate eest õnnetusjuhtumi korral. Raudtee-ettevõtjate minimaalset kindlustussummat tuleks edaspidi läbi vaadata.
- (13) Suuremad õigused hüvitisele ja abile hilinemise, ühendusreisist mahajäämise või teenuse tühistamise korral peaks muutma rongireisijateturu motiveeritumaks reisijate kasuks.
- (14) On soovitatav, et käesolev määrus looks reisijate jaoks raudtee-ettevõtja vastutusega seotud hüvitiste süsteemi hilinemise korral samadel alustel nagu COTIFiga sätestatud rahvusvaheline süsteem ja eriti selle CIV lisa reisijate õiguste kohta.
- (15) Kui liikmesriik annab raudtee-ettevõtjatele erandi käesoleva määruse sätete suhtes, julgustab ta raudtee-ettevõtjaid, reisijaid esindavate organisatsioonidega konsulteerides, võtma meetmeid hüvitise maksmiseks ja abi osutamiseks raudtee reisijateveo teenuse olulise katkemise korral.
- (16) Ühtlasi on soovitatav leevendada õnnetuses kannatanute ja nende ülalpeetavate lühiajalisi rahamuresid vahetult pärast õnnetust.
- (17) Rongireisijate huvides on asjakohaste meetmete võtmine kokkuleppel avalik-õiguslike asutustega, et tagada reisijate turvalisus nii jaamades kui rongis.
- (18) Rongireisijad peaksid saama esitada kaebuse igale asjaomasele raudtee-ettevõtjale seoses käesoleva määrusega sätestatud õiguste ja kohustustega ning saama neilt mõistliku aja jooksul vastuse.
- (19) Raudtee-ettevõtjad peaksid määratlema, reguleerima ja kontrollima teenuste kvaliteedistandardeid rongireisijatele.
- (20) Käesoleva määruse sisu tuleks uuesti läbi vaadata seoses inflatsioonist tuleneva rahasummade kohandamisega, teabe ja teenuste kvaliteedinõuetega turu arengusuundi silmas pidades ning käesoleva määruse mõjuga teenuste kvaliteedi suhtes.
- (21) Käesolev määrus ei piira Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiivi 95/46/EÜ (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta) <sup>(1)</sup> kohaldamist.
- (22) Liikmesriigid peaksid kehtestama karistused käesoleva määruse rikkumise eest ja tagama nende karistuste rakendamise. Karistused, mille hulka võib kuuluda ka asjaomasele isikule hüvitise maksmine, peaksid olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.
- (23) Kuna käesoleva määruse eesmärke, nimelt ühenduse raudteede arendamist ja reisijate õiguste kehtestamist ei suuda liikmesriigid piisavalt saavutada ning seetõttu on neid parem saavutada ühenduse tasandil, võib ühendus võtta meetmeid kooskõlas asutamislepingu artiklis 5 sätestatud subsidiaarsuse põhimõttega. Kõnealuses artiklis sätestatud proportsionaalsuse põhimõtte kohaselt ei lähe käesolev määrus nimetatud eesmärkide saavutamiseks vajalikust kaugemale.
- (24) Käesoleva määruse eesmärgiks on raudtee reisijateveo teenuse parandamine ühenduses. Seepärast peaks liikmesriikidel olema võimalus teha erandeid teenustele piirkondades, kus olulist osa teenuseid kasutatakse väljaspool ühendust.
- (25) Mõnes liikmesriigis võib raudtee-ettevõtjatel käesoleva määruse jõustumisel olla raskusi kõigi selle sätete rakendamisel. Seetõttu peaks liikmesriigid saama teha riigisisestele pikamaa raudtee reisijateveo teenustele ajutisi erandeid käesoleva määruse sätete suhtes. Ajutine erand ei peaks siiski kehtima nende käesoleva määruse sätete suhtes, mis annavad puudega isikutele ja liikumispuudega isikutele juurdepääsu raudteetranspordile ja mis käsitlevad nende isikute õigusi, kes soovivad osta rongiga reisimiseks pileteid ilma põhjendamatute takistusteta, samuti sätteid mis käsitlevad raudtee-ettevõtjate vastutust seoses reisijate ja nende pagasiga, nõude suhtes, et ettevõtjatel peab olema kohane kindlustus, ja nõude suhtes, et ettevõtjad peavad võtma kohaseid meetmeid, et tagada reisijate turvalisus raudteejaamades ja rongides ning ohjata riske.

(1) EÜT L 281, 23.11.1995, lk 31. Direktiivi on muudetud määrusega (EÜ) nr 1882/2003 (ELT L 284, 31.10.2003, lk 1).

- (26) Linna- või linnalähiliinide ja piirkondlikel raudtee reisirajateveo teenustel on pikamaa teenustest erinev iseloom. Seetõttu peaks liikmesriigid saama teha linna- või linnalähiliinide ja piirkondlikele raudtee reisirajateveo teenustele ajutisi erandeid käesoleva määruse sätete suhtes, välja arvatud teatud sätete osas, mis peaks kehtima kõigi raudtee reisirajateveo teenuste suhtes kogu ühenduses.
- (27) Käesoleva määruse rakendamiseks vajalikud meetmed tuleks vastu võtta vastavalt nõukogu 28. juuni 1999. aasta otsusele 1999/468/EÜ (millega kehtestatakse komisjoni rakendusvolituste kasutamise menetlused) (1).
- (28) Komisjonile tuleks eelkõige anda volitus vastu võtta rakendusmeetmeid. Kuna need on üldmeetmed ja nende eesmärk on muuta käesoleva määruse vähem olulisi sätteid või täiendada käesolevat määrust, lisades uusi vähem olulisi sätteid, tuleb need vastu võtta vastavalt otsuse 1999/468/EÜ artiklis 5a sätestatud kontrolliga regulatiivmenetlusele,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

I PEATÜKK

## ÜLDSÄTTED

Artikkel 1

### Eesmärk

Käesoleva määrusega kehtestatakse eeskirjad järgneva kohta:

- raudtee-ettevõtjate poolt antav teave, veolepingute sõlmimine, piletite väljastamine ning raudteeveo arvutipõhise teabe ja broneerimissüsteemi rakendamine;
- raudtee-ettevõtjate vastutus ning nende kindlustuskohustused reisirajate ja nende pagasi suhtes;
- raudtee-ettevõtjate kohustused reisirajate ees hilinemise korral;
- rongiga reisivate puudega isikute ja liikumispuudega isikute kaitse ning abistamine;
- veoteenuste kvaliteedistandardite määramine ja järelevalve, reisirajate ohutuse riskide ohjamine ja kaebuste käsitlemine ning
- täitmise tagamise üldeeskirjad.

(1) EÜT L 184, 17.7.1999, lk 23. Otsust on muudetud otsusega 2006/512/EÜ (ELT L 200, 22.7.2006, lk 11).

## Artikkel 2

### Reguleerimisala

1. Käesolevat määrust kohaldatakse ühenduse piires kõigile raudteereisidele ja -teenustele, mida osutab üks või mitu vastavalt nõukogu 19. juuni 1995. aasta direktiivile 95/18/EÜ (raudtee-ettevõtjate litsentseerimise kohta) (2) litsentseeritud raudtee-ettevõtjat.

2. Käesolevat määrust ei kohaldata raudtee-ettevõtjate ja transportiteenuste suhtes, keda või mida ei litsentseerita vastavalt direktiivile 95/18/EÜ.

3. Käesoleva määruse jõustumisel kohaldatakse artikleid 9, 11, 12 ja 19, artikli 20 lõiget 1 ning artiklit 26 kõikidele raudtee reisirajateveo teenustele kogu ühenduses.

4. Liikmesriik võib läbipaistval ja mittediskrimineerival alusel maksimaalselt viieks aastaks teha riigisisestele raudtee reisirajateveo teenustele erandi käesoleva määruse sätete – välja arvatud lõikes 3 osutatud sätete – kohaldamise suhtes, mida võib uuendada kaks korda maksimaalselt viieks aastaks.

5. Liikmesriik võib linna- või linnalähiliinide või piirkondlikud raudtee reisirajateveo teenused vabastada käesoleva määruse sätete – välja arvatud käesoleva artikli lõikes 3 osutatud sätete – kohaldamisest. Linna- või linnalähiliinide või piirkondlike raudtee reisirajateveo teenuste eristamiseks kohaldatakse liikmesriigid nõukogu 29. juuli 1991. aasta direktiivis 91/440/EMÜ (ühenduse raudteede arendamise kohta) (3) toodud definitsioone. Liikmesriigid kasutavad nende definitsioonide kohaldamisel järgmisi kriteeriume: vahemaa, teenuste sagedus, planeeritud peatuste arv, kasutatavad veeremid, piletiskeemid, kõrghooaja ja madalhooaja teenuste vaheline reisirajate arvu erinevus, rongikoodid ja ajakavad.

6. Liikmesriik võib maksimaalselt viieks aastaks läbipaistval ja mittediskrimineerival alusel teha erandi, mida saab uuendada, käesoleva määruse sätete kohaldamise suhtes, teatud teenustele või reisidele, kuna oluline osa raudtee reisirajateveo teenusest, sealhulgas vähemalt üks sõiduplaanijärgne peatus jaamas, on väljaspool ühendust.

7. Liikmesriigid teavitavad komisjoni vastavalt lõigetele 4, 5 ja 6 tehtud eranditest. Komisjon võtab kohaseid meetmeid, kui erand ei ole käesoleva artikli sätetega kooskõlas. Hiljemalt 3. detsembril 2014 esitab komisjon Euroopa Parlamendile ja nõukogule aruande vastavalt lõigetele 4, 5 ja 6 tehtud eranditest.

(2) EÜT L 143, 27.6.1995, lk 70. Direktiivi on viimati muudetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiviga 2004/49/EÜ (ELT L 164, 30.4.2004, lk 44).

(3) EÜT L 237, 24.8.1991, lk 25. Direktiivi on viimati muudetud direktiiviga 2006/103/EÜ (ELT L 363, 20.12.2006, lk 344).

## Artikkel 3

**Mõisted**

Käesolevas määruses kasutatakse järgmisi mõisteid:

