

AS EESTI LIINIRONGID (ELRON) REISIJATEVEO EESKIRI

Sisukord:

- 1) Üldsätted;
- 2) Mõisted;
- 3) Sõidupiletid ja sõidupiletite hinna kehtestamine;
- 4) Tasuta sõidu õigus ja soodustusega sõidupiletid;
- 5) Sõidupileti eest tasumine ja sõidupileti hüvitamine;
- 6) Pagasi vedu;
- 7) Reisija õigused ja kohustused;
- 8) Vedaja õigused ja kohustused;
- 9) Sõiduõiguse kontroll ja sanktsioonid;
- 10) Poolte vastutus
- 11) Puudega isikud ja liikumispuudega isikud;
- 12) Lisateenused;
- 13) Reisijate teavitamise kord;
- 14) Avalduste ja kaebuste esitamise ning menetlemise kord.

1. Üldsätted

- 1.1.** Reisijatevedu Eestis avalikuks kasutamiseks määratud raudteedel toimub rahvusvaheliste ja riikidevaheliste kokkulepete, Euroopa Liidu õigusaktide, Eesti Vabariigi õigusaktide ja Eesti raudteedel reisijateveo teenust osutavate raudteeettevõtjate kehtestatud reisijateveo Veoeskirjade nõuete kohaselt.
- 1.2.** Käesolev „AS Eesti Liinirongid (Elron) reisijateveo eeskiri” (edaspidi Veoeskiri) kehtib AS Eesti Liinirongid (edaspidi Vedaja) rongides.
- 1.3.** Veoeskiri sätestab Reisijate ning pagasi veo korra Vedaja rongides, samuti Vedaja ja Reisijate kohustused ning vastutuse.
- 1.4.** Veoeskiri on täitmiseks kohustuslik Vedajale ja Reisijatele, kes kasutavad Vedaja rongi. Veoeskirja nõuete eirajad kannavad vastutust punktis 1.1. toodud aktides ja Veoeskirjas sätestatud korras.
- 1.5.** Vedaja ametlik infovahetuse keel on eesti keel. Muus keeles infot jagab Vedaja vastavalt vajadusele ja võimalustele.

2. Mõisted

- 2.1. Rongiliin** - raudtee läbilaskevõimeosa, mis on vajalik ühe rongi käiguhoidmiseks lähtepunkti ja sihtpunkti vahel teatud ajavahemikus;
- 2.2. Piletikaart** - Vedaja puutevaba kiipkaart, millele saab laadida arvelduskrediiti ja/või soetada piletitooteid, või Vedaja koostööpartneri puutevaba kiipkaart, mis annab kiipkaardi valdajale õiguse sõita Vedaja rongides piletikaardil aktiveeritud reisil või piiramatu arv kordi kaardil aktiveeritud perioodi vältel;
- 2.3. Klienditeenindaja** – rongis piletimüügi ja –kontrollimise õigust omav isik, kes kannab Vedaja vormirõivastust ja nimesilti;

- 2.4. **Kontrolör** –ametnik, kes on õigustatud pileteid kontrollima ning omab vastavat volitust tõendavat dokumenti;
- 2.5. **Käsi pagas**– Reisijal kaasas ning tema hoole all olev ese (kotid, suusad, jalgrattad, kastid, kärud jne) sealhulgas loomad;
- 2.6. **Piletita reisija** – sõiduõigust tõendavat dokumenti mitteomav Reisija, samuti muud Veoeskirjas välja toodud juhud, millal Reisija loetakse piletita reisijaks;
- 2.7. **Raudteeinfrastruktuur** - raudtee ja raudtee majandamiseks vajalikud hooned ning rajatised;
- 2.8. **Reisija** - avalikku reisijateveo teenust rongis kasutatav inimene. Reisida soovija loetakse Reisijaks alates tema rongi sisenemise hetkest kuni rongist väljumiseni;
- 2.9. **Reisijatevedu** - rongidega avaliku teenindamise ja finantseerimise lepingu alusel, eriotstarbelise avaliku liiniveona või kommertsliiniveona kindlal marsruudil ja sõiduplaani alusel korraldatav regulaarne sõitjatevedu, kus sõitjad saavad rongi siseneda ja sealt väljuda sõiduplaaniga määratud peatustes;
- 2.10. **Rongipeatus** – rongi ametlik peatumise koht kas rongijaamas või peatuspunktis Reisijatele rongi sisenemiseks ja väljumiseks;
- 2.11. **Rongipersonal** – rongi personal, mis koosneb rongijuhist ja klienditeenindajatest;
- 2.12. **Sõidupilet** - vormikohane dokument või piletikaardil olemasolev sõiduõigus, mis tõendab Reisija õigust kasutada rongi kindlal rongiliinil, rongiliini osal või kindlaksmääratud ajal;
- 2.13. **Sõidusoodustus** - õigusaktidega määratud või Vedaja poolt määratud Reisijatele või reisijagruppidele kehtestatud õigus sõita vähendatud tasu eest või tasuta;
- 2.14. **Sõiduõigust tõendav dokument** – Sõidupilet, soodustusega sõidupilet koos sõiduõigust tõendava dokumendiga, tasuta sõiduõigust tõendav dokument või aktiveeritud sõiduõigusega piletikaart;
- 2.15. **Tasuta sõidu õigust tõendav dokument** - Sotsiaalkindlustusameti poolt väljastatud puuet tõendav dokument (kehtib koos isikut tõendava dokumendiga või õpilaspiletiga) või pensionitunnistus, milles on pensioniameti kinnitus puude kohta. Juhul kui Vedaja on kehtestanud tasuta sõidu õiguse teistele Reisijate gruppidele, siis pädeva ametkonna väljastatud pildiga dokument vastavasse reisijate gruppi kulumise kohta või dokument koos isikut tõendava dokumendiga;
- 2.16. **Veoleping** – Reisija ja Vedaja vaheline kokkulepe Veoeskirja täitmise kohta, mis loetakse sõlmituks, kui rong alustab pärast Reisija sisenemist liikumist või juhul kui sõidupilet on ostetud eelmüügist enne Rongi sisenemist, alates sõidupileti ostmisest.

