

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) Elroni 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.** Käesolev „AS Eesti Liinirongid (Elron) reisijateveo eeskiri” (edaspidi veoeeskiri) kehtib AS Eesti Liinirongid (edaspidi Elron) rongides ning on täitmiseks kohustuslik Elronile ja reisijatele.
- 1.2.** Veoeeskiri sätestab reisijate ning pagasi veo korra Elroni rongides, samuti Elroni ja reisijate kohustused ning vastutuse.
- 1.3.** Elroni ametlik infovahetuse keel on eesti keel. Muus keeles infot jagab Elron vastavalt vajadusele ja võimalustele.
- 1.4.** Elroni rongides on videovalve. Videovalve salvestiste töötlemine toimub Elroni videosalvestiste andmete töötlemise juhendiga kinnitatud korras.

2. Mõisted

- 2.1. Rongiliin** - raudtee läbilaskevõimeosa, mis on vajalik ühe rongi käigushoidmiseks lähtepunkti ja sihtpunkti vahel teatud ajavahemikus;
- 2.2. Piletikaart** - Elroni puutevaba kiipkaart, millele saab laadida arvelduskrediiti ja/või soetada piletitooteid, või Elroni koostööpartneri puutevaba kiipkaart, mis annab kiipkaardi valdajale õiguse sõita Elroni rongides piletikaardil aktiveeritud reisil või piiramatut arv kordi kaardil aktiveeritud perioodi vältel;
- 2.3. Klienditeenindaja** – rongis piletimüügi ja –kontrollimise õigust omav isik, kes kannab Elroni vormirõivastust ja/või nimesilti;
- 2.4. Kontrollör** –ametnik, kes on õigustatud pileteid kontrollima ning omab vastavat volitust tõendavat dokumenti;
- 2.5. Käsipagas** – reisijal poolt rongi kaasa võetud ning tema hoole all olev ese (kotid, suusad, jalgrattad, kastid, kärud jne), sealhulgas loomad;

- 2.6. **Piletita reisija** – sõiduõigust tõendavat dokumenti mitteomav reisija, samuti reisija, kes vastab muudele veoeskirjas välja toodud tingimustele, mille esinemisel reisija loetakse piletita reisijaks;
- 2.7. **Reisija** - avalikku reisijateveo teenust rongis kasutav inimene. Reisida soovija loetakse reisijaks alates tema rongi sisenemise hetkest kuni rongist väljumiseni;
- 2.8. **Reisijatevedu** - rongidega avaliku teenindamise lepingu alusel kindlal marsruudil ja sõiduplaani alusel korraldatav regulaarne sõitjatevedu, kus sõitjad saavad rongi siseneda ja sealt väljuda sõiduplaaniga määratud peatustes;
- 2.9. **Rongipersonal** – Elroni rongijuht ja klienditeenindaja(d);
- 2.10. **Raudteeinfrastruktuur** – kolmandale isikule kuuluv raudtee ja selle majandamiseks ettenähtud hooned ning rajatised;
- 2.11. **Sõidupilet** - vormikohane dokument või piletikaardil olemasolev sõiduõigus, mis tõendab reisija õigust kasutada rongi kindlal rongiliinil, rongiliini osal või kindlaksmääratud ajal. Sõidupiletil peavad olema nähtavad vähemalt järgmised tunnused: ettevõtte nimi, sõidupileti number, sõidupileti hind, kuupäev, müüja andmed ja CIV märgistus;
- 2.12. **Sõidusoodustus** – õigusaktidega või Elroni poolt määratud reisijatele või reisijagruppidele kehtestatud õigus sõita vähendatud tasu eest või tasuta;
- 2.13. **Sõiduõigust tõendav dokument** – sõidupilet, soodustusega sõidupilet koos soodustust tõendava dokumendiga, tasuta sõiduõigust tõendav dokument või aktiveeritud sõiduõigusega piletikaart;
- 2.14. **Tasuta sõidu õigust tõendav dokument / Sooduspiletiga sõidu õigust tõendav dokument** – seadusega ettenähtud või Elroni poolt kehtestatud ja Elroni kodulehel avalikustatud dokument, mille alusel on reisijal õigus Elroni rongides sõita tasuta või sooduspiletiga;
- 2.15. **Veoleping** – reisija ja Elroni 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. Elroni rongis annab reisijale sõiduõiguse vormikohane eestikeelne sõidupilet, aktiveeritud sõiduõigusega piletikaart või tasuta sõidu õigust tõendav dokument. Sõidupiletite liigid, vormid ja nende kasutamise tingimused kehtestab Elron. Elronil on õigus kehtestada tasu käsipagasi vedamise eest.
- 3.2. Elron kehtestab sõidupiletite liigid ja hinnad ettevõtte juhatuse esimehe käskkirjaga. Avaliku teenindamise lepingu alusel toimuva veo sõidupileti hinnad kehtestatakse Eesti Vabariigis kehtestatud sõidupiletite piirhindade piires. Sõidupiletite liigid ja hinnad avaldab Elron oma kodulehel ning veoeskirja punktis 13 nimetatud asukohtades.
- 3.3. Elronil 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. Elroni rongides on tasuta sõidu õigus ühistranspordiseaduses nimetatud tasuta sõiduõigust omavatel isikutel ja Elroni poolt kindlatele tunnustele vastavale reisijate gruppide omistatud tasuta sõidu õigust omavatel isikutel.
- 4.2. Tasuta sõidu õigus ja soodustusega sõidupilet on kehtiv ainult koos soodustuse õigust tõendava dokumendiga. Tasuta või soodustusega sõidupiletiga reisija

loetakse tasuta sõidu õigust tõendava dokumendi või soodustuse õigust tõendava dokumendi puudumisel piletita reisijaks.