1. „raudtee-ettevõtja” – raudtee-ettevõtja direktiivi 2001/14/EÜ <sup>(1)</sup> artiklis 2 määratletud tähenduses ning igasugune avalik-õiguslik või eraõiguslik ettevõtja, kelle tegevuseks on raudtee kauba- ja/või reisijateveo teenuste osutamine, tingimusel et ettevõtja tagab ka veduriteenuse; mõiste hõlmab ka üksnes veduriteenust osutavaid ettevõtjaid;
2. „vedaja” – lepinguline raudtee-ettevõtja, kellega reisija on sõlminud veolepingu, või üksteisele järgnevad raudtee-ettevõtjad, kes on vastutavad nimetatud lepingu alusel;
3. „asendusvedaja” – raudtee-ettevõtja, kes ei ole sõlminud reisijaga veolepingut, kuid kellele lepingu sõlminud raudtee-ettevõtja on täielikult või osaliselt usaldanud raudteeveo läbiviimise;
4. „raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja” – mis tahes organ või ettevõtja, kes vastutab eelkõige raudteeinfrastruktuuri või selle osa loomise ja hooldamise eest, nagu on sätestatud direktiivi 91/440/EMÜ artiklis 3, mis võib tähendada ka raudteeinfrastruktuuri kontrolli- ja ohutussüsteemide haldamist; raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja ülesandeid seoses raudteevõrgu või selle osaga võib edasi anda erinevatele organitele või ettevõtjatele;
5. „jaamaülem” – organisatsiooniline üksus liikmesriigis, kes vastutab raudteejaamade juhtimise eest ning kes võib olla raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja;
6. „reisikorraldaja” – korraldaja või vahendaja direktiivi 90/314/EMÜ <sup>(2)</sup> artikli 2 lõigetes 2 ja 3 määratletud tähenduses, välja arvatud raudtee-ettevõtja;
7. „piletimüüja” – raudteeveo teenuste vahendaja, kes sõlmib veolepinguid ja müüb pileteid nii raudtee-ettevõtja nimel kui enda arvel;
8. „veoleping” – tasulist või tasuta vedu käsitlev leping raudtee-ettevõtja või piletimüüja ja reisija vahel ühe või mitme veo teenuse osutamiseks;
9. „broneering” – reisimisõigust andev dokument või elektrooniline luba, kui isiklik veokokkulepe on eelnevalt kinnitatud;
10. „otsepilet” – pilet või piletid, mis tõendavad veolepingu olemasolu, mis on sõlmitud järjestikusteks raudteeveo teenusteks ühe või mitme raudtee-ettevõtja poolt;
11. „riigisisene veo teenus” – raudtee reisijateveo teenus, mille puhul rong ei ületa liikmesriigi piiri;
12. „hiline mine” – ajaline erinevus selle kellaaja vahel, millal reisija pidi avaldatud sõiduplaani kohaselt saabuma, ning tema tegeliku või oodatava saabumisaaja vahel;
13. „reisikaart” või „perioodipilet” – piiramata reiside arvuga pilet, mis võimaldab selle volitatud omanikul rongiga reisida kindla ajavahemiku jooksul kindlal marsruudil või kindla ettevõtja liinidel;
14. „raudteeveo arvutipõhine teabe- ja broneerimissüsteem (CIRSRT)” – arvutipõhine süsteem, mis sisaldab teavet raudtee-ettevõtjate poolt reisijatele pakutavate teenuste kohta; CIRSRTis leiduv teave raudtee reisijateveo teenuste kohta sisaldab järgmist:
  - a) raudtee reisijateveo teenuste sõiduplaanid ja ajakavad;
  - b) vabad istekohad raudtee reisijateveo teenuste osutamisel;
  - c) hinnad ja eritingimused;
  - d) puudega isikute ja liikumispuudega isikute rongidele juurdepääsu tingimused;
  - e) kanalid, mille kaudu võib broneerida või väljastada pileteid või otsepileteid, tingimusel et osa või kõik nendest kanalitest on tehtud kättesaadavaks tellimuse esitanud kasutajatele;
15. „puudega isik” või „liikumispuudega isik” – isik, kelle liikumisvõime on reisi ajal füüsilise (meelelise või liikumisega seotud, püsiva või ajutise) või vaimse puude või kahjustuse või muu puude või vanuse tõttu piiratud ning kelle seisund nõuab asjakohast tähelepanu ning kõikidele reisijatele kättesaadavate teenuste kohandamist tema erivajaduste;
16. „üldised veotingimused” – vedaja tingimused üldtingimuste või igas liikmesriigis seaduslikult kehtivate tariifide kujul, mis saavad veolepingu sõlmimisel selle lahutamatuks osaks;
17. „sõiduk” – mootorsõiduk või haagis, mida veetakse seoses reisijateveoga.

<sup>(1)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 26. veebruari 2001. aasta direktiiv 2001/14/EÜ raudteeinfrastruktuuri läbilaskevõimsuse jaotamise, raudteeinfrastruktuuri kasutustasude kehtestamise ja ohutustunnistuste andmise kohta (EÜT L 75, 15.3.2001, lk 29). Direktiivi on viimati muudetud direktiiviga 2004/49/EÜ.

<sup>(2)</sup> Nõukogu 13. juuni 1990. aasta direktiiv 90/314/EMÜ reisipakettide, puhkusepakettide ja ekskursioonipakettide kohta (EÜT L 158, 23.6.1990, lk 59).

## II PEATÜKK

**VEOLEPING, TEAVE JA PILETID***Artikkel 4***Veoleping**

Kui käesoleva peatüki sätetest ei tulene teisiti, reguleeritakse veolepingu sõlmimist ja täitmist, teabe andmist ja piletite väljastamist I lisa II ja III jaotise sätetega.

*Artikkel 5***Jalgrattad**

Raudtee-ettevõtjad võimaldavad reisijatel võtta rongi kaasa jalgrattaid, vajaduse korral tasu eest, kui nad on kergesti kantavad, kui see ei mõjuta ebasoodsalt konkreetset raudteeteenust ja kui veerem seda võimaldab.

*Artikkel 6***Kohustustest loobumise keeld ja piirangute kehtestamine**

1. Käesoleva määru alusel reisijate ees võetud kohustusi ei või piirata ega nendest loobuda, eelkõige veolepingusse märgitava mööndus- või piirava klausliga.

2. Raudtee-ettevõtja võib pakkuda reisijatele soodsamaid lepingutingimusi kui käesolevas määru kehtestatud miinimumnõuded.

*Artikkel 7***Teavitamiskohustus seoses veoteenuste lõpetamisega**

Raudtee-ettevõtjad või vajaduse korral raudteel avaliku teenindamise lepingu eest vastutavad pädevad ametiasutused avalikustavad oma otsused veoteenuste lõpetamise kohta asjakohaste kanalite kaudu enne nende otsuste rakendamist.

*Artikkel 8***Reisiteave**

1. Ilma et see piiraks artikli 10 kohaldamist, peavad raudtee-ettevõtjad ja ühe või mitme raudtee-ettevõtja poolt veolepinguid pakuvad piletimüüjad andma nõudmise korral reisijale vähemalt II lisa I osas osutatud teavet seoses reisidega, mille jaoks asjaomane raudtee-ettevõtja on sõlminud veolepingu. Enda arvel veolepinguid pakuvad piletimüüjad ning reisikorraldajad annavad seda teavet, kui see on kättesaadav.

2. Raudtee-ettevõtja peab reisijale reisi vältel andma vähemalt II lisa II osas osutatud teavet.

3. Lõigetes 1 ja 2 osutatud teave peab olema antud kõige asjakohasemas vormis. Erilist tähelepanu pööratakse seoses sellega kuulumis- ja/või nägemispuudega inimeste vajadustele.

*Artikkel 9***Piletite, otsepiletite ja broneeringute kättesaadavus**

1. Raudtee-ettevõtjad ja piletimüüjad pakuvad pileteid, otsepileteid ja broneeringuid, juhul kui need on kättesaadavad.

2. Ilma et see piiraks lõike 4 kohaldamist, levitavad raudtee-ettevõtjad reisijatele pileteid vähemalt ühe järgmise kanali kaudu:

- a) piletikassad või müügiautomaadid;
- b) telefon, Internet või muu laialdaselt kättesaadav infotehnoloogiahend;
- c) rong.

3. Ilma et see piiraks lõigete 4 ja 5 kohaldamist, levitavad raudtee-ettevõtjad avaliku teenindamise lepingu alusel osutatavate teenuste pileteid vähemalt ühe järgmise kanali kaudu:

- a) piletikassad või müügiautomaadid;
- b) rong.

4. Raudtee-ettevõtjad pakuvad võimalust osta vastavaks veoteenuseks pileteid ka rongis, juhul kui see ei ole piiratud ega keelatud turvalisuse või pettustevastase poliitika, kohustusliku broneeringu või mõistlike äriliste motiividega seonduvatel põhjustel.

5. Kui rongi väljumise jaamas ei ole piletikassat ega müügiautomaati, teavitatakse reisijaid jaamas vähemalt:

- a) võimalusest osta pileteid telefoni teel või Internetis või rongis ja ostu sooritamise korraldusest;
- b) lähimast raudteejaamast või kohast, kus on olemas piletikassad ja/või müügiautomaadid.

*Artikkel 10***Reisiteabe- ja broneerimissüsteemid**

1. Käesolevas määru osutatud teabe andmiseks ja piletite väljastamiseks kasutavad raudtee-ettevõtjad ja piletimüüjad CIRSRTi, mis kehtestatakse vastavalt käesolevas artiklis osutatud menetlusele.

2. Käesolevas määruses kohaldatakse direktiivis 2001/16/EÜ osutatud tehnilisi koostalitlusnõudeid.

3. Komisjon võtab Euroopa Raudteeagentuuri esitatud ettepaneku alusel 3. detsembriks 2010 vastu tehnilised koostalitlusnõuded reisijatele mõeldud telemaatilistele seadmetele. Tehnilised koostalitlusnõuded võimaldavad II lisas esitatud teabe andmist ning käesoleva määrusega reguleeritud piletite väljastamist.

4. Raudtee-ettevõtjad kohaldavad oma CIRSRTi tehnilistes koostalitlusnõuetes esitatud nõudmistega vastavalt kõnealustes tehnilistes koostalitlusnõuetes esitatud kavale.

5. Vastavalt direktiivi 95/46/EÜ sätetele ei avalikusta raudtee-ettevõtja ega piletimüüja individuaalse broneeringu isikuandmeid teistele raudtee-ettevõtjatele ega piletimüüjatele.

### III PEATÜKK

#### RAUDTEE-ETTEVÕTJA VASTUTUS REISIJATE JA NENDE PAGASI EEST

##### Artikkel 11

#### Vastutus reisijate ja pagasi eest

Kui käesoleva peatüki sätetest ei tulene teisiti ja piiramata siseriikliku õigusega reisijatele ette nähtud täiendavat hüvitist, reguleeritakse raudtee-ettevõtja vastutust reisijate ja nende pagasi eest I lisa IV jaotise I, III ja IV peatükiga ning VI ja VII jaotisega.

##### Artikkel 12

#### Kindlustus

1. Direktiivi 95/18/EÜ artiklis 9 sätestatud kohustust, kuivõrd see on seotud vastutusega reisijate eest, tõlgendatakse nii, et see kohustab raudtee-ettevõtjat end piisavalt kindlustama või võtma samaväärseid meetmeid, et end katta käesolevast määrusest tulenevate kohustuste ulatuses.

2. Komisjon esitab Euroopa Parlamendile ja nõukogule 3. detsembriks 2010 aruande raudtee-ettevõtjate minimaalse kindlustussumma kindlaksmääramise kohta. Vajaduse korral kaasnevad aruandega ettepanekud või soovitusel selle küsimuse kohta.

##### Artikkel 13

#### Ettemaksed

1. Reisija surma või vigastuse korral teeb raudtee-ettevõtja, nagu viidatud I lisa artikli 26 lõikes 5, viivitamata, kuid igal juhul mitte hiljem kui viisteist päeva pärast hüvitise saamisele õigust omava füüsilise isiku kindlakstegemist ettemaksed, mis katavad vahetud majanduslikud vajadused võrdeliselt kahju suurusega.

2. Ilma et see piiraks lõike 1 kohaldamist, on surma korral ettemakse suuruseks reisija kohta vähemalt 21 000 eurot.

3. Ettemakse ei tähenda vastutuse tunnustamist ja selle võib käesoleva määruse alusel hiljem makstavatest summadest maha arvata, kuid see ei kuulu tagasimaksmisele, välja arvatud juhul, kui kahju tekitas reisijapoolne hooletus või viga või kui ettemakse saanud isikul ei olnud õigust hüvitist saada.

### Artikkel 14

#### Vastutuse vaidlustamine

Isegi kui raudtee-ettevõtja vaidlustab oma vastutuse edasitoimetatava reisija kehavigastuse eest, teeb ta igasugused mõistlikud jõupingutused reisija abistamiseks kahju hüvitamise nõudmisel kolmandatelt isikutelt.

### IV PEATÜKK

#### HILINEMINE, ÜHENDUSREISIST MAHAJÄÄMINE JA REISI TÜHISTAMINE

##### Artikkel 15

#### Vastutus hilinemise, ühendusreisist mahajäämise ja reisi tühistamise eest

Kui käesoleva peatüki sätetest ei tulene teisiti, reguleeritakse raudtee-ettevõtjate vastutust hilinemise, ühendusreisist mahajäämise ja reisi tühistamise eest I lisa IV jaotise II peatükiga.

