

VEOEESKIRJA LISA 1

Puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute Elroni veeteenusele

LIGIPÄÄSU TAGAMISE EESKIRI

Tulenevalt EÜ määruse 1317/2007 artiklist 19, mille kohaselt koostavad organisatsioonid juurdepääsu eeskirjad puudega isikute ja liikumispuudega isikute transpordi suhtes ning arvestades EÜ Komisjoni otsust 2008/164/EÜ, milles käsitletakse tava- ja kiirraudtee süsteemi tehnilist kirjeldust puuetega inimestele liikumisvabaduse tagamiseks,

kehtestab Elron puudega ja liikumispuudega isikute ligipääsu eeskirjad alljärgnevalt:

1. Üldist

- 1.1. Puudega isikuks loetakse isikut, kellele on väljastatud kehtiv puuet tõendav dokument olenemata puude iseloomust (nägemispuue, kuulmispuue, liikumispuue, piiratud liikumisvõime, vaimne puue).
- 1.2. Tulenevalt EÜ Komisjoni 21.12.2007 otsuse 2008/164/EÜ punktist 2.2. loetakse lisaks puudega isikutele piiratud liikumisvõimega isikuks muuhulgas ka rasedaid, vanureid, füüsilisel põhjusel suhtlemisraskusega isikuid, jt.
- 1.3. Puudega isikute ja nende saatjate sõidusoodustused on kehtestatud Elroni üldise sõidusoodustuste andmise käskkirjaga.
- 1.4. Raudteeseaduse § 9² lg 1¹ kohaselt ei rakendata kuni 2019. aasta 3. detsembrini riigisisese reisijateveo korral, sealhulgas linna-, linnalähi- ja piirkondlikel liinidel, Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklit 10, artikli 13 lõiget 2, artiklit 15, artikli 18 lõikeid 2, 4 ja 5 ning artiklit 22.
- 1.5. Igas rongis on olemas rahvusvaheliste sümbolitega tähistatud eelisõigusistmed ja üks ratastoolikoht. Elroni diiselrongides on 2 mugavusklassi: tavaklass ja I klass.
 - 1.5.1. Tavaklassis on märgistatud eelisõigusistmed ja iga rongi C-alas on ette nähtud üks koht reisimiseks ratastooliga. Igas rongis on üks C-ala. C-ala asukoht rongis on märgistatud suure C tähega;
 - 1.5.2. I klassis on märgistatud eelisõigusistmed, kuid puudub spetsiaalne koht ratastoolis reisimiseks või ratastooli hoidmiseks.
 - 1.5.3. Elroni elektrirongides I klassi ei ole.
 - 1.5.4. Diiselrongi I klassis on märgistatud eelisõigusistmeid alljärgnevalt:
 - 2-vagunilise diiselrongi I klassis on 4 eelisõigusistet;
 - 3-vagunilise diiselrongi I klassis on 8 eelisõigusistet;
 - 4-vagunilise diiselrongi I klassis on 8 + 8 eelisõigusistet.

2. Piletite ostmine

- 2.1. Elroni rongide tavaklassi pileteid on võimalik ette osta üldises korras.
- 2.2. Tavaklassi eelisõigusistmed on märgistatud rongis vastava rahvusvahelise sümboliga. Tavaklassi istmed, sealhulgas eelisõigusistmed ja ratastoolikoht, ei ole nummerdatud ja selletõttu ei ole võimalik spetsiaalselt nendele istmetele istumiseks piletit ette osta.
- 2.3. Kõik reisijad saavad I klassi pileteid ette osta (pileti kohese väljaostmisega) 30 päeva enne reisi väljumist.
 - 2.3.1. Piiratud liikumisvõimega isikutel on Elroni veebikeskkonna piletimüügisüsteemi vahendusel I klassi eelisõigusistmetele pileti