3. Sõidupiletid ja sõidupiletite hinna kehtestamine

- 3.1. Vedaja rongis annab Reisijale sõiduõiguse vormikohane eestikeelne sõidupilet, aktiveeritud sõiduõigusega piletikaart või tasuta sõidu õigust tõendav dokument. Sõidupiletite liigid, vormid ja nende kasutamise tingimused kehtestab Vedaja. Vedajal on õigus kehtestada tasu pagasi vedamise eest.
- 3.2. Vedaja rongides kehtib piletikaardil aktiveeritud sõiduõigus või need Vedaja sõidupiletid, millel on vähemalt järgmised tunnused: vedaja nimi, sõidupileti number, sõidupileti hind, kuupäev, müüja andmed ja CIV märgistus. Kasutusel on ühe ja mitme korra sõidupiletid, ajapiletid ja sõidusoodustusega piletid. Vedaja võib kasutusele võtta täiendavaid piletiliike.
- 3.3. Vedaja kehtestab sõidupiletite hinnad ettevõtte juhatuse esimehe käskkirjaga. Avaliku teeninduse lepingu alusel toimuva veo sõidupiletihinnad kehtestatakse Eesti Vabariigis kehtestatud sõidupiletite piirhindade piires.

3.4. Vedajal on õigus muuta sõidupiletite hindu ja liike, teavitades sellest avalikkust mõistliku aja jooksul enne muudatuse jõustumist ning tagades enne muudatuse jõustumist ostetud sõidupiletite kehtivuse nende kehtivusaja lõpuni.

4. Tasuta sõidu õigus ja soodustusega sõidupiletid

4.1. Vedaja rongides on tasuta sõidu õigus ühistranspordiseaduses nimetatud tasuta sõiduõigust omavalatel isikutel:

4.1.1. eelkooliealised lapsed;

4.1.2. puudega lapsed, sügava puudega 16-aastased ja vanemad isikud ning sügava või raske nägemispuudega isiku saatja või nägemispuudega isikut saatev juhtkoer.

4.2. Vedajal on õigus anda lisaks Veoeskirja punktis 4.1. nimetatud isikutele tasuta sõidu õigus ka teistele Reisijate gruppidele.

4.3. Veoeskirja punktis 4.1.2 nimetatud isikute tasuta sõidu õigus ja soodustusega sõidupilet on kehtiv ainult koos soodustuse õigust tõendava dokumendiga. Veoeskirja punktis 4.1.2 nimetatud isikuid ja soodustusega sõidupiletiga Reisija loetakse soodustuse õigust tõendava dokumendi puudumisel piletita reisijaks.

5. Sõidupileti eest tasumine ja sõidupileti hüvitamine

5.1. Sõidu eest tasumine toimub Vedaja kehtestatud hindade alusel ja Vedaja kehtestatud korras. Vedaja ei osuta reisiteenust Reisijale, kellel puudub Sõidupilet või muu sõiduõigust tõendav dokument ja kes ei ole nõus ostma pärast rongi sisenemist Sõidupiletit.