5. Sõidupileti eest tasumine ja sõidupileti hüvitamine

- 5.1.** Sõidu eest tasumine toimub Elroni kehtestatud hindade alusel ja korras. Elron 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 omal algatusel viivitamatult ostma rongis sõidupileti ning tasuma sõidupileti eest kohe kohapeal Elroni poolt kehtestatud hinnakirja alusel.
- 5.4.** Juhul, kui sõiduõigus piletikaardil ei ole aktiveeritud, on reisija kohustatud aktiveerima sõiduõiguse rongis viivitamatult reisija algatusel. Piletikaart ilma aktiveeritud sõiduõigusega ei anna sõiduõigust Elroni 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.** Lisaks istekohtadele on Elroni rongides ettenähtud seisukohad ja 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 Elron talle sõidupileti hinnavahet hüvitama.
- 5.8.** Reisija on kohustatud sõidupileti, tagastatud raha, väljastatud kaardimakse tehingu kviitungi või ainult reisija nõudel väljastatava Elroni sõidukaardilt tehtava makse kviitungi õigsust kontrollima kohe sõidupileti ostmisel piletimüügikassast või klienditeenindajalt. Hilisemaid sellekohaseid pretensioone ei ole Elron kohustatud rahuldama.
- 5.9.** Elron ei kohustu asendama ega tagasi ostma kasutuskõlbmatuks muutunud, kehtivuse kaotanud või kasutamata jäänud sõidupileteid, va Elroni poolt eelnevalt kehtestatud ja avalikustatud tingimustel.
- 5.10.** Sõidupileti hüvitamise ja tagasiostmise tingimused kehtestab Elron, võttes arvesse Raudteeseaduse § 9² ja Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 nõudeid ning avalikustab tingimused Elroni koduleheküljel.

6. Pagasi vedu

- 6.1.** Reisijal on lubatud Elroni rongis vedada:
 - 6.1.1. esemeid, mille kolme mõõtme (pikkus, laius, kõrgus) summa ei ületa 200 cm ning kaal ei ületa 40 kg (v.a. veoeskirja punkti 6.6. nõuetele vastavad jalgrattad ning suusad);
 - 6.1.2. lapsevankrit või –käru;
 - 6.1.3. lemmikloomi punkti 6.4. kohaselt;
 - 6.1.4. abivahendit liikumispuudega reisijale ja punktis 6.5 nimetatud puudega isikut saatvat juht- ja abikoera;
 - 6.1.5. eespool nimetatud tingimustele mittevastavat käsipagasi võib rongi võtta Elroni eelneval nõusolekul ja tingimustel.

- 6.2.** Käsipagasi on keelatud asetada reisijatele määratud istekohtadele ja kohtadesse, kus need võivad takistada teiste isikute liikumist.
- 6.3.** Elroni rongides on keelatud vedada ohtlikke esemeid ja aineid. Ohtlikuks 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, käsipagasi 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 alljärgnevatel tingimustel:
- 6.4.1. koertel, keda ei hoita spetsiaalses veopuuris või –kotis, peab olema peas suukorv ja koer peab olema lühikese rihma otsas. Spetsiaalse veopuuri või –kotita koeri tuleb reisi kestel hoida rongi C-alas;
 - 6.4.2. väikeseid koeri, kasse ja muid loomi tohib rongi salongis vedada vaid selleks ettenähtud spetsiaalses suletud puuris või –kotis, mille mõõtmed ja kaal ei ületa käsipagasi ettenähtud mõõtmeid;
 - 6.4.3. puurist väljasolevaid loomi ei tohi asetada reisijatele määratud istekohtadele;
 - 6.4.4. koera ja/või kassiga reisijal peab kaasas olema loomaarsti poolt väljastatud dokument looma tervisliku seisundi ja marutaudi vastu vaktsineerimise kohta;
 - 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;
 - 6.4.6. loomadega ei ole lubatud reisida I klassis.
- 6.5.** Erandina punktist 6.4. ei ole puudega isikust reisijal kohustust paigutada puudega isikut saatvat juht- või abikoera reisi ajaks selleks ettenähtud alale või puuri, neile ei kohaldu suukorvi nõue ning juht- ja abikoeri on lubatud võtta I klassi puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute Elroni veoteenusele ligipääsu tagamise eeskirja kohaselt.
- 6.6.** Reisijatel on lubatud vedada jalgrattaid vaid alljärgnevatel tingimustel:
- 6.6.1. Jalgratas tuleb rongis paigutada selleks ettenähtud rattahoidjasse ning veenduda, et ratas on kindlat kinnitatud;
 - 6.6.2. Jalgrattahoidjas vaba hoiukoha puudumisel hoitakse jalgratast rongis sissepääsualas, tingimusel, et see ei takista teiste isikute liikumist;
 - 6.6.3. Elronil on õigus kehtestada tasu jalgratta vedamise eest. Jalgratta tasuline vedamine toimub jalgrattapileti alusel. Jalgrattapileti ostmine, kontrollimine ja väärteomenetlus jalgrattapileti puudumisel toimub sõidupiletitega samas korras.
 - 6.6.4. Elronil on õigus kehtestada jalgrataste vedamisele täiendavaid tingimusi, muuhulgas piirata jalgrataste vedamist päevade, liinide, kellaegade ja/või muude sarnaste tunnuste kaupa. Jalgrataste vedamise kord avaldatakse Elroni kodulehel.