- eelisjärjekorras ostmise õigus 10 päeva jooksul konkreetse reisi piletimüügi aktiveerumisest.
- 2.3.2. Piletimüügi avamisel Elroni veebikeskkonnas on 10 järgneva päeva jooksul eelisõigusistmete numbrite juures märgistus, mis teavitab, et tegemist on eelisõigusistmega ja pileti ostmine on lubatud ainult õigustatud isikutele.
 - 2.3.3. Kui isik on kasutanud õigust osta pilet eelisjärjekorras, peab ta olema rongis klienditeenindaja nõudmisel valmis eelisõiguse alust põhjendama.
 - 2.3.4. Peale 10 päeva möödumist märgistus kustub ja eelisõigusistmete piletid muutuvad vabalt ostetavaks kõigi reisida soovivate isikute poolt.
 - 2.3.5. Eelisõigusistmete eelisjärjekorras ostmine Elroni veebikeskkonna piletimüügisüsteemis rakendatakse hiljemalt 31.03.2016.a.
- 2.4. Vajadusel on Elronil õigus teatud perioodiks vähendada punktis 2.3. ja selle alapunktides toodud pileti etteostmise aega ja kehtestada uued tähtajad.
 - 2.5. Puudega reisija, kes reisib koos juht- või abikoeraga, ei pea broneerima I klassis kohta juht- või abikoerale.
 - 2.6. Rongis, nii tava-kui I klassis, tuleb juhtkoer paigutada lamama oma istme juurde põrandale asukohta, kus ta ei sega teisi reisijaid istekoha kasutamisel. Juht- või abikoera ei ole lubatud inimestele mõeldud istekohale.
 - 2.7. Puudega isikute piletitele ei ole kehtestatud täiendavat tasu võrreldes teiste sama reisijate grupi reisijatega samadel tingimustel.
 - 2.8. I klassis kehtivad soodustused kehtestab Elron eraldi käskkirjaga. I klassi soodustused ei pruugi ühtida tavaklassi soodustustega.

3. Reisitingimused

I. Ratastoolis reisijad

- 3.1. Ratastoolis reisijad peavad rongi sisenema C-ala uksest. C-ala ukse tunneb ära uksele asuva rahvusvahelise ratastooli märgi järgi ning ainult C-ala uksele on ratastooliga sisse- ja väljapääsu hõlbustav täisautomaatne liigutatav aste, mis avaneb automaatselt koos välisuksega, ning spetsiaalne ratastoolis reisija jaoks kohaldatud ukse avamist võimaldav nupp.
 - 3.1.1. Juhul kui astmelaud ettenähtud viisil ei välju ja ratastoolis reisija ei saa seetõttu väljast siseneda rongi, tuleb ratastoolis reisijal oodata ukse juures ning võimalusel anda märku klienditeenindajale sisenemise soovist. Rongijuht jälgib peeglist välisukse juures ootavat reisijat ja teavitab sisenemise soovist rongis olevat klienditeenindajat, kes tuleb abi vajava reisija juurde.
 - 3.1.2. Juhul kui astmelaud ettenähtud viisil ei välju ja ratastoolis reisija ei saa seetõttu rongist väljuda, aitab väljumisel Elroni klienditeenindaja.
- 3.2. Rongi C-alas on ette nähtud spetsiaalne koht ratastoolis reisijale. Ratastooli koht on varustatud turvavööga ja ratastooli koha juures on käeulatuses SOS nupp, millega saab hädaolukorras ühendust võtta rongijuhiga. Elroni rongides on rahvusvahelistele standarditele ja nõuetele vastav universaaltualettruum, mis on ligipääsetav ka ratastoolis.
- 3.3. Haakeskoosseisude puhul (kaks rongi ühendatud), tuleb ratastoolis reisijal siseneda liikumise suunas olevasse esimesse rongi.
- 3.4. Kui ratastoolis isiku saatjale ei ole ratastoolikoha vahetus läheduses vaba istekohta, tuleb pöörduda klienditeenindaja poole, kes aitab leida vaba koha.
- 3.5. Rongi vagunites asuvad trepid, seetõttu ei ole võimalik liikuda rongi ühest vagunist teise ratastoolis ja reisijatel, kellel treppidel liikumine ei ole võimalik tervislikel põhjustel.