5.2. Soodustusega sõidupileti ostmisel on Reisija kohustatud esitama sõidupileti ostmisel sõidusoodustust tõendava dokumendi ja nõudmisel isikut tõendava dokumendi.

5.3. Sõiduõigust tõendava dokumendi puudumisel on Reisija kohustatud rongi sisenemisel viivitamatult ostma klienditeenindajalt sõidupileti ning tasuma sõidupileti eest koheselt kohapeal Vedaja poolt kehtestatud hinnakirja alusel.

5.4. Juhul, kui sõiduõigus piletikaardil ei ole aktiveeritud, on Reisija kohustatud aktiveerima sõiduõiguse viivitamatult pärast rongi sisenemist. Piletikaart ilma aktiveeritud sõiduõigusega ei anna sõiduõigust Vedaja rongides.

5.5. Sõiduõigust tõendava dokumendita rongi sisenenud ja Veoeskirja punktides 5.3. ja 5.4. sätestatud kohustusi täitmata jätnud Reisija loetakse piletita reisijaks.

5.6. Rongi sisenenud Reisijal ei ole õigust keelduda sõidupileti ostmisest istekoha puudumise tõttu.

5.7. Juhul kui Reisija kasutatavas rongis on mitu mugavusklassi, kehtib sõidupilet ainult sõidupiletil märgitud mugavusklassis. Kui Reisija soovib reisi ajal vahetada mugavusklassi kõrgema klassi vastu ja soovitud klassis on vabu kohti, võib Reisija mugavusklassi vahetada ainult pileti hinnavahe hüvitamisega. Juhul kui Reisija soovib mugavusklassi vahetada väiksema klassi vastu, ei kohustu Vedaja talle sõidupileti hinnavahet hüvitama.

5.8. Reisija on kohustatud sõidupileti ja tagastatud raha õigsust kontrollima koheselt sõidupileti saamisel piletimüügikassast või klienditeenindajalt. Hilisemaid sellekohaseid pretensioone ei rahuldata.

5.9. Vedaja ei kohustu asendama ega tagasi ostma kasutuskõlbmatuks muutunud, kehtivuse kaotanud või kasutamata jäänud sõidupileteid.

5.10. Sõidupileti hüvitamise ja tagasiostmise tingimused kehtestab Vedaja lähtuvalt Raudteeseaduse § 9² ja Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrusega (EÜ) nr

1371/2007 kehtestatud nõuetest ning Vedaja kinnitatud korrast ning avalikustab tingimused Vedaja koduleheküljel.

6. Pagasi vedu

- 6.1.** Reisijal on lubatud Vedaja rongis vedada:
- 6.1.1. käsipagasi, mille kolme mõõtme (pikkus, laius, kõrgus) summa ei ületa 200 cm ning kaal ei ületa 40 kg (v.a. Veoeskirja punkti 6.5. nõuetele vastavad jalgrattad, punkti 6.4. nõuetele vastavad loomad ning suusad);
 - 6.1.2. lapsevankrit või –käru;
 - 6.1.3. abivahendit liikumispuudega Reisijale;
 - 6.1.4. Veoeskirja punktis 4.1.2. nimetatud Reisija juhtkoera.
- 6.2.** Käsipagasi on keelatud asetada Reisijatele määratud istekohtadele ja kohtadesse, kus need võivad takistada teiste isikute liikumist.
- 6.3.** Vedaja rongides on keelatud vedada ohtlikku pagasi. Ohtlikuks pagasiks loetakse muuhulgas:
- 6.3.1. kergestisüttivaid või plahvatusohtlikke aineid;
 - 6.3.2. halvalõhnalisi esemeid ja aineid;
 - 6.3.3. nõuetekohase ümbriseta või pakendita tulirelvi ja laskemoona;
 - 6.3.4. mürkaineid, sööbivaid aineid, radioaktiivseid aineid;
 - 6.3.5. mistahes aineid lekkivates või katkistes pakendites;
 - 6.3.6. kaasreisijate riideid, pagasi või rongi sisustust kahjustada või määrada võivaid esemeid ja aineid;
 - 6.3.7. kaasreisijate elu või tervist kahjustada võivaid esemeid, aineid ja elusloomi (mesilased, mürkmaod jne);
 - 6.3.8. olmekemikaale, mis ei ole kindlalt suletud originaalpakendis.
- 6.4.** Reisijatel on lubatud vedada koeri, kasse ja muid väikeloomi rongis ainult selleks ettenähtud alas ja alljärgnevatel tingimustel:
- 6.4.1. koertel peab olema peas suukorv ja koer peab olema lühikese rihma otsas. Suukorv ei ole nõutav, kui koer on spetsiaalses loomadele mõeldus veopuuris või –kotis ning samuti Veoeskirja punktis 4.1.2. nimetatud koera vedamisel;
 - 6.4.2. koera ja/või kassiga Reisijal peab kaasas olema loomaarsti poolt väljastatud dokument looma tervisliku seisundi ja marutaudi vastu vaktsineerimise kohta;
 - 6.4.3. kasse ja muid väikeloomi tohib vedada vaid selleks ettenähtud spetsiaalses suletud puuris või kotis;
 - 6.4.4. puurist väljasolevat looma ei tohi asetada Reisijatele määratud istekohtadele;
 - 6.4.5. loom ei tohi rongis omapead liikuda ega kaasreisijaid häirida. Loomaga reisija on klienditeenindaja nõudel kohustatud istekohta vahetama vältimaks või vähendamaks kaasreisijate häirimist.
- 6.5.** Reisijatel on lubatud vedada jalgrattaid vaid alljärgnevatel tingimustel:
- 6.5.1. Jalgratas tuleb rongis paigutada selleks ettenähtud rattahoidjasse ning veenduda, et ratas on kindlat kinnitatud;
 - 6.5.2. Jalgrattahoidjas vaba hoiukoha puudumisel hoitakse jalgratast rongis sissepääsuosas, tingimusel, et see ei takista teiste isikute liikumist;
 - 6.5.3. Vedajal on õigus kehtestada tasu jalgratta vedamise eest. Jalgratta tasuline vedamine toimub jalgrattapileti alusel. Jalgrattapileti ostmine, kontrollimine ja väärteomenetlus jalgrattapileti puudumisel toimub sõidupiletitega samas korras.