##### Artikkel 16

#### Tagasimakse ja marsruudi muutmine

Juhul kui võib põhjendatult eeldada, et rongi hilinemine veolepingus märgitud sihtkohta saabumisel on rohkem kui 60 minutit, peab reisijal olema viivitamatult võimalik valida järgmiste võimaluste vahel:

- a) pileti maksumuse täieulatuslik tagasimaksmine vastavalt selle ostmise tingimustele reisi juba läbitud osa või osade ning alles läbimata osa või osade eest, juhul kui reis ei täida enam ühtegi eesmärki reisija algse reisikava suhtes, vajaduse korral koos tagasisõidu teenusega algsesse lähtekohta esimesel võimalusel. Tagasimakse toimub samadel tingimustel kui artiklis 17 osutatud hüvitise maksmine; või
- b) esimesel võimalusel reisi jätkamine või marsruudi muutmine sihtkohta jõudmiseks võrdväärsetel transporditingimustel; või
- c) reisi jätkamine või marsruudi muutmine sihtkohta jõudmiseks võrdväärsetel transporditingimustel hilisemal kuupäeval vastavalt sellele, kuidas reisijale sobib.

## Artikkel 17

**Piletihinna hüvitamine**

1. Kaotamata õigust transpordile, võib reisija hilinemise korral taotleda raudtee-ettevõtjalt hüvitist nende hilinemiste eest piletil märgitud lähte- ja sihtkoha vahel, mille puhul piletit pole hüvitatud vastavalt artiklile 16. Hilinemiste eest makstavad miinimumhüvitised on järgmised:

- a) 25 % piletihinnast 60- kuni 119-minutilise hilinemise korral;
- b) 50 % piletihinnast 120-minutilise või enama hilinemise korral.

Reisikaardi või perioodipiletiga reisijad, kes kogevad selle kehtivuse ajal korduvaid hilinemisi või tühistamisi, võivad taotleda piisavat hüvitist vastavalt raudtee-ettevõtja hüvitiste korrale. Selles korras sätestatakse hilinemise kindlaksmääramise ja hüvitise arvestamise kriteeriumid.

Hilinemise korral makstava hüvitise arvutamisel võetakse arvesse hind, mille reisija hilineb teenuse eest tegelikult tasus.

Kui veoleping on sõlmitud edasi-tagasi sõidu eest, võetakse edasi- või tagasisuunal hilinemise korral makstava hüvitise arvutamisel arvesse pool pileti eest makstud hinnast. Samal viisil täishinnaga võrdeliselt arvutatakse hüvitist mis tahes teisel kujul veolepinguga ja järjestikuseid reisietape võimaldava hilineb veoteenuse eest.

Hilinemise aja arvutamisel ei võeta arvesse hilinemist, mille kohta raudtee-ettevõtja saab tõestada, et see toimus väljaspool territooriume, kus kohaldatakse Euroopa Ühenduse asutamislepingut.

2. Piletihinna hüvitist makstakse ühe kuu jooksul pärast hüvitistetaotluse esitamist. Hüvitist võib maksta tšekkide ja/või teiste teenustega, kui tingimused on paindlikud (eelkõige seoses kehtivusaja ja sihtkohaga). Reisija nõudmisel makstakse hüvitist rahas.

3. Piletihinna hüvitist ei või maha arvata tehingukulud, sealhulgas lõive, telefonikõnede maksumust või marke. Raudtee-ettevõtjad võivad määrata alammäärad, millest madalamaid hüvitistussummasid ei maksta. Selline alammäär ei ületa 4 eurot.

4. Reisijal ei ole mingit õigust hüvitisele, kui teda teavitati hilinemisest enne, kui ta ostis pileti, või kui saabumisaeg teise rongiga jätkamise või marsruudi muutmise tõttu hilineb vähem kui 60 minutit.

## Artikkel 18

**Abi**

1. Saabumise või väljumise hilinemise korral teavitab raudtee-ettevõtja või jaamaülem reisijaid olukorrast ning arvestuslikust väljumis- ja saabumisaegast niipea, kui see teave on kättesaadav.

2. Lõikes 1 osutatud hilinemise korral rohkem kui 60 minutit pakutakse reisijatele tasuta:

- a) einet ja karastusjooke ootamisajale vastaval hulgal, kui need on rongis või jaamas kättesaadavad või neid on võimalik mõistlikul viisil muretseda;
- b) hotelli või muud majutust ning transporti raudteejaama ja majutuskoha vahel, kui on vajalik üks või mitu ööbimist või kui on vajalik lisaööbimine, kui see on füüsiliselt võimalik;
- c) kui rong on raudteel blokeeritud, siis transporti rongist raudteejaama, teise võimalikku lähtekohta või veoteenuse sihtkohta, kui see on füüsiliselt võimalik.

3. Kui raudteeveoteenust ei saa enam jätkata, korraldab raudtee-ettevõtja reisijatele võimalikult kiiresti alternatiivse veoteenuse.

4. Raudtee-ettevõtjad tõendavad reisija soovil piletil, et raudteeveoteenus on vastavalt kas hilineb, sellega on kaasnenud ühendusreisist mahajäämine või see on tühistatud.

5. Lõigete 1, 2 ja 3 kohaldamisel osutab asjaomane raudtee-ettevõtja erilist tähelepanu puudega isikute ja liikumispuudega isikute ning neid saatvate isikute vajadustele.

V PEATÜKK

**PUUDEGA ISIKUD JA LIIKUMISPUUDEGA ISIKUD**

## Artikkel 19

**Õigus transpordile**

1. Raudtee-ettevõtjad ja jaamaülemad koostavad või kehtestavad puudega isikuid ja liikumispuudega isikuid esindavate organisatsioonide aktiivsel osalusel võrdsel alusel juurdepääsu eeskirjad puudega isikute ja liikumispuudega isikute transpordi suhtes.

2. Puudega isikute ja liikumispuudega isikute broneeringute ning piletite eest ei võeta lisatasu. Raudtee-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja ei või keelduda broneeringust või pileti väljastamisest puudega isikule või liikumispuudega isikule ega nõuda, et sellist isikut saadaks teine isik, välja arvatud juhul, kui see on tingimata vajalik lõikes 1 osutatud juurdepääsu eeskirjade järgimiseks.

#### Artikkel 20

##### **Puudega isikute ja liikumispuudega isikute teavitamine**

1. Raudtee-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja annavad nõudmise korral puudega isikutele ja liikumispuudega isikutele vastavalt artikli 19 lõikes 1 osutatud juurdepääsutingimuste teavet raudteevee teenustele juurdepääsu ja veeremile juurdepääsu tingimuste kohta ning teavitavad puudega isikuid ja liikumispuudega isikuid rongis olevatest võimalustest.

2. Kui raudtee-ettevõtja, piletimüüja ja/või reisikorraldaja kehtestab piirangu vastavalt artikli 19 lõikele 2, teavitab ta nõudmise korral asjaomast puudega isikut või liikumispuudega isikut kirjalikult selle põhjustest viie tööpäeva jooksul pärast broneeringust või piletimüügist keeldumist või saatja olemasolu tingimuse kehtestamist.

#### Artikkel 21

##### **Juurdepääsetavus**

1. Raudtee-ettevõtja ja jaamaülem tagavad, järgides liikumispuudega isikutega seotud tehnilisi koostalitlusnõudeid, et raudteejaamad, perroonid, veerem ja muud vahendid on puudega isikutele ja liikumispuudega isikutele juurdepääsetavad.

2. Kui rongis pole vagunisaatjaid või jaamas personali, teevad raudtee-ettevõtjad ja jaamaülemad kõik mõistlikud pingutused, et võimaldada puudega isikutele või liikumispuudega isikutele juurdepääs rongiga reisimiseks.

#### Artikkel 22

##### **Abi raudteejaamades**

1. Puudega isiku või liikumispuudega isiku väljumisel, läbisõidul või saabumisel personaliga varustatud jaama tagab jaamaülem tema tasuta abistamise nii, et nimetatud isik saaks siseneda väljuvasse rongi või väljuda saabuvast rongist, millele ta on pileti ostsunud, ilma et see piiraks artiklis 19 lõikes 1 osutatud juurdepääsu eeskirjade kohaldamist.

2. Liikmesriigid võivad ette näha erandeid lõikest 1 isikute puhul, kes reisivad vastavalt ühenduse õigusele sõlmitud avaliku teenindamise lepinguga kaetud veeteenuste abil, tingimusel et pädev ametiasutus on võtnud teisi meetmeid või teinud korraldusi, mis tagavad samaväärse või kõrgema juurdepääsetavuse tasemega veeteenuste olemasolu.

3. Personalita jaamas tagavad raudtee-ettevõtjad ja jaamaülemad, et vastavalt artikli 19 lõikes 1 osutatud juurdepääsueeskirjadele on esitatud kergesti juurdepääsetav teave lähima personaliga jaama ning puudega isikutele ja liikumispuudega isikutele otseselt kättesaadava abi kohta.

#### Artikkel 23

##### **Abi rongis**

Ilma et see piiraks artikli 19 lõikes 1 osutatud juurdepääsu eeskirjade kohaldamist, annab raudtee-ettevõtja puudega isikutele ja liikumispuudega isikule tasuta abi rongis viibimisel, rongi sisene misel ja sealt väljumisel.

Käesolevas artiklis käsitatakse rongis abistamisena kõiki mõistlike pingutusi, et pakkuda abi puudega isikule või liikumispuudega isikule, mis võimaldab tal rongis saada juurdepääsu samadele teenustele kui teised reisijad, juhul kui isiku puude või liikumispuude ulatus ei võimalda tal iseseisvalt ja ohutult neile teenustele juurdepääsu saada.

#### Artikkel 24

##### **Abi andmise tingimused**

Raudtee-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad teevad koostööd, et osutada puudega või liikumispuudega isikutele abi kooskõlas artiklitega 22 ja 23 vastavalt järgmistele punktidele:

- a) abi antakse tingimusel, et raudtee-ettevõtjale, jaamaülemale, piletimüüjale või reisikorraldajale, kelle käest pilet osteti, on asjaomase isiku abivajadustest vähemalt 48 tundi enne abi vajamist ette teatatud. Kui pilet kehtib mitme reisi jaoks, piisab ühest teatest, tingimusel et järgnevate reiside kohta on antud piisavalt teavet;
- b) raudtee-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad võtavad teadete vastuvõtmiseks kõik vajalikud meetmed;
- c) juhul kui abivajadusest vastavalt punktile a ei ole teatatud, teevad raudtee-ettevõtja ja jaamaülem kõik mõistlikud pingutused, et anda puudega isikule või liikumispuudega isikule reisimist võimaldavat abi;



- d) ilma et see piiraks teiste üksuste volitusi väljaspool raudteejaama territooriumi paiknevate alade suhtes, määrab jaamaülem või muu volitatud isik kindlaks kohad raudteejaama sees ja väljas, kus puudega isikud ja liikumispuudega isikud saavad teatada oma saabumisest raudteejaama ning vajaduse korral abi paluda;
- e) abi osutatakse tingimusel, et puudega isik või liikumispuudega isik ilmub kindlaksmääratud kohta raudtee-ettevõtja või sellist abi osutava jaamülema poolt määratud ajaks. Määratud aeg ei ole rohkem kui 60 minutit enne avaldatud väljumisaega või aega, mil kõigil reisijatel palutakse end reisile registreerida. Kui puudega isiku või liikumispuudega isiku ilmumise aega ei ole määratud, peab isik ilmuma kindlaksmääratud kohta hiljemalt 30 minutit enne avaldatud väljumisaega või aega, mil kõigil reisijatel palutakse end reisile registreerida.