II. Nägemispuudega reisijad

- 3.6. Nägemispuudega isikute informeerimiseks on Elroni rongides häälteavituse rongi marsruudi, saabuva peatuse ja järgneva peatuse kohta. Eriolukordades edastatakse täiendavat infot ka heliteavitusega (seismine tehnilise rikke tõttu, evakuatsioonivajadus, jms).
- 3.7. Nägemispuudega isikute info kättesaamise hõlbustamiseks põlevad rongi vagunites reisi ajal tuled olenemata päevavalguse hulgast.
- 3.8. Juht- ja abikoerale kehtivad eritingimused on määratud Elroni reisijateveo eeskirjaga ja käesoleva eeskirjaga.
- 3.9. Rongi uste avamise ja sulgemisega kaasneb hoiatav helisignaal.

III. Kuulmispuudega reisijad

- 3.10. Kuulmispuudega isikute jaoks on Elroni rongides infotablood, millelt on võimalik jälgida rongi marsruuti, saabuva peatuse nime ja järgmise peatuse nime, samuti teavitatakse infotabloo vahendusel eriolukordadest rongis. Infotabloo jälgimiseks peab reisija valima endale sobiva asukoha infotabloo läheduses.
- 3.11. Rongi uste avanemise ja sulgemisega kaasneb tugev hoiatav helisignaal. Ukse avamine on võimalik peale seda, kui aktiveerub ukse vilkuv roheline tuli.

4. Ligipääs rongidele (perroonid ja jaamad)

- 4.1. Ooteplatvormid, ooteplatvormide ligipääsuteed ja jaamad kuuluvad infrastruktuuriettevõtjatele. Elron opereerib kahe erineva infrastruktuuriettevõtja infrastruktuuril – AS Eesti Raudtee ja Edelaraudtee Infrastruktuuri AS infrastruktuuril.
- 4.2. Elron osutab abi ainult Elroni rongide piires. Tulenevalt raudteeseaduse § 9² lg 1¹ toodud erandist ei osutata Eestis jaamapersonali poolt abi puuetega inimestele.
- 4.3. Elroni rongiliinide peatuskohtade ooteplatvormid on enamuses varustatud kaldteedega ratastooliga ligipääsuks, kuid Elron soovib enne rongisõidu planeerimist veenduda, et reisijale sobiv ligipääs soovitud jaama ja ooteplatvormile on olemas.
- 4.4. Tulenevalt Elroni rongide erinevast pikkusest ei ole ooteplatvormidel võimalik tähistada ala, kuhu rongi peatudes jääb C-ala uks.

5. Elroni poolt osutatav abi rongides

- 5.1. Vajadusel osutavad Elroni klienditeenindajad puudega reisijatele rongis abi. Klienditeenindajad ei välju abi osutamiseks rongist, va punkti 3.1. täitmiseks vajalikus mahus. Abi osutatakse reisijatele, kes ei vaja saatjat käesoleva eeskirja punkti 6 kohaselt.
- 5.2. Kui puudega reisija on rongis olles teavitanud abi vajadusest, osutavad klienditeenindajad mõistlikkuse ja võimaluste piires eelkõige alljärgnevat abi:
 - 5.2.1. Aitavad rongis leida teed eelisõigus- või ratastooliga reisivatele isikutele ettenähtud kohani;
 - 5.2.2. Aitavad vabastada eelisõigusistmed, kui need on hõivanud eelisõigust mitteomavad reisijad või selle võimatuse korral mõne muu lähedalasuva istme;
 - 5.2.3. Aitavad rongis puudega isikuid peatuse lähenedes ukse poole liikuda;
 - 5.2.4. Ratastooli või muu tehnilise vahendi akutoite kadumisel reisi kestel aitavad manuaalselt vabalt liikuva vahendiga reisija rongist välja.