- 6.6. Reisija vastutab oma käsipagasi ja kaasavõetud loomade eest. Vastutus hõlmab nii käsipagasi poolt kolmandatele isikutele tekitatud kahju kui kahju käsipagasi kadumise, kahjustamise ja hävimise eest.
- 6.7. Käsipagasi kahjustumise või kaotsimineku korral peab Reisija sellest Vedajat viivitamatult, kuid mitte hiljem kui rongist lahkumisel, teavitama.
- 6.8. Reisija peab hüvitama tema Käsipagasi poolt Vedajale ja kolmandatele isikutele tekitatud kahju. Reisija ei või oma kohustuste rikkumise korral tugineda oma Käsipagasi puudusele või omadusele kui vastutusest vabastavale asjaolule.
- 6.9. Vedaja rongides tuleohtlike, lehkavate, määrivate, radioaktiivsete, lõhke-, mürk- või sööbeainete ning vastava pakendita ainete või esemete vedamise eest karistatakse vastavalt Eesti Vabariigi õigusaktidele.
- 6.10. Vedaja ei teosta registreeritud pagasi vedu.

7. Reisija õigused ja kohustused

7.1. Reisijal on õigus:

- 7.1.1. sõita sõidupiletiga määratud rongiliinil või rongiliini osal;
- 7.1.2. saada teavet sõidu hinna ja muude sõidutingimuste kohta Vedaja infokanalitest (Vedaja kodulehekülj, infotelefon jms.), ooteplatvormidel, rongis ja rongipersonalilt;
- 7.1.3. esitada Vedaja teenindamise kvaliteedi ja muude veoteenusega seotud asjaolude kohta avaldusi, märgukirju ja kaebusi Veoeskirja punktis 14 toodud tingimustel.

7.2. Reisija on kohustatud:

- 7.2.1. Vedaja rongides käituma kooskõlas avaliku korra reeglite, Eesti Vabariigi õigusaktide ja Veoeskirjaga;
- 7.2.2. järgima Vedaja seaduslikke nõudeid, sealhulgas pagasivedu puudutavaid Veoeskirju ning täitma rongipersonali ja kontrolöride korraldusi, mis on seotud rongis, rongipeatustes, raudteeinfrastruktuuril või selle vahetus läheduses ohutusnõuete täitmisega;
- 7.2.3. ostma sõidupileti ja hoidma sõidupileti alles sõidu lõpuni;
- 7.2.4. sõidusoodustuse taotlemisel või kasutamisel esitama sõidupileti ostul või kasutamisel sõidusoodustuse õigust tõendava dokumendi;
- 7.2.5. sõidupiletit mitte murdma, kortsutama, sodima ega muul viisil rikkuma. Mistahes viisil rikutud või kahjustatud sõidupilet loetakse kasutuskõlbmatuks. Kasutuskõlbmatu sõidupiletiga Reisija loetakse piletita reisijaks;
- 7.2.6. tagama, et tema käsipagas, sh loom ei segaks ega ohustaks teisi Reisijaid ning rongipersonali;
- 7.2.7. hoidma rongis puhtust ja korda ning panema prahi selleks ettenähtud prügikasti.