#### Artikkel 25

### Liikumisvahendite ja muu erivarustusega seotud hüvitis

Kui raudtee-ettevõtja on vastutav puudega isikute või liikumispuudega isikute poolt kasutatava liikumisvahendi või muu erivarustuse täieliku või osalise kadumise või kahjustuse eest, ei kohaldata rahalist piirangut.

#### VI PEATÜKK

### OHUTUS, KAEBUSED JA TEENUSE KVALITEET

#### Artikkel 26

### Reisijate ohutus

Kokkuleppel avalik-õiguslike asutustega võtavad raudtee-ettevõtjad, raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjad ja jaamaülemad oma vastutusalas asjakohaseid meetmeid ja kohandavad neid avalik-õiguslike asutuste poolt kehtestatud ohutuse tasemele, et tagada reisijate turvalisus raudteejaamades ja rongides ning ohjata riske. Nad teevad koostööd ja vahetavad teavet heade tavade osas sellise tegevuse ennetamiseks, mis võib ohutuse taset ohustada.

#### Artikkel 27

### Kaebused

1. Raudtee-ettevõtjad kehtestavad mehhanismi, et käsitleda kaebusi seoses käesoleva määrusega hõlmatud õiguste ja kohustustega. Raudtee-ettevõtja teeb oma kontaktandmed ja töökeele(d) reisijatele üldteatavaks.

2. Reisijad võivad esitada kaebuse igale asjaomasele raudtee-ettevõtjale. Kaebuse saaja peab ühe kuu jooksul andma kas põhjendatud vastuse või, õigustatud juhtudel, teatama reisijale, millisel kuupäeval mitte rohkem kui kolmekuulises ajavahemikus alates kaebuse esitamisest võib ta oodata kaebusele vastust.

3. Raudtee-ettevõtja avaldab artiklis 28 osutatud aastaaruandes esitatud ja käsitatud kaebuste arvu ja tüübi, nendele vastamise aja ning võimalikud võetud parandusmeetmed.

#### Artikkel 28

### Teenuste kvaliteedistandardid

1. Raudtee-ettevõtjad määravad kindlaks veoteenuse kvaliteedistandardid ning rakendavad kvaliteedijuhtimise süsteemi teenuse kvaliteedi säilitamiseks. Nimetatud kvaliteedistandardid hõlmavad vähemalt III lisas loetletud punkte.

2. Raudtee-ettevõtjad kontrollivad oma teenuse kvaliteeti vastavalt kvaliteedistandarditele. Raudtee-ettevõtjad avaldavad igal aastal koos aastaaruandega aruande teenuse kvaliteedi kohta. Teenuse kvaliteedi aruanded avaldatakse raudtee-ettevõtja veebilehel Internetis. Lisaks tehakse need aruanded kättesaadavaks Euroopa Raudteeamendi veebilehel Internetis.

#### VII PEATÜKK

### TEAVITAMINE JA TÄITMINE

#### Artikkel 29

### Reisijate teavitamine nende õigustest

1. Rongipileteid müües teavitavad raudtee-ettevõtjad, jaamaülemad ja reiskorraldajad reisijaid nende õigustest ja kohustustest, mis tulenevad käesolevast määrusest. Selle teabenõude järgimiseks võivad raudtee-ettevõtjad, jaamaülemad ja reiskorraldajad kasutada komisjoni poolt kõigis Euroopa Liidu ametlikes keeltes koostatud ning neile kättesaadavaks tehtud kokkuvõtet käesoleva määruse sätetest.

2. Raudtee-ettevõtjad ja jaamaülemad teavitavad reisijaid raudteejaamas ja rongis sobival viisil liikmesriikide poolt vastavalt artiklile 30 määratud organi kontaktandmetest.

#### Artikkel 30

### Täitmine

1. Iga liikmesriik määrab organi või organid, kes vastutavad käesoleva määruse täitmise eest. Vajaduse korral võtab iga organ vajalikud meetmed reisijate õiguste järgimise tagamiseks.

Iga organ on organisatsiooniliselt, rahastamisotsuste osas, õigusliku struktuuri poolest ning otsustusprotsessis sõltumatu mis tahes raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjast, maksustavast organist, jaotavast organist või raudtee-ettevõtjast.

Liikmesriigid teavitavad komisjoni käesolevas lõikes sätestatud korras määratud organist või organitest ning selle või nende vastutusalast.

2. Iga reisija võib esitada kaebusi käesoleva määruse väidetava rikkumise kohta igale lõike 1 alusel määratud asjaomasele organile või muule liikmesriigi määratud asjaomasele organile.

#### Artikkel 31

### Täitevorganite koostöö

Artiklis 30 nimetatud täitevorganid vahetavad andmeid oma töö ja otsustuspõhimõtete ning tavade kohta, et otsustuspõhimõtteid kogu ühenduse ulatuses ühtlustada. Selle ülesande teostamisel toetab neid komisjon.

#### VIII PEATÜKK

### LÕPPSÄTTED

#### Artikkel 32

### Karistused

Liikmesriigid kehtestavad käesoleva määruse sätete rikkumise korral kohaldatavaid karistusi käsitlevad eeskirjad ja võtavad kõik vajalikud meetmed nende rakendamise tagamiseks. Ettenähtud karistused on tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad. Liikmesriigid edastavad need eeskirjad ja meetmed komisjonile 3. juuniks 2010, samuti edastavad liikmesriigid komisjonile viivitamatult kõik neid eeskirju ja meetmeid puudutavad hilisemad muudatused.

#### Artikkel 33

### Lisad

Meetmed, mille eesmärk on muuta käesoleva määruse vähem olulisi sätteid, muutes selle lisasid (välja arvatud I lisa), võetakse vastu vastavalt artikli 35 lõikes 2 osutatud kontrolliga regulatiivmenetlusele.

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Strasbourg, 23. oktoober 2007

Euroopa Parlamendi nimel  
president  
H.-G. PÖTTERING

#### Artikkel 34

### Muudatussätted

1. Artiklite 2, 10 ja 12 rakendamiseks vajalikud meetmed, mille eesmärk on muuta käesoleva määruse vähem olulisi sätteid, täiendades seda, võetakse vastu vastavalt artikli 35 lõikes 2 osutatud kontrolliga regulatiivmenetlusele.

2. Meetmed, mille eesmärk on muuta käesoleva määruse vähem olulisi sätteid, kohandades käesolevas määruses, välja arvatud I lisas osutatud rahasummasid seoses inflatsiooniga, võetakse vastu vastavalt artikli 35 lõikes 2 osutatud kontrolliga regulatiivmenetlusele.

#### Artikkel 35

### Komiteemenetlus

1. Komisjoni abistab direktiivi 91/440/EMÜ artikli 11a alusel loodud komitee.

2. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse otsuse 1999/468/EÜ artikli 5a lõikeid 1–4 ja artiklit 7, võttes arvesse selle otsuse artikli 8 sätteid.

#### Artikkel 36

### Aruandmine

Komisjon esitab 3. detsembriks 2012 Euroopa Parlamendile ja nõukogule määruse rakendamise ja selle tulemuste aruande, eelkõige teenuste kvaliteedi standardite kohta.

Aruanne põhineb käesoleva määruse ja direktiivi 91/440/EMÜ artikli 10b kohaselt esitatud teabel. Aruandele lisatakse vajaduse korral asjakohased ettepanekud.

#### Artikkel 37

### Jõustumine

Käesolev määrus jõustub 24 kuud pärast selle avaldamist Euroopa Liidu Teatajas.

Nõukogu nimel  
eesistuja  
M. LOBO ANTUNES

## I LISA

**Väljavõtte reisijate ja pagasi rahvusvahelise raudteeveo lepingu ühtsetest eeskirjadest (CIV)**

## Liide A

**9. mai 1980. aasta rahvusvahelise raudteevõtte konventsioonile (COTIF), nagu seda on muudetud rahvusvaheliste raudteevõtte konventsiooni 3. juuni 1999. aasta muutmisprotokolliga**

## II JAOTIS

**REISIJAVEOLEPINGU SÕLMIMINE JA TÄITMINE**

## Artikkel 6

**Reisijaveoleping**

1. Reisijaveolepingu alusel kohustub vedaja toimetama sihtkohta reisija, vajaduse korral ka pagasi ja sõidukid ning sihtkohas pagasi ja sõidukid reisijale väljastama.
2. Reisijaveoleping peab olema fikseeritud ühes või mitmes sõidudokumentis, mis tuleb reisijale väljastada. Jättes kehtima artikli 9 sätteid, ei puuduta sõidudokumendi puudumine, selle vigastus ega kaotsimine lepingu olemasolu ega kehtivust, leping allub endiselt käesolevatele ühtsetele eeskirjadele.
3. Sõidudokument on tõendiks reisijaveolepingu sõlmimise ja selle sisu kohta, kuni pole tõestatud vastupidist.

## Artikkel 7

**Sõidudokument**

1. Üldised veotingimused määravad kindlaks sõidudokumentide vormi ja sisu, samuti keele ja kirjamärgid, mida nende trükkimisel ja täitmisel tuleb kasutada.
2. Sõidudokumendile tuleb kindlasti kanda:
  - a) vedaja või vedajad;
  - b) teave selle kohta, et vedu allub isegi vastupidise kokkuleppe korral käesolevatele ühtsetele eeskirjadele; seda võib tähistada lühendiga CIV;
  - c) igasugune muu teave, mis on vajalik reisijaveolepingu sõlmimise ja sisu tõendamiseks ning mis võimaldab reisijal antud lepingust tulenevaid õigusi maksma panna.
3. Reisija peab sõidudokumendi vastuvõtmisel veenduma, et see oleks väljastatud vastavalt tema poolt esitatud andmetele.
4. Sõidudokumendi võib üle anda teisele isikule, juhul kui see ei ole nimeline ja sõitu ei ole veel alustatud.
5. Sõidudokument võib endast kujutada ka elektrooniliselt salvestatud teavet, mida saab muuta loetavateks kirjamärkideks. Andmete salvestamiseks ja töötlemiseks kasutatavad menetlused peavad olema funktsionaalselt võrdväärased, seda eriti just sõidudokumendis sisalduva teabe tõendusvõime seisukohalt.

## Artikkel 8

**Sõidutasu maksmine ja tagastamine**

1. Kui reisija ja vedaja vahel ei ole teisiti kokku lepitud, tuleb sõidutasu ette ära maksta.
2. Üldised veotingimused määravad kindlaks, millistel tingimustel tuleb sõidutasu tagastada.

## Artikkel 9

**Sõiduõigus. Vedamisest keeldumine**

1. Reisijal peab olema sõitu alustades kehtiv sõidudokument, mille ta on kohustatud sõidudokumentide kontrollimisel esitama. Üldised veotingimused võivad ette näha,
  - a) et reisija, kes ei esita kehtivat sõidudokumenti, peab lisaks sõidutasule maksma lisamaksu;
  - b) et võib keelduda sellise reisija edasisest vedamisest, kes otsekohe ei maksa ära sõidutasu või lisamaksu;
  - c) kas ja millistel tingimustel tuleb lisamaksu summa tagastada.
2. Üldised veotingimused võivad ette näha võimaluse keelduda selliste reisijate vedamisest või nende vedamise jätkamisest, kes
  - a) ohustavad sõidu turvalisust ja korda või kaasreisijate turvalisust,
  - b) häirivad talumatul moel kaasreisijaid,ning et sellistel reisijatel ei ole õigust sõidutasu ja pagasiveotasu tagastamisele.

## Artikkel 10

**Ametlike formaalsuste täitmine**

Reisija peab täitma tolli- ja muude ametivõimude poolt nõutud formaalsused.

## Artikkel 11

**Rongi käigust ärajäämine ja hilinemine. Hilinemine ümberistumisele**

Vedaja peab vajaduse korral sõidudokumendil kirjalikult tõendama, et rong jäi käigust ära või et reisija ei jõudnud rongi hilinemise tõttu ümber istuda.