- 6.6.5. Juhul kui rongi kõik rattakohad on hõivatud ja vahekaiku ei ole võimalik teisi reisijaid häirimata jalgrattaid paigutada, on Elron klienditeenindajal õigus keelata täiendavate jalgratastega rongi sisenemine.
- 6.7. 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.
- 6.8. Käsipagasi kahjustumise või kaotsimineku korral peab reisija sellest Elronit viivitamatult, kuid mitte hiljem kui rongist lahkumisel, teavitama.
- 6.9. Reisija peab hüvitama tema käsipagasi poolt Elronile ja kolmandatele isikutele tekitatud kahju. Reisija ei või oma kohustuste rikkumise korral tugineda oma käsipagasi puudusele või omadusele kui vastutusest vabastavale asjaolule.
- 6.10. Elroni rongides tuleohtlike, lehkavate, määrivate, radioaktiivsete, lõhke-, mürk- või sööbeainete ning vastava pakendita ainete või esemete vedamise eest karistatakse vastavalt Eesti Vabariigi õigusaktidele.
- 6.11. Elron ei teosta registreeritud pagasi vedu.
- 6.12. Rongi alas, mis on ettenähtud üheaegselt jalgrataste ja lapsevankrite paigutamiseks ning ratastoolis reisijale, peavad kõik reisijad vabastama rongi siseneva ratastoolis reisija jaoks ratastooli kasutamise koha, sh eemaldama jalgrattad; jalgratastega reisijad kohustuvad vabastama koha lapsevankrite ja/või -kärude paigutamiseks.

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 Elroni infokanalitest (Elroni kodulehekülg, infotelefon jms.), ooteplatvormidel, sõidupiletite müügikohtades ja rongi teenindavalt klienditeenindajalt;
- 7.1.3. esitada Elroni 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. Elroni rongides käituma kooskõlas avaliku korra reeglite, Eesti Vabariigi õigusaktide ja veoeskirjaga;
- 7.2.2. järgima Elroni seaduslikke nõudeid, sealhulgas veoeskirja ning täitma rongipersonali ja kontrolöride korraldusi, mis on seotud rongis, rongipeatustes, raudteefrastruktuuril või selle vahetus läheduses ohutusnõuete täitmisega ning punktides 8.1.4. ja 6.12. nimetatud olukordade lahendamiseks;
- 7.2.3. ostma sõidupileti ja hoidma sõidupileti alles reisi 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 rikitud või kahjustatud sõidupilet, kui sellele kantud andmed ei ole loetavad, 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;
- 7.2.8. vabastama vastava märgitusega eelisõigusistmed selleks õigustatud isikutele, va juhul kui isikul on eelisõigusistme kasutamise õigus, ning täitma punktis 6.12. toodud koha vabastamise kohustust.

7.3. Reisijal on Elron 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;
 - 7.3.4. rikkuda avaliku korra reegleid ja häirida kaasreisijaid, sealhulgas asetada jalgu istemetele, kuulata muusikat ilma kõrvaklappideta või muul teisi häirival viisil;
 - 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, käsipagasile jne);
 - 7.3.9. visata rongist välja mistahes esemeid;
 - 7.3.10. takistada rongipersonali ja kontrolöride tööd;
 - 7.3.11. kasutada hädapidurit ilma mõjuva põhjuseta;
 - 7.3.12. asetada istmetele esemeid, kui see takistab istmete kasutamist istumiseks teiste reisijate poolt;
 - 7.3.13. siseneda rongi mootorsõidukiga, sealhulgas ka juhul, kui mootor ei ole sisse lülitatud (sh mopeedid, rollerid), va veoeeskirjas punktis 6.1.1. toodud mõõttudesse mahtuvad elektrimootoriga liikurvahendid;
 - 7.3.14. rikkuda muid õigusaktidest ja veoeeskirjast tulenevaid nõudeid.
- 7.4.** Elronil 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.
- 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. Elron õigused ja kohustused

8.1. Elronil 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, isikut tõendava dokumendi, sõidusoodustust esitava dokumendi või tasuta sõidu õigust andva dokumendi esitamist;
- 8.1.3. piirata