7.3. Reisijal on Vedaja rongis keelatud:

- 7.3.1. sõita ilma sõiduõigust tõendava dokumendita, sealhulgas sõita ilma vastava pileti olemasoluta rongi mugavusklassis;
- 7.3.2. suitsetada, kaasaarvatud e-sigarette;
- 7.3.3. tarvitada alkohoolseid, narkootilisi või psühhotroopseid aineid ja viibida rongis alkohoolses või narkootilises joobes. Kohapeal ostetud alkohoolseid jooke on lubatud tarbida ainult spetsiaalses restoranvagnis;

- 7.3.4. rikkuda avaliku korra reegleid ja häirida kaasreisijaid;
- 7.3.5. liikuda rongis rulluiskudel, rulal, jalgrattal vms.;
- 7.3.6. süüdata rongis leegiga tuld;
- 7.3.7. avada rongi välisuksi selleks mitteettenähtud ajal või viisil ning takistada välisuste avanemist või sulgumist. Ukse avamine on lubatud siis, kui ukse avamise nupp on aktiveeritud või hädaolukorras, kui ukse nupu aktiveerimine rongi personali poolt ei ole võimalik;
- 7.3.8. vigastada, määrada või muul viisil tekitada kahju (rongile, reisijatele, personalile, pagasile jne);
- 7.3.9. visata rongist välja mistahes esemeid;
- 7.3.10. takistada rongipersonali ja kontrolöride tööd;
- 7.3.11. kasutada hädapidurit ilma mõjuva põhjusega;
- 7.3.12. asetada istmetele esemeid, kui see takistab istmete kasutamist istumiseks teiste Reisijate poolt;
- 7.3.13. siseneda rongi mootorsõidukiga, va Veoeskirjas punktis 6.1.1. toodud mõõttudesse mahtuvad elektrimootoriga liikurvahendid;
- 7.3.14. rikkuda muid õigusaktidest ja Veoeskirjast tulenevaid nõudeid.
- 7.4.** Vedajal on õigus keelduda selliste Reisijate vedamisest või nende vedamise jätkamisest, kes:
 - 7.4.1. ohustavad sõidu turvalisust, korda või kaasreisijate turvalisust;
 - 7.4.2. häirivad talumatul moel kaasreisijaid.
 - 7.4.3. Sellistel Reisijatel ei ole õigust pileti eest tasutud raha tagastamisele.
- 7.5.** Veoeskirja punktides 7.2.-7.4. sätestatud kohustusi kannab Reisija alates rongi sisenemise hetkest.
- 7.6.** Veoeskirja punktides 7.2.-7.4. sätestatud kohustuste Reisija poolse täitmise üle on rongis õigus teostada kontrolli:
 - 7.6.1. klienditeenindajatel;
 - 7.6.2. kontrolöridel;
 - 7.6.3. teistel selleks volitatud isikutel.

8. Vedaja õigused ja kohustused

8.1. Vedajal on õigus:

- 8.1.1. keelduda vedamast Reisijaid, kellel puudub kehtiv sõidupilet, sooduspileti puhul sõidusoodustust tõendav dokument või tasuta sõidu õigust tõendav dokument, samuti Reisijaid, kes rikuvad vara ja/või häirivad teisi kaasreisijaid;
- 8.1.2. nõuda Reisijalt sõidupileti ostmist ning sõidupileti, sõidusoodustust esitava dokumendi või tasuta sõidu õigust andva dokumendi esitamist;
- 8.1.3. mitte lubada Reisijaid WC-sse, kui tehnilise rikke tõttu pole tualettruumi kasutamine võimalik;
- 8.1.4. rongi ületäitvuse korral võtta kasutusele erinevaid meetmeid, mis on vajalikud rongi liikumisvõime taastamiseks ja/või reisi jätkamiseks.