## III JAOTIS

**KÄSIPAKKIDE, LOOMADE, PAGASI JA SÕIDUKITE VEDU**

## I peatükk

**Üldsätted**

## Artikkel 12

**Lubatud esemed ja loomad**

1. Reisija võib vastavalt üldistele veotingimustele kaasa võtta kergesti kantavaid esemeid (käsipakke) ja elusloomi. Peale selle võib reisija vastavalt üldiste veotingimuste erisätetele kaasa võtta suuremõõtmelisi esemeid. Käsipagasina ei tohi kaasa võtta esemeid ja loomi, mis võivad teisi reisijaid takistada või häirida või neile kahju tekitada.
2. Reisija võib esemeid ja loomi vastavalt üldistele veotingimustele registreeritud pagasisse anda.
3. Vedaja võib reisijate veo puhul võimaldada ka reisijatele kuuluvate sõidukite vedu vastavalt üldiste veotingimuste erisätetele.
4. Ohtlike kaupade vedu käsipakkide ja pagasina, samuti sõidukites või sõidukitel, mida veetakse raudteel vastavalt käesolevale jaotisele, on lubatud ainult koosõlas „Määrusega ohtlike kaupade rahvusvahelise raudteeveo kohta” (RID).

*Artikkel 13***Kontrollimine**

1. Vedajal on õigus veotingimuste mittejärgimise põhjendatud kahtluse korral kontrollida, kas veetavad esemed (käsipakid, pagas, sõidukid koos koormaga) ja loomad vastavad veotingimustele, juhul kui sellist kontrollimist ei keela selle riigi seadused ja eeskirjad, kus kontrollimine peab toimuma. Reisija tuleb kutsuda kontrollimise juurde. Kui ta kohale ei ilmu või kui teda ei leita, siis peab vedaja kaasama kaks sõltumatut tunnistajat.
2. Kui tuvastatakse reisijapoolne veotingimuste rikkumine, võib vedaja nõuda reisijalt kontrollimisega seotud kulude tasumist.

*Artikkel 14***Ametlike formaalsuste täitmine**

Reisija peab täitma tolli- ja muud ametivõimude poolt nõutud formaalsused seoses reisil kaasas olevate esemete (käsipakid, pagas, sõidukid koos koormaga) ja loomadega. Kui antud riigi seadused ja eeskirjad ei näe ette erandit, siis peab ta viibima nende esemete kontrollimise juures.

## II peatükk

**Käsipakid ja loomad***Artikkel 15***Järelevalve**

Reisija peab ise oma käsipakkide ja kaasavõetud loomade järele valvama.

## III peatükk

**Pagas***Artikkel 16***Registreeritud pagasi vastuvõtmine**

1. Registreeritud pagasiveoga seotud lepingulised kohustused tuleb fikseerida pagasi registreerimiskviitungiga, mis väljastatakse reisijale.
2. Jättes kehtima artikli 22 sätteid, ei mõjuta pagasi registreerimiskviitungi puudumine, selle vigastus või kaotamine registreeritud pagasi veo kokkulepete olemasolu ega kehtivust, kokkulepped alluvad endiselt käesolevatele ühtsetele eeskirjadele.
3. Kui ei ole tõendatud vastupidist, on pagasi registreerimiskviitung tõendiks pagasi vastuvõtmise ja pagasi veo tingimuste kohta.
4. Kuni ei ole tõendatud vastupidist, eeldatakse et pagas oli vedajale üleandmisel pealtnäha heas seisukorras ning et pagasiühikute arv ja kaal vastasid pagasi registreerimiskviitungi andmetele.

*Artikkel 17***Pagasi registreerimiskviitung**

1. Üldised veotingimused määravad kindlaks pagasi registreerimiskviitungi vormi ja sisu, samuti keele ja kirjamärgid, mida selle trükkimisel ja täitmisel tuleb kasutada. Artikli 7 lõige 5 kehtib vastavalt.
2. Pagasi registreerimiskviitungile tuleb kindlasti kanda:
  - a) vedaja või vedajad;
  - b) teave selle kohta, et vedu allub isegi vastupidise kokkuleppe korral käesolevatele ühtsetele eeskirjadele; seda võib tähistada lühendiga CIV;

- c) igasugune muu teave, mis on vajalik registreeritud pagasi veol kehtivate lepinguliste kohustuste tõendamiseks ning mis võimaldab reisijal antud veolepingust tulenevaid õigusi maksta panna.
3. Reisija peab pagasi registreerimiskviitungi vastuvõtmisel veenduma, et see oleks väljastatud vastavalt tema andmetele.

#### Artikkel 18

##### Vormistamine ja vedu

1. Kui üldised veotingimused ei näe ette erandeid, vormistatakse pagas üksnes sõidudokumendi esitamisel, mis kehtib vähemalt pagasi sihtkohani. Muus osas toimub pagasi vormistamine vastavalt pagasi vastuvõtu kohas kehtivatele eeskirjadele.
2. Kui üldised veotingimused lubavad pagasi vastu võtta ilma sõidudokumendi esitamata, siis kohaldatakse käesolevate ühtsete eeskirjade sätteid reisija õiguste ja kohustuste kohta seoses registreeritud pagasiga analoogselt ka registreeritud pagasi saatja suhtes.
3. Vedaja võib registreeritud pagasit vedada teise rongiga või teist liiki transpordivahendiga ning teist teed mööda kui reisijat.

#### Artikkel 19

##### Registreeritud pagasi veotasu maksmine

Kui reisija ja vedaja vahel ei ole teisiti kokku lepitud, siis tuleb registreeritud pagasi veotasu ära maksta pagasi registreerimisel.

#### Artikkel 20

##### Registreeritud pagasi märgistamine

Reisija peab igale registreeritud pagasiühikule hästi nähtavasse kohta, vastupidavalt ning loetavalt märkima:

- a) oma nime ja aadressi;
- b) sihtkoha.

#### Artikkel 21

##### Õigus registreeritud pagasit käsutada

1. Kui asjaolud seda lubavad ja see ei ole vastuolus tolli- ega muude ametivõimude poolt nõutud formaalsustega, siis võib reisija nõuda, et pagas talle registreerimise kohas väljastatakse pagasi registreerimiskviitungi vastu või kui üldised veotingimused seda ette näevad, siis ka sõidudokumendi esitamisel.
2. Üldised veotingimused võivad ette näha veel muid sätteid käsutusõiguse kohta, eelkõige sihtkoha muutmist ja sellest reisija jaoks tulenevaid võimalikke kulusid.

#### Artikkel 22

##### Pagasi väljastamine

1. Registreeritud pagas väljastatakse pagasi registreerimiskviitungi vastu ja pagasiga seotud võimalike kulude tasumisel.

Vedajal on õigus, kuid mitte kohustus kontrollida, kas pagasi registreerimiskviitungi valdajal on õigus pagasit vastu võtta.

2. Pagasi väljastamisega pagasi registreerimiskviitungi valdajale võrdsustatakse sihtkohas kehtivate eeskirjade kohane:
- a) pagasi üleandmine tolli- või maksuametile neile kuuluvais vormistamis- või laoruumides, kui need ei ole vedaja järelevalve all;
- b) elusloomade üleandmine kolmanda isiku hoole alla.

3. Pagasi registreerimiskviitungi valdaja võib sihtkohas nõuda pagasi väljastamist kohe pärast kokkulepitud aja ning vajaduse korral tolli- või muude ametivõimude poolt nõutud formaalsuste täitmiseks kulunud aja möödumist.
4. Kui pagasi registreerimiskviitungit ei esitata, peab vedaja väljastama pagasi ainult sellele isikule, kes tõendab, et tal on selleks õigus; ebapiisava tõendamise korral võib vedaja nõuda tagatist.
5. Pagas tuleb väljastada registreerimisel fikseeritud sihtkohas.
6. Pagasi registreerimiskviitungi valdaja, kellele pagasit ei väljastata, võib nõuda, et pagasi registreerimiskviitungile märgitakse päev ja kellaaeg, mil ta nõudis väljastamist vastavalt lõikele 3.
7. Õigustatud isik võib keelduda pagasi vastuvõtmisest, kui vedaja ei täida tema nõudmist kontrollida tema juuresolekul registreeritud pagasit, et tuvastada tema poolt väidetud kahju.
8. Muus osas toimub pagasi väljastamine vastavalt sihtkohas kehtivatele eeskirjadele.

#### IV peatükk

##### **Sõidukid**

###### *Artikkel 23*

##### **Veotingimused**

Üldiste veotingimuste erisätted sõidukite veo kohta määravad eelkõige kindlaks sõidukite veoks vastuvõtmise ja vormistamise, pealelaadimise ja veo, mahalaadimise ning väljastamise tingimused, samuti reisija kohustused.

###### *Artikkel 24*

##### **Veodokument**

1. Lepingulised kohustused sõidukite veol tuleb fikseerida veodokumendis, mis tuleb väljastada reisijale. Veodokument võib olla osa reisija sõidudokumendist.
2. Üldiste veotingimuste erisätted sõidukite veo kohta määravad kindlaks veodokumendi vormi ja sisu, samuti keele ja kirjamärgid, mida selle trükkimisel ja täitmisel tuleb kasutada. Artikli 7 lõiget 5 kohaldatakse analoogselt.
3. Veodokumendile tuleb kindlasti kanda:
  - a) vedaja või vedajad;
  - b) teave selle kohta, et vedu allub isegi vastupidise kokkuleppe korral käesolevatele ühtsetele eeskirjadele; seda võib tähistada lühendiga CIV;
  - c) igasugune muu teave, mis on vajalik sõidukite veo lepinguliste kohustuste tõendamiseks ning mis võimaldab reisijal antud veolepingust tulenevaid õigusi maksta panna.
4. Reisija peab veodokumendi vastuvõtmisel veenduma, et see oleks väljastatud vastavalt tema esitatud andmetele.

###### *Artikkel 25*

##### **Kohaldatav õigus**

Reserveerides käesoleva peatüki sätteid, kohaldatakse sõidukite suhtes III peatüki sätteid pagasiveo kohta.

## IV JAOTIS

## VEDAJA VASTUTUS

## I peatükk

**Vastutus reisijate surma ja vigastuste korral**

## Artikkel 26

**Vastutuse alus**

1. Vedaja vastutab kahju eest, mille põhjustavad reisija surm, vigastused või muud tema füüsilise või vaimse tervise kahjustused raudtee majandamisega seotud õnnetuste tagajärjel, reisija viibimise ajal raudteevagunis või sinna sisenedes või sealt väljudes, sõltumata sellest, millist raudteeinfrastruktuuri kasutatakse.
2. Vedaja vabaneb sellest vastutusest, kui
  - a) õnnetuse põhjustasid asjaolud, mis ei olnud seotud raudtee majandamisega ja mida vedaja ei suutnud kõigi selles olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata vältida ning mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida;
  - b) õnnetus toimus reisija süü tõttu;
  - c) õnnetus oli tingitud kolmanda isiku tegevusest, mida vedaja ei suutnud kõigi selles olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata vältida ning mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida; teist ettevõtet, kes kasutab sama raudteeinfrastruktuuri, ei loeta kolmandaks isikuks; regressiõigus jääb puutumata.
3. Kui õnnetus oli tingitud kolmanda isiku tegevusest ja vedaja sellegipoolest ei vabane lõike 2 punkti c alusel täielikult vastutusest, siis vastutab ta käesolevate ühtsete eeskirjade piirangutega täies ulatuses, ilma et see kahjustaks tema võimalikku regressiõigust kolmanda isiku suhtes.
4. Käesolevad ühtsed eeskirjad ei puuduta vedaja võimalikku vastutust juhtudel, mida pole märgitud lõikes 1.
5. Kui üheainsa veolepingu objektiks olevat vedu teostavad üksteisele järgnevad vedajad, siis vastutab reisija surma või vigastuse korral see vedaja, kes pidi vastavalt veolepingule osutama seda veoteenust, mille käigus õnnetus juhtus. Kui seda veoteenust ei osutanud vedaja, vaid asendusvedaja, siis vastutavad mõlemad solidaarselt vastavalt käesolevatele ühtsetele eeskirjadele.