- 5.3. Juhul kui puudega isik on oma abivajadusest teavitanud e-posti aadressil abi@elron.ee ette rohkem kui 48 tundi enne planeeritud reisi, osutavad klienditeenindajad mõistlikkuse ja võimaluste piires abi rongi sisenemisel või väljumisel. Käesolevat punkti rakendatakse hiljemalt 31.03.2016.a.
- 5.4. Sisenemise ja/või väljumise abi saamiseks peab reisija esitama vähemalt alloleva info:
 - 5.4.1. peatuspunkti nimi, kus abi vajatakse;
 - 5.4.2. millist abi reisija täpselt vajab;
 - 5.4.3. rongi number ja väljumise kellaaeg, kus abi vajatakse;
 - 5.4.4. reisija kontaktandmed (telefon, e-post).
- 5.5. Juhul kui ratastoolis isik teavitab oma reisimise soovist 2 (kaks) tööpäeva enne reisi, märkides ära reisi kuupäeva, numbri ja väljumise aja ning sisenemise peatuse, märgistab Elron ratastooli koha vastaval reisel broneerituks.
- 5.6. Juhul kui ratastoolis isik teavitab oma reisimise soovist eelneval tööpäeval enne reisi, märkides ära reisi kuupäeva, numbri ja väljumise aja ning sisenemise peatuse, pöörab Elroni rongipersonal reisija märgitud ajal ja peatuses rohkem tähelepanu ratastoolis reisijale sisenemise võimaldamiseks. Elron ei taga platvormil mitteviibiva ratastoolis reisija ära ootamist.
- 5.7. SOS-nupu vajutamisel ning tualettruumi häirenupu vajutamisel tuleb kohale Elroni rongi teenindav klienditeenindaja. SOS-nupule vastab veeremijuht.

6. Nõuded puuetega isiku saatjale ja saatja olemasolu nõuded

- 6.1. Puudega isikul peab olema saatja juhul, kui:
 - 6.1.1. isiku puue ei võimalda tal iseseisvalt tuvastada õige rongi sisenemise või väljumise peatuskoht ning on oht, et puudega reisija jääb mittesoovitud peatusesse või rongi;
 - 6.1.2. puudega isik ei ole suuteline väljendama arusaadavalt oma soove, sh ostma piletit või teavitama muudest probleemidest;
 - 6.1.3. puudega isik ei ole suuteline oma käitumist adekvaatselt kontrollima ega ohjama ning kelle reisimine võib osutada ohtlikuks reisijale endale või teistele reisijatele.
- 6.2. Juhul kui puudega isikul, kes ei ole võimeline iseseisvalt reisi läbima, sh sisenema soovitud peatuses rongi, ostma piletit, väljendama oma soove või ettepanekuid, iseseisvalt õiges peatuses rongis väljuma, ning kellel on seetõttu veoteenuse kasutamiseks vaja saatjat, ei ole soovitud sõidu ajaks saatjat, ei ole õigust Elroni veoteenusele.
- 6.3. Isikutel, kellel tervislikel põhjustel on raskendatud kuulmine või kõnelemine, soovitage kirjalikus vormis kanda kaasas andmeid kontaktisiku kohta, kellega eriolukorras saab Elron ühendust võtta.
- 6.4. Elron ei vastuta ühelgi juhul puudega isiku turvalisuse eest väljapool Elroni rongi. Elroni vastutus puudega isiku eest rongis on piiratud veoeskirja punktis 10 toodud vastutusega.

7. Asendustransport reisi ootamatul katkemisel

- 7.1. Ratastoolis reisijatel ei ole reisi katkemisel üldjuhul busside tavapärasest ehitusest tulenevalt ligipääsu asendusbussidele.

- 7.2. Reisi katkemisel tellib Elron ratastoolis reisijale Elroni kulul invatranspordivahendi.
- 7.3. Ratastoolis reisijal on kokkuleppel vedajaga õigus tellida invatransport ka iseseisvalt. Sellisel juhul hüvitab Elron puudega reisija tellitud asendustranspordi kulud, mis ei ületa ebamõistlikult tavalise keskmise vastava piirkonna invatranspordi maksumust.
- 7.4. Sõidupiletite ja asendustranspordi kulude hüvitamine toimub üldises korras.