8.2. Vedaja on kohustatud:

- 8.2.1. korraldama üldsuse teavitamise rongiliinide, ümberistumisjaamade, rongide sõiduplaani, piletihindade, sõidusoodustuste, piletimüügikorralduse, trahvide ja muu Vedaja liiniveoga seonduva kohta. Üldsuse teavitamine toimub Veoeskirja punktis 13 sätestatud tingimustel;

- 8.2.2. tagama Vedaja rongides Reisijatele normikohane valgustuse, temperatuuri ja ventilatsioonirežiimi;
- 8.2.3. tagama Reisijatele ohutu teenindamise, s.h. Reisijate ohutu rongilemineku ja mahatuleku;
- 8.2.4. reisi katkemise korral organiseerima võimalikult kiiresti alternatiivse transpordi sihtkohta selle eest Reisijatelt täiendavat tasu nõudmata;
- 8.2.5. osutama kannatanu(te)le rongiõnnetuse, Reisijaga toimunud õnnetusjuhtumi või ägeda haigestumise korral reisi ajal esmaabi, vajadusel välja kutsuma kiirabi ja võimalusel jätkama reisi nii, et see ei kahjustaks kannatanu tervist ja ei põhjustaks õnnetusjuhtumi juurdlemiseks oluliste tõendite hävimist. Kui Reisija vajab kiiret arstiabi, peab ta pöörduma klienditeenindaja poole, kes korraldab esmaabi osutamise ja vajadusel kiirabi väljakutsumise.

9. Sõiduõiguse kontroll ja sanktsioonid

- 9.1.** Sõiduõigust tõendavaid dokumente on Vedaja rongides õigus kontrollida:
 - 9.1.1. klienditeenindajatel;
 - 9.1.2. kontrolöridel;
 - 9.1.3. teistel selleks volitatud isikutel.
- 9.2.** Reisija on kohustatud Veoeskirja punktis 9.1. nimetatud isikutele nende esimesel nõudmisel, sh nõudmisel ka korduvalt, esitama sõiduõigust tõendava dokumendi. Sõidupileti või sõidusoodustust tõendava dokumendi esitamisest keeldunud Reisijat loetakse piletita reisijaks.
- 9.3.** Piletikaardiga Reisija on rongi sisenemisel kohustatud viivitamatult esitama piletikaardi klienditeenindajale kontrollimiseks. Juhul, kui läheduses ei ole klienditeenindajat, on Reisija kohustatud esitama piletikaardi klienditeenindajale esimesel võimalusel.
- 9.4.** Sõiduõiguse kontrollimisel on soodustusega sõidupiletit esitav Reisija kohustatud esitama sõidusoodustust tõendavat dokumendi, kontrollija nõudmisel ka isikut tõendava dokumenti.
- 9.5.** Sõiduõiguse kontrollimisel on tasuta sõiduõigust omav Reisija kohustatud esitama tasuta sõiduõigust tõendava dokumendi ja kontrollija nõudmisel ka isikut tõendava dokumendi.
- 9.6.** Sõidupiletita reisija või alla 14-aastase lapse hoolsuskohustust täitmata jätnud vanema suhtes alustatakse väärteomenetlus Eesti Vabariigi õigusaktidega ettenähtud korras.
- 9.7.** Vedaja on kohustatud tagama, et Reisijale ei kohaldataks üheaegselt Veoeskirja punktis 10.2.1. nimetatud leppetrahvi määramist ning Veoeskirja punktis 9.6. nimetatud rahatrahvi määramist.
- 9.8.** Veoeskirja punktis 10.2.1. nimetatud leppetrahvi või Veoeskirja punktis 9.6. nimetatud rahatrahvi määramine sõidupiletita Reisijale ja rahatrahvi tasumine ei vabasta Reisijat sõidupileti ostmise kohustusest.

10. Poolte vastutus

10.1. Vedaja vastutus

- 10.1.1. Vedajal võib tekkida kahju hüvitamise kohustus üksnes rongis sõitnud Reisija suhtes. Käesolevat punkti ei kohaldata Veoeskirja punktis 8.2.3. sätestatud kohustuse rikkumise tagajärjel Reisijale tekitatud kahju suhtes.