## Artikkel 27

**Hüvitis surma korral**

1. Reisija surma korral hõlmab hüvitis:
  - a) reisija surma tagajärjel tekkinud vajalikke kulutusi, eelkõige kulutusi surnukeha transportimiseks ja matmiseks;
  - b) kui surm ei saabu otsekohe, siis artiklis 28 sätestatud hüvitist.
2. Kui reisija surma tõttu kaotasid ülalpidaja isikud, kelle suhtes tal seaduse järgi oli või tulevikus oleks tekkinud ülalpidamiskohustus, siis tuleb ka see kahju hüvitada. Nende isikute kahjutasunõuete suhtes, keda reisija pidas ülal ilma seadusest tuleneva kohustusest, kohaldatakse siseriiklikku õigust.

## Artikkel 28

**Hüvitis vigastuste korral**

Reisija vigastuste või muude füüsilise või vaimse tervise kahjustuste korral hõlmab hüvitis:

- a) vajalikke kulutusi, eelkõige ravile ja põetamisele ning transpordile;
- b) varalise kahju hüvitamist seoses reisija töövõime täieliku või osalise kaotusega või tema kasvanud vajadustega.



## Artikkel 29

**Teiste isikukahjude hüvitamine**

Siseriiklik õigus määrab kindlaks, kas ja millises ulatuses peab vedajakahju hüvitama teistsuguste isikukahjude korral, kui on sätestatud artiklites 27 ja 28.

## Artikkel 30

**Hüvitise vorm ja suurus surma ja vigastuste korral**

1. Artikli 27 lõikes 2 ja artikli 28 punktis b ette nähtud hüvitis tuleb välja maksta ühekordse maksena. Kuid kui siseriiklik õigus lubab määrata pensioni ja vigastatud reisija või artikli 27 lõike 2 järgi nõude esitamiseks õigustatud isikud nõuavad pensioni maksmist, siis toimub hüvitamine sellisel kujul.

2. Vastavalt lõikele 1 makstava hüvitise suurus määratakse kindlaks siseriikliku õiguse alusel. Kuid käesolevate ühtsete eeskirjade kohaldamisel on iga reisija hüvitise piirmääraks 175 000 arvestusühikut ühekordse maksena või sellele summale vastav aastapension ka siis, kui siseriiklik õigus näeb ette madalama piirmäära.

## Artikkel 31

**Teised transpordivahendid**

1. Kui lõikest 2 ei tulene teisiti, ei kohaldata sätteid vastutuse kohta reisija surma või vigastuste korral sellise kahju suhtes, mis on tekkinud veo käigus, mida vastavalt veolepingule ei viidud läbi raudteel.

2. Kuid kui raudteevaguneid veetakse parvlaevaga, siis tuleb sätteid vastutuse kohta reisija surma või vigastuste korral kohaldada artikli 26 lõikes 1 ja artikli 33 lõikes 1 nimetatud kahju suhtes, mida reisija sai raudtee majandamisega seotud õnnetuse tagajärjel viibides nendes vagunites, sisenedes sinna või sealt väljudes.

3. Kui raudteeliiklus on erakorraliste asjaolude tõttu ajutiselt katkenud ja reisijaid veetakse teise transpordivahendiga, siis vastutab vedaja vastavalt käesolevatele ühtsetele eeskirjadele.

## II peatükk

**Vastutus sõiduplaanist mittekinnipidamisel**

## Artikkel 32

**Vastutus rongi käigust ärajäämisel, hiline misel ja reisija hiline misel ümberistumisele**

1. Vedaja vastutab reisijale tekitatud kahju eest, mis tuleneb sellest, et rongi käigust ärajäämise, hiline misel või reisija hiline misel tõttu ümberistumisele ei saa reisi samal päeval jätkata või et antud asjaoludel ei ole samal päeval jätkamine mõeldav. Reisijale hüvitatakse mõistlikud kulud, mis on seotud tema ööbimisega ja teda ootavate isikute informeerimisega.

2. Vedaja vabaneb vastutusest, kui rongi käigust ärajäämise, hiline misel või reisija ümberistumisele hiline misel tingis mõni järgmistest põhjustest:

- a) raudtee majandamisega mitte seotud asjaolud, mida vedaja kõigi antud olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata ei suutnud vältida ning mille tagajärge ta ei saanud ära hoida;
- b) reisija enda süü;
- c) kolmanda isiku tegevus, mida vedaja kõigi antud olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata ei suutnud vältida ning mille tagajärge ta ei saanud ära hoida; teist ettevõtet, kes kasutab sama raudteeinfrastruktuuri, ei loeta kolmandaks isikuks; regressiõigus jääb puutumata.

3. Siseriiklik õigus määrab kindlaks, kas ja millises ulatuses peab vedaja hüvitama teistsugused kahjud, kui on ette nähtud lõikes 1. Käesolev säte ei piira artikli 44 kohaldamist.

## III peatükk

**Vastutus käsipakkide, loomade, pagasi ja sõidukite eest**

## 1. JAGU

**Käsipakid ja loomad***Artikkel 33***Vastutus**

1. Reisijate surma või vigastuse korral vastutab vedaja ka selle kahju eest, mis tekkis nende asjade täieliku või osalise kaotamiseks või kahjustamise tõttu, mis olid reisijal seljas või käsipakkidena kaasas; see kehtib ka reisijaga kaasas olnud loomade kohta. Artiklit 26 kohaldatakse vastavalt.

2. Muus osas vastutab vedaja nende asjade, käsipakkide või loomade, mille järelevalve on vastavalt artiklile 15 reisija kohuseks, täielikust või osalisest kaotaminekust või kahjustamisest tingitud kahjude eest ainult siis, kui selles on süüdi vedaja. Sellisel juhul ei kohaldata IV jaotise teisi artikleid, välja arvatud artikkel 51, ja VI jaotist.

*Artikkel 34***Hüvitise piiramine asjade kaotamineku ja kahjustamise korral**

Kui vedaja vastutab artikli 33 lõike 1 alusel, siis ta peab maksma igale reisijale hüvitist, mille piirmääraks on 1 400 arvestusühikut.

*Artikkel 35***Vastutuse välistamine**

Vedaja ei vastuta reisija ees kahju eest, mis tuleneb sellest, et reisija ei ole täitnud tolli- või muid ametivõimude poolt nõutud formaalsusi.

## 2. JAGU

**Registreeritud pagas***Artikkel 36***Vastutuse alus**

1. Vedaja vastutab kahju eest, mis on tingitud registreeritud pagasi täielikust või osalisest kaotaminekust või kahjustamisest ajavahemikus selle vastuvõtmisest kuni väljastamiseni, samuti selle pagasi hilinenud väljastamisest tingitud kahju eest.

2. Vedaja vabaneb sellest vastutusest, kui võrd kaotamineku, kahjustuse või hilinenud väljastamise põhjuseks oli reisija enda süü, reisijapoolne korraldus, milles vedaja polnud süüdi, registreeritud pagasi erilised puudused või asjaolud, mida vedaja ei suutnud vältida ja mille tagajärge ta ei saanud ära hoida.

3. Vedaja vabaneb sellest vastutusest, kui võrd kaotaminek või kahjustus on tingitud konkreetsest ohutegurist, mis on seotud ühe või mitme järgmise asjaoluga:

- a) pakendi puudumine või selle mittevastavus;
- b) pagasi spetsiifilised omadused;
- c) esemete andmine pagasisse, mille vedu on välistatud.

*Artikkel 37***Tõendamiskohustus**

1. Vedaja kohustus on tõendada, et kaotamineku, kahjustuse või hilinenud väljastamise põhjuseks oli mõni artikli 36 lõikes 2 nimetatud asjaoludest.

2. Kui vedaja tuvastab, et kaotamine või kahjustus võis vastavalt antud juhtumi asjaoludele olla tingitud ühest või mitmest artikli 36 lõikes 3 nimetatud ohutegurist, siis eeldatakse, et nii see ka oli. Kuid õigustatud isikul on õigus tõendada, et kahju ei olnud tingitud nendest ohuteguritest või oli seda üksnes osaliselt.

#### Artikkel 38

### Üksteisele järgnevad vedajad

Kui üheainsa veolepingu objektiks olevat veose vedu viivad läbi üksteisele järgnevad vedajad, siis iga vedaja, võttes üle pagasi koos pagasi registreerimiskviitungiga või sõiduki koos veodokumendiga, saab pagasi või sõiduki veo suhtes pagasi registreerimiskviitungi või veodokumendi kohaselt veolepingu pooleks ja võtab endale sellest tulenevad kohustused. Sellisel juhul vastutab iga vedaja veo eest kogu marsruudi ulatuses kuni väljastamiseni.

#### Artikkel 39

### Asendusvedaja

1. Kui vedaja on usaldanud veo läbiviimise täielikult või osaliselt asendusvedajale, sõltumata sellest, kas tal oli selleks veolepingu alusel õigus või mitte, siis jääb vedaja vastutama kogu veo eest.

2. Kõik käesolevate ühtsete eeskirjade sätted, mis reguleerivad vedaja vastutust, kehtivad ka asendusvedaja vastutuse kohta tema poolt läbiviidud vedude osas. Kui esitatakse nõue asendusvedaja töötajate või teiste isikute vastu, keda ta veo läbiviimisel kasutas, siis tuleb kohaldada artikleid 48 ja 52.

3. Igasugune erikokkulepe, mille alusel vedaja võtab endale kohustusi, mida tal käesolevate ühtsete eeskirjade alusel ei ole, või loobub õigustest, mida talle käesolevate ühtsete eeskirjade alusel tagatakse, puudutab asendusvedajat vaid juhul, kui ta on selleks oma selgesõnalise kirjaliku nõusoleku andnud. Sõltumata sellest, kas asendusvedaja on või ei ole sellise nõusoleku andnud, on sellisest erikokkulepest tulenevad kohutused ja loobumisavaldused vedaja suhtes endiselt siduvad.

4. Nii vedaja kui ka asendusvedaja vastutavad solidaarselt, kui ja kuivõrd neil vastutada tuleb.

5. Hüvitise kogusumma, mille võib välja nõuda vedajalt, asendusvedajalt ning nende töötajatelt ja teistelt nende poolt veo läbiviimisel kasutatud isikutelt, ei ületa käesolevates ühtsetes eeskirjades sätestatud piirmäärasid.

6. Käesolev artikkel jätab puutumata vedaja ja asendusvedaja õigused esitada üksteisele regressinõudeid.

#### Artikkel 40

### Kaotamine eeldamine

1. Õigustatud isik võib ilma täiendava tõendamiseta lugeda kaotsi läinuks pagasiühiku, mida ei ole talle väljastatud või tema käsutusse antud 14 päeva jooksul pärast seda, kui pagasi väljastamist nõuti vastavalt artikli 22 lõikele 3.

2. Kui kadunuks peetud pagasiühik leitakse üles aasta jooksul pärast väljastamise nõudmist, siis peab vedaja sellest teavitama õigustatud isikut, juhul kui tema aadress on teada või kui seda on võimalik kindlaks teha.

3. Õigustatud isik võib 30 päeva jooksul pärast lõikes 2 nimetatud teate saamist nõuda pagasiühiku väljastamist. Sellisel juhul peab ta tasuma kulud pagasiühiku veoks vormistamiskohast väljastamiskohta ja tagasi maksuma saadud hüvitise, millest vastaval juhul arvatakse maha hüvitises sisalduvad kulud. Kuid talle jääb õigus nõuda vastavalt artiklile 43 hüvitist hilinevad väljastamise eest.