- 10.1.2. Vedaja ei vastuta kohustuste mittetäitmise eest, kui kohustuste mittetäitmine on tingitud vääramatust jõust. Vääramatu jõud on asjaolu, mida Vedaja ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks. Vääramatuks jõuks on muuhulgas:
- 10.1.2.1. Reisijale vältimatu arstiabi osutamise vajadus;
 - 10.1.2.2. ilmastikutingimustest tingitud asjaolud;
 - 10.1.2.3. rongiõnnetusest tingitud asjaolud.
- 10.1.3. Vedaja ei vastuta Reisija ees kolmandate isikute poolt Reisijale tekitatud kahju eest. Kolmandad isikud käesoleva punkti tähenduses on isikud, kes ei kuulu reisi teenindava rongipersonali hulka.
- 10.1.4. Vedaja ei vastuta ooteplatvormide ja rongipeatuste korrashoiu eest, samuti Reisijale ooteplatvormi või rongipeatuse seisukorrast tekkinud kahju eest. Infrastruktuuri, sealhulgas rongipeatuste, ooteplatvormide ja neile ligipääsuteede korrasoleku ning valgustuse eest vastutab infrastruktuuri omanik.
- 10.1.5. Vedaja vastutab Reisijal seljas ja kaasas olnud käsipagasi eest juhul, kui see hävis või läks kaotsi reisija surma või vigastumise korral või juhul, kui käsipagasi hävimises või kaotamises oli süüdi Vedaja.
- 10.1.6. Vedaja vastutab kahju eest, mille põhjustas 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.
- 10.1.7. Vedaja vabaneb sellest vastutusest, kui:
- 10.1.7.1. õnnetuse põhjustasid asjaolud, mis ei olnud seotud raudtee majandamisega ja mida Vedaja ei suutnud kõigi selles olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata vältida ning mille tagajärge ta ei saanud ära hoida;
 - 10.1.7.2. õnnetus toimus Reisija süü tõttu;
 - 10.1.7.3. õnnetus oli tingitud kolmanda isiku tegevusest, mida Vedaja ei suutnud kõigi selles olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata vältida ning mille tagajärge ta ei saanud ära hoida; teist ettevõtet, kes kasutab sama raudteeinfrastruktuuri, ei loeta kolmandaks isikuks.
- 10.1.8. Vedaja vastutuse määr, s.h. Vedaja vastutuse Reisijale surma ja vigastusega tekitatud kahju ning pagasi hävimise eest, on kindlaks määratud Eesti Vabariigi õigusaktidega ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrusega (EÜ) nr 1371/2007.

10.2. Reisija vastutus

- 10.2.1. Reisija poolt Veoeskirja punktides 7.2. ja 7.3. sätestatud nõuete täitmata jätmise korral on rongipersonalil õigus vormistada leppetrahv Veolepinguga võetud kohustuste täitmata jätmise kohta summas kuni 40 EUR või Reisija rongist kõrvaldada, olenemata sõidupileti olemasolust. Vedaja ei hüvita Reisijale rongist kõrvaldamise korral sõidupileti maksumust. Vedaja ei hüvita Reisijale kahju, mis on Reisijal tekkinud Veoeskirjas ettenähtud alustel rongist kõrvaldamise tõttu.

10.2.2. Veoeskirja punktis 10.2.1. nimetatud leppetrahvi vormistamise ning menetlemise korra kehtestab Vedaja oma käskkirjaga. Leppetrahvi summa, määramise alused ning menetlemise korra kokkuvõtte avaldab Vedaja rongis vastavalt Veoeskirja punktile 13.3.6.

10.2.3. Reisija on kohustatud hüvitama tema poolt Vedajale ja kolmandatele isikutele tekitatud kahju vastavalt Eesti Vabariigi õigusaktidele.

11. Puudega isikud ja liikumispuudega isikud

11.1. Puudega isikuid ja liikumispuudega isikuid teenindatakse Vedaja rongides kooskõlas Raudteeseaduse § 9² ja Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrusega nr 1371/2007.

12. Lisateenused

12.1. Vedajal on õigus pakkuda reisijatele rongis lisateenuseid ning kehtestada nende hinnakiri või osta Reisijate teenuse pakkumiseks lisateenuseid kolmandatelt isikutelt.

12.2. Juhul, kui lisateenus on tasuline, ei kuulu lisateenuse hind sõidupileti hinna sisse.

12.3. Lisateenustele ei laiene sõidusoodustused.

12.4. Vedaja rongides on traadita internetiühenduse kasutamise võimalus. Vedaja ei vastuta sideoperaatori kohustuste täitmise ja/või täitmata jätmise eest. Traadita internetiühenduse kasutamine toimub täielikult Reisija oma vastutusel.

12.5. Vedaja ei ole kohustatud osutama sõidupiletite broneerimise teenust.

13. Reisijate teavitamise kord

13.1. Vedaja tagab rongipeatustes vähemalt alljärgneva teabe:

13.1.1. Rongide sõiduplaan;

13.1.2. Sõidupiletite kehtivad hinnad;

13.1.3. Kehtivad sõidusoodustused;

13.1.4. Veoeskirja kokkuvõtte pealkirjaga "Teadmiseks reisijale";

13.1.5. Vedaja kontaktaadress ja infotelefonid;

13.1.6. võimalusest osta sõidupileteid internetis või rongis ja ostu sooritamise korraldusest.

13.2. Vedaja ei vastuta teabe puudumise või puudulikkuse eest rongipeatustes, kui seda on põhjustanud kolmandate isikute õigusvastane tegevus. Vedaja paigaldab uue teabe hiljemalt neljateistkümne kalendripäeva jooksul alates kuupäevast, mil esitati vastavasisuline kirjalik avaldus, märgukiri või kaebus.

13.3. Vedaja tagab rongides vähemalt alljärgneva teabe:

13.3.1. Kehtivad sõidusoodustused ja sõidupiletihinnad;

13.3.2. Veoeskirja kokkuvõtte pealkirjaga "Teadmiseks reisijale";

13.3.3. Vedaja kontaktaadress ja infotelefonid;

13.3.4. Tarbijakaitseameti kontaktaadress ja infotelefonid;

13.3.5. Info Veoeskirja täitmata jätmise korral leppetrahvi nõude esitamise õigusest;

13.3.6. leppetrahvi ja rahatrahvi summa ning menetlemise korra kokkuvõtte.

13.4. Reisi ajal tagatakse Reisijatele vähemalt alljärgnev teave:

13.4.1. Enne lähtepunkti väljumist – rongi sihtpunkti ja järgmise peatuse nimi;

- 13.4.2. Igasse peatusse saabumisel – saabuva peatuse nimest ja lühikesele ooteplatvormile väljumise korral rongist väljumise kord;
- 13.4.3. Rongi hilinemise korral üle 5 minuti teave hilinemise kohta ja info olemas olul esitatakse Reisijale selgitus, mis põhjusel ja kui kaua rong hilineb;
- 13.4.4. Rongi mõlemas otsas peab olema nähtav rongi sihtpunkti nimi.
- 13.5.** Vedaja teatab kohtadest, kust saab sõidupileteid osta, ooteplatvormidel, rongides ning muude infokanalite kaudu.
- 13.6.** Muudatustest sõidupileti hindades teavitab Vedaja Reisijaid ette vähemalt 30 kalendripäeva enne muudatuse jõustumist. Nimetatud tähtajaks peab olema teave muudatuse kohta reisijale kättesaadav:
 - 13.6.1. Infostendil peatustes;
 - 13.6.2. Infostendil rongides;
 - 13.6.3. Vedaja koduleheküljel;
 - 13.6.4. Rongiinfo telefonil.
- 13.7.** Reisijal on igal ajal võimalik tutvuda Vedaja piletitoodete, nende hindade, sõiduplaanide ja muu Vedaja poolt avaldatud infoga vedaja kodulehekülje kaudu. Veoeskiri täies mahus on avaldatud Vedaja koduleheküljel.

14. Avalduste ja kaebuste esitamise ning menetlemise kord

- 14.1.** Reisijatel on õigus pöörduda Vedaja poole kirjalike kaebuste, märgukirjade ja avaldustega (edaspidi “avaldus”) Vedaja teenuse kvaliteedi ja muu veoteenusega seonduva osas.
- 14.2.** Avaldusi saab esitada:
 - 14.2.1. Vedaja koduleheküljel asuva vastava lingi kaudu;
 - 14.2.2. Postiaadressil: AS Eesti Liinirongid, Vabaduse pst. 176, 10917, Tallinn;
 - 14.2.3. E-posti aadressil: info@elron.ee;
 - 14.2.4. Faksil: 6 737 440.
- 14.3.** Kirjalikus avalduses peab olema märgitud vähemalt 1) avalduse esitaja nimi; 2) vastuse kättetoimetamiseks postiaadress või e-posti aadress; 3) avalduses esitatava informatsiooni, kaebuse, taotluse või ettepaneku selgelt väljendatud sisu ja seda põhjustavad asjaolud ning 4) võimalusel sisu kinnitavad dokumendid.
- 14.4.** Kaebused kolmandate isikute poolt osutatud teenuste osas edastab Vedaja võimalusel isikule, kes kaebuse aluseks oleva asjaolu eest vastutab. Kaebused raudteeinfrastruktuuri kohta (ooteplatvormid, jaama ja platvormide valgustus jms) edastatakse raudteeinfrastruktuuri valdajale. Kaebuse edastamisest teavitatakse ka kaebuse esitajat.
- 14.5.** Vedaja annab põhjendatud vastuse hiljemalt 15 kalendripäeva jooksul või, õigustatud juhtudel, teatab Reisijale, millisel kuupäeval mitte rohkem kui kolmekuulises ajavahemikus alates avalduse esitamisest, võib ta oodata avaldusele vastust.
- 14.6.** Avalduse esitajal on õigus igal ajal esitada kaebus Tarbijakaitseametile, mille kontaktid leiab aadressilt www.tarbijakaitseamet.ee.