4. Kui leitud pagasiühiku tagastamist ei nõuta lõikes 3 ette nähtud tähtaaja jooksul või kui see leitakse rohkem kui aasta pärast väljastamise nõudmist, siis käsutab vedaja seda vastavalt pagasiühiku asukohas kehtivatele seadustele ja õigusaktidele.

*Artikkel 41***Hüvitis kaotsimineku korral**

1. Pagasi täieliku või osalise kaotsimineku korral peab vedaja igasuguseid teisi hüvitisi välistades maksma:
  - a) tõendatud kahjusumma korral sellega võrduvat hüvitist, mis aga ei ületa 80 arvestusühikut brutomassi iga puuduva kilogrammi või 1 200 arvestusühikut iga pagasiühiku eest;
  - b) tõendamata kahjusumma korral paušalhüvitist, mis võrdub 20 arvestusühikuga brutomassi iga puuduva kilogrammi või 300 arvestusühikuga iga pagasiühiku eest.

Üldistes veotingimustes määratakse kindlaks, kas hüvitist makstakse iga puuduva kilogrammi või pagasiühiku eest.

2. Lisaks peab vedaja tagastama pagasiveotasu ja muud kaotsiläinud pagasiühiku veoga seoses makstud summad ning juba tasutud tolli- ja aktsiisimaksud.

*Artikkel 42***Hüvitis kahjustamise korral**

1. Registreeritud pagasi kahjustamise korral peab vedaja igasuguseid teisi hüvitisi välistades maksma hüvitist, mis vastab pagasi väärtuse vähenemisele.
2. Hüvitis ei ületa:
  - a) juhul kui kogu pagas on kahjustamise tõttu kasutamiskõlbmatuks muutunud, seda summat, mis tuleks maksta pagasi täieliku kaotsimineku korral;
  - b) juhul kui ainult osa pagasist on kahjustamise tõttu kasutamiskõlbmatuks muutunud, seda summat, mis tuleks maksta kasutamiskõlbmatuks muutunud osa kaotsimineku korral.

*Artikkel 43***Hüvitis hilinevad väljastamise korral**

1. Vedaja peab pagasi hilinevad väljastamise korral maksma iga väljastamisnõude esitamisele järgnenud 24-tunnise täisperiodi eest, kuid kokku mitte rohkem kui 14 ööpäeva eest:
  - a) kahjusummaga võrduvat hüvitist, kuid mitte rohkem kui 0,80 arvestusühikut hilinevadult väljastatud pagasi brutomassi kilogrammi kohta või 14 arvestusühikut pagasiühiku kohta, juhul kui õigustatud isik tõendab, et hilinevadine tekitas kahju, kaasa arvatud kahjustusi;
  - b) paušalhüvitist, mis võrdub 0,14 arvestusühikuga hilinevadult väljastatud pagasi brutomassi kilogrammi kohta või 2,80 arvestusühikuga pagasiühiku kohta, juhul kui õigustatud isik ei suuda tõendada, et hilinevadine oleks tekitanud kahju.

Üldistes veotingimustes määratakse kindlaks, kas hüvitist makstakse pagasi kilogrammi või pagasiühiku pealt.

2. Pagasi täieliku kaotsimineku korral ei maksta lisaks artiklis 41 sätestatud hüvitisele lõikes 1 sätestatud hüvitist.
3. Pagasi osalise kaotsimineku korral makstakse lõikes 1 sätestatud hüvitist allesjäänud osa eest.
4. Pagasi kahjustamise korral, mis ei olnud tingitud hilinevad väljastamisest, makstakse vastaval juhul lisaks artiklis 42 sätestatud hüvitisele ka lõikes 1 sätestatud hüvitist.
5. Mitte mingil juhul ei saa lõikes 1 sätestatud hüvitise ja artiklites 41 ning 42 sätestatud hüvitiste kogusumma olla suurem kui hüvitis pagasi täieliku kaotsimineku korral.

## 3. JAGU

**Sõidukid***Artikkel 44***Hüvitis hilinemise korral**

1. Kui sõiduki pealelaadimine või väljastamine hilines vedaja süü tõttu ja kui õigustatud isik tõendab, et selle läbi tekitati talle kahju, siis peab vedaja maksma hüvitist, mille suurus ei ületa veotasu.
2. Kui õigustatud isik taganeb veolepingust, kuna pealelaadimine hilines vedaja süü tõttu, siis tagastatakse talle veotasu. Kui ta tõendab, et hilinemine tekitas talle kahju, siis võib ta lisaks nõuda hüvitist, mille suurus ei ületa veotasu.

*Artikkel 45***Hüvitis kaotsimineku korral**

Sõiduki täieliku või osalise kaotsimineku korral lähtutakse õigustatud isikule tõendatud kahju eest makstava hüvitise arvutamisel sõiduki harilikust väärtusest. Hüvitise piirmäär on 8 000 arvestusühikut. Nii täis kui tühi järeldaagis loetakse omaette sõidukiks.

*Artikkel 46***Vastutus teiste esemete eest**

1. Sõidukis olnud esemete või auto külge kinnitatud veomahutites (näiteks pagasi- või suusaboksidis) asuvate esemete puhul vastutab vedaja ainult sellise kahju eest, mis oli tingitud tema süüest. Koguhüvitise piirmäär on 1 400 arvestusühikut.
2. Autole väljastpoolt kinnitatud esemete, kaasa arvatud lõikes 1 nimetatud veomahutite eest vastutab vedaja ainult siis, kui tõendatakse, et kahju on tingitud vedaja toimingust või tegematajätmisest kas sihilikult kahju tekitamise eesmärgil või hooletusest, kuigi oli teada, et selline kahju võib ilmselt tekkida.

*Artikkel 47***Kohaldatav õigus**

Lisaks käesoleva jao sätetele kohaldatakse sõidukite suhtes 2. jao sätteid vastutuse kohta pagasi eest.

## IV peatükk

**Üldsätted***Artikkel 48***Vastutuse piiramise õigusest ilmajäämine**

Käesolevates ühtsetes eeskirjades ette nähtud vastutuse piiranguid, samuti siseriikliku õiguse sätteid, mis piiravad hüvitist teatud summaga, ei kohaldata, kui tõendatakse, et kahju on tingitud vedaja tegevusest või tegevusetusest kas kavatselt kahju tekitamise eesmärgil või ettevaatamatusest, kuigi oli teada, et selline kahju võib ilmselt tekkida.

*Artikkel 49***Konverteerimine ja intresside maksmine**

1. Kui hüvitise arvutamisel tuleb välisvaluutas väljendatud summad konverteerida, siis tuleb seda teha hüvitise maksmise päeval ja kohas kehtiva vahetuskursi järgi.

2. Õigustatud isik võib hüvitisel nõuda viieprotsendilist aastaintressi alates reklamatsiooni esitamise päevast vastavalt artiklile 55 või kui reklamatsiooni ei ole esitatud, siis alates hagi esitamise päevast.
3. Hüvitistelt artiklite 27 ja 28 alusel arvutatakse intressi alles alates päevast, mil ilmnesid hüvitise suurust määravad asjaolud, juhul kui see päev on hilisem reklamatsiooni või hagi esitamise päevast.
4. Pagasi puhul võib intressi nõuda ainult siis, kui hüvitis ületab 16 arvestusühikut ühe pagasi registreerimiskviitungi kohta.
5. Kui õigustatud isik ei esita vedajale pagasi kohta esitatud reklamatsiooni lõplikuks läbivaatamiseks vajalikke tõendeid talle seatud kohase tähtaja jooksul, siis peatub intresside kulgemine selle tähtaja lõppemisest alates kuni nimetatud tõendite üleandmiseni.

#### Artikkel 50

#### Vastutus tuumaõnnetuse korral

Vedaja vabaneb talle käesolevate ühtsete eeskirjadega pandud vastutusest, kui kahju põhjuseks oli tuumaõnnetus ja kui vastavalt antud riigi seadusele ja teistele õigusaktidele, mis reguleerivad vastutust tuumaenergeetika valdkonnas, vastutab kahju eest tuumaseadme valdaja või temaga võrdsustatud isik.

#### Artikkel 51

#### Isikud, kelle ees vedaja vastutab

Vedaja vastutab oma töötajate ja teiste isikute eest, kelle teenuseid ta vedamisel kasutab, kuivõrd need töötajad ja teised isikud täidavad oma tööülesandeid. Veoks kasutatava raudteeinfrastruktuuri ettevõtjaid loetakse isikuteks, kelle teenuseid vedaja veo läbiviimisel kasutab.

#### Artikkel 52

#### Muud nõuded

1. Kõigil juhtudel, kui kohaldatakse käesolevaid ühtseid eeskirju, võib mis tahes õiguslikul alusel esitada vedaja vastu kahju hüvitamise nõuet ainult käesolevate ühtsete eeskirjade eeldustel ja piirangutega.
2. Sama kehtib nõuete kohta töötajate ja teiste isikute vastu, kelle eest vastutab vedaja artikli 51 alusel.

#### V JAOTIS

#### REISIJAJA VASTUTUS

#### Artikkel 53

#### Erilised vastutuse alused

Reisija vastutab vedaja ees igasuguse kahju eest,

- a) mis on tingitud oma kohustuste mittetäitmisest, mis tal on vastavalt
  1. artiklitele 10, 14 ja 20,
  2. üldiste veotingimuste erisätetele sõidukite veo kohta või
  3. määrusele ohtlike kaupade rahvusvahelise raudteeveo kohta (RID) või
- b) mille põhjustasid temaga kaasas olevad esemed või loomad,

juhul kui ta ei suuda tõendada, et kahju on tingitud asjaoludest, mida ta vaatamata abinõude rakendamisele, mida nõutakse kohusetundlikult reisijalt, ei suutnud vältida ja mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida. See säte ei puuduta vedaja vastutust artikli 26 ja artikli 33 lõike 1 alusel.

## VI JAOTIS

## NÕUETE ESITAMINE

## Artikkel 54

**Osalise kaotsimineku või kahjustamise tuvastamine**

1. Kui vedaja avastab või eeldab või kui õigustatud isik väidab, et vedaja hoole alla antud ese (pagas, sõiduk) on osaliselt kaotsi läinud või kahjustatud, siis peab vedaja viivitamatult ja võimaluse korral õigustatud isiku juuresolekul vastavalt kahju olemusele fikseerima aktis selle eseme seisundi ja niivõrd kui võimalik, kahju ulatuse, põhjuse ja tekkimise aja.
2. Õigustatud isikule tuleb väljastada tasuta selle akti koopia.
3. Kui õigustatud isik ei ole aktis fikseerituga nõus, siis võib ta nõuda, et pagasi või sõiduki seisundi ning kahju põhjuse ja kahjusumma tuvastaks ekspert, kelle nimetavad veolepingu osapooled või kohus. Menetlus viiakse läbi selle riigi seaduste ja teiste õigusaktide alusel, kus tuvastamine toimub.

## Artikkel 55

**Reklamatsioonid**

1. Reklamatsioonid, mis puudutavad vedaja vastutust reisija surma või vigastuse korral, tuleb kirjalikult esitada sellele vedajale, kelle vastu saab nõuet kohtusse esitada. Sellise veo kohta, mis oli üheainsa lepingu objektiks ja mida viisid läbi üks-teisele järgnevad vedajad, võib reklamatsiooni esitada ka esimesele või viimasele vedajale, samuti vedajale, kellel reisija elukoha või alalise elukoha riigis on ettevõtte keskus, filiaal või esindus, mille kaudu veoleping sõlmiti.
2. Teised veolepinguga seotud reklamatsioonid tuleb kirjalikult esitada artikli 56 lõigetes 2 ja 3 nimetatud vedajale.
3. Tõendusmaterjalid, mida õigustatud isik peab vajalikuks reklamatsioonile lisada, tuleb esitada originaalis või koopia-tena, mis vedaja nõudmisel peavad olema nõuetekohaselt tõendatud. Reklamatsiooni lahendamise käigus võib vedaja nõuda sõidudokumendi, pagasi registreerimiskviitungi ja veodokumendi loovutamist.

## Artikkel 56

**Vedajad, kelle vastu võib nõudeid kohtusse esitada**

1. Kahjutasunõudeid, mis tulenevad vedaja vastutusest reisija surma või vigastuse korral, võib kohtusse esitada ainult selle vedaja vastu, kes on vastutav artikli 26 lõike 5 alusel.
2. Teisi veolepingust tulenevaid reisijate nõudeid võib, arvestades sealjuures lõikest 4 tulenevat, esitada ainult esimese, viimase või selle vedaja vastu, kes viis läbi veo selle osa, mille käigus ilmnes nõude põhjuseks olev asjaolu.
3. Kui veo korral, mida teostavad üksteisele järgnevad vedajad, on väljastamiseks kohustatud vedaja märgitud tema nõusolekul pagasi registreerimiskviitungile või veodokumendile, siis võib nõudeid lõike 2 alusel esitada kohtusse tema vastu ka juhul, kui ta ei ole pagasit või sõidukit vastu võtnud.
4. Nõudeid reisijaveolepingu alusel makstud summade hüvitamiseks võib kohtusse esitada vedaja vastu, kes selle summa sisse nõudis, või vedaja vastu, kelle kasuks see summa sisse nõuti.
5. Vastuhagi või vaide korras võib nõudeid esitada lisaks lõigetes 2 ja 4 nimetatutele ka teiste vedajate vastu, kui hagi põhineb samal veolepingul.
6. Niivõrd kui käesolevaid ühtseid eeskirju kohaldatakse asendusvedaja suhtes, võib ka tema vastu esitada nõudeid kohtusse.
7. Kui hagejal on valida mitme vedaja vahel, siis tema valikuõigus lõpeb, niipea kui neist ühe vastu on hagi esitatud; see kehtib ka siis, kui hagejal on valida ühe või mitme vedaja ja asendusvedaja vahel.

## Artikkel 58

**Nõudeõiguse lõppemine reisija surma või vigastuse korral**

1. Õigustatud isiku igasugune nõudeõigus seoses vedaja vastutusega reisija surma või vigastuse korral on lõppenud, kui ta hiljemalt 12 kuu möödumisel sellest, kui ta sai teada kahju tekkimisest, ei teata reisijaga toimunud õnnetusest ühele vedajatest, kellele vastavalt artikli 55 lõikele 1 võib esitada reklamatsiooni. Kui õigustatud isik teatab vedajale õnnetusest suuliselt, siis peab vedaja talle väljastama kinnituse suulise teate saamise kohta.
2. Kuid nõudeõigus ei lõpe, kui
  - a) õigustatud isik on lõikes 1 sätestatud tähtaja jooksul esitanud reklamatsiooni ühele artikli 55 lõikes 1 nimetatud vedajatest;
  - b) vastutav vedaja on lõikes 1 sätestatud aja jooksul saanud reisijaga toimunud õnnetusest teada mingil muul moel;
  - c) õnnetusest ei teatatud või seda tehti hiline misega asjaolude tõttu, milles õigustatud isikut ei saa süüdistada;
  - d) õigustatud isik tõendab, et õnnetus toimus vedaja süül.

## Artikkel 59

**Nõudeõiguse lõppemine pagasiveo korral**

1. Kui õigustatud isik võtab pagasi vastu, on lõppenud igasugune veolepingust tulenev nõudeõigus vedaja vastu pagasi osalise kaotamiseks, kahjustamiseks või hiline misega väljastamise korral.
2. Kuid nõudeõigus ei lõpe:
  - a) osalise kaotamiseks või kahjustuse korral, kui
    1. õigustatud isik tuvastas kaotamiseks või kahjustuse vastavalt artiklile 54 enne pagasi vastuvõtmist;
    2. tuvastamine, mis oleks pidanud toimuma vastavalt artiklile 54, jäi ära üksnes vedaja süü tõttu;
  - b) välisel vaatlusel mittemärgatava kahju korral, mille õigustatud isik tuvastas alles pärast pagasi vastuvõtmist, kui ta
    1. nõuab tuvastamist vastavalt artiklile 54 otsekohe pärast kahju avastamist ja hiljemalt kolme päeva möödumisel pärast pagasi vastuvõtmist ja
    2. lisaks tõendab, et kahju tekkis vedaja poolt pagasi vastuvõtmise ja väljastamise vahel;
  - c) hiline misega väljastamise korral, kui õigustatud isik esitab 21 päeva jooksul nõude mõne artikli 56 lõikes 3 nimetatud vedaja vastu;
  - d) kui õigustatud isik tõendab, et kahju on tingitud vedaja süüst.

## Artikkel 60

**Aegumine**

1. Kahjutasunõuded, mis tulenevad vedaja vastutusest reisija surma ja vigastuste korral, aeguvad järgmiselt:
  - a) reisijate nõuded kolme aasta jooksul arvates esimesest õnnetusele järgnevast päevast;
  - b) teiste õigustatud isikute nõuded kolme aasta jooksul arvates reisija surmale järgnenud esimesest päevast, hiljemalt aga viie aasta jooksul arvates esimesest õnnetusele järgnenud päevast.



2. Teised veolepingust tulenevad nõuded aeguvad ühe aastaga. Kuid aegumistähtaeg on kaks aastat selliste nõuete puhul, kus kahju oli tingitud vedaja tegevusest või tegevusetusest kas kavatsetult kahju tekitamise eesmärgil või ettevaatamatusest, kuigi oli teada, et selline kahju võib ilmselt tekkida.

3. Aegumistähtaeg vastavalt lõikele 2 hakkab kulgema nõuete korral:

- a) täieliku kaotsimineku hüvitamiseks 14. päevast pärast artikli 22 lõikes 3 sätestatud tähtaja lõppemist;
- b) osalise kaotsimineku, kahjustuse või hilineunud väljastamise hüvitamiseks väljastamise päevast;
- c) kõigil teistel reisijate veoga seotud juhtumitel sõidudokumendi kehtivuse lõppemise päevast.

Aegumistähtaja algusena näidatud päev ei ole mingil juhul tähtaja sisse arvatud.

4. [...]

5. [...]

6. Muus osas kehtib aegumistähtaja peatumise ja katkemise suhtes siseriiklik õigus.

## VII JAOTIS

### SUHTED VEDAJATE VAHEL

#### Artikkel 61

#### Veotasu jaotamine

1. Iga vedaja, kes nõudis sisse veotasu või oleks pidanud seda tegema, peab teistele osalevatele vedajatele maksma neile kuuluva osa veotasust. Makseviis määratakse kindlaks vedajatevaheliste kokkulepetega.
2. Artikli 6 lõiget 3, artikli 16 lõiget 3 ja artiklit 25 kohaldatakse ka üksteisele järgnevate vedajate vaheliste suhete suhtes.

#### Artikkel 62

#### Regressiõigus

1. Vedajal, kes käesolevate ühtsete eeskirjade kohaselt maksis hüvitist, on teiste veos osalenud vedajate vastu regressiõigus vastavalt järgmistele sätetele:
  - a) vedaja, kes põhjustas kahju, vastutab selle eest täielikult;
  - b) kui kahju põhjustasid mitu vedajat, siis vastutab igaüks enda põhjustatud kahju eest; kui selline eristamine ei ole võimalik, siis jaotatakse hüvitussumma vedajate vahel vastavalt punktile c;
  - c) kui ei ole võimalik tõendada, milline vedajatest kahju põhjustas, siis jaotatakse hüvitussumma kõigi vedajate vahel, välja arvatud need, kes tõendavad, et nemad kahju ei põhjustanud; jaotamine toimub proportsionaalselt vedajatele kuuluva osaga veotasust.
2. Kui mõni neist vedajatest on maksejõuetu, siis jagatakse tema osaks langenud, kuid maksmata summa kõigi teiste veos osalenud vedajate vahel proportsionaalselt neile kuuluva osaga veotasust.

#### Artikkel 63

#### Regressimenetlus

1. Vedaja, kelle vastu artikli 62 kohaselt on esitatud regressinõue, ei saa vaidlustada regressinõude esitanud vedaja poolt sooritatud makse õiguspärasust, kui hüvitis oli kohtuotsusega kindlaks määratud pärast seda, kui esimesena nimetatud vedajale oli edastatud nõuetekohane teade hagi sisseandmise kohta ja antud talle seega võimalus protsessis osalemiseks. Põhihagi menetlev kohus määrab kindlaks tähtjaid kolmanda isiku teavitamiseks ja tema protsessi kaasamiseks.

2. Regressihagi esitav vedaja peab ühe ja sama hagiga kohtusse kaebama kõik vedajad, kellega ta ei ole jõudnud kohtuvälisele kokkuleppele, vastasel korral lõpeb regressiõigus nende vedajate suhtes, keda ta ei ole kohtusse kaevanud.
3. Kohus peab ühes ja samas otsuses lahendama kõik kohtule esitatud regressihagid.
4. Vedaja, kes soovib oma regressiõigust kohtulikult maksma panna, võib esitada nõude selle riigi pädevasse kohtusse, kus ühel osalenud vedajatest on ettevõtte keskus või filiaal või esindus, kelle kaudu veoleping sõlmiti.
5. Kui hagi tuleb esitada mitme vedaja vastu, siis võib hagev vedaja valida pädevate kohtute vahel vastavalt lõikele 4.
6. Regressihagi ei tohi menetleda koos hüvitushagiga, mille on esitanud isik, kellel on selleks õigus veolepingu alusel.

*Artikkel 64*

**Kokkulepped regressinõuete suhtes**

Vedajatel on vaba voli sõlmida omavahel kokkuleppeid, mis kalduvad kõrvale artiklitest 61 ja 62.

---

*II LISA***RAUDTEE-ETTEVÕTJATE JA/VÕI PILETIMÜÜJATE POOLT ANTAV MIINIMUMTEAVE****I osa: Enne reisi antav teave**

Veolepingule kohaldatavad üldtingimused

Kiireima reisi sõiduplaanid ja sellega seotud tingimused

Odavaima reisi sõiduplaanid ja sellega seotud tingimused

Puudega isikute ja liikumispuudega isikute seadmetele juurdepääs, juurdepääsu tingimused ja kättesaadavus rongis

Juurdepääs ja juurdepääsu tingimused jalgratastega reisijatele

Vabad kohtad suitsetajate ja mittersuitsetajate vagunis, esimeses ja teises klassis, samuti platskaardi- ja magamisvagunites

Igasugune tegevus, mis võib teenuse katkestada või selle kestust pikendada

Teenuste kättesaadavus rongis

Kaduma läinud pagasi nõuet puudutavad menetlused

Kaebuste esitamise kord.

**II osa: Teave reisi ajal**

Rongis pakutavad teenused

Järgmine peatus

Hilinemised

Olulisemad ühendusreisid

Ohutus- ja turvanõuded

---

*III LISA***TEENUSE KVALITEEDISTANDARDITE MIINIMUMNÕUDED**

Teave ja piletid

Veoteenuste täpsus ja veoteenuste katkemist puudutavad üldpõhimõtted

Veoteenuste tühistamine

Veeremi ja raudteejaamade puhtus (õhu kvaliteet vagunites, sanitaarsõlmede puhtus jne)

Kliendi rahulolu uuring

Kaebustega tegelemine, tagasimaksud ja hüvitised, kui teenuse kvaliteedistandardeid ei täideta

Puudega isikutele ja liikumispuudega isikutele antav abi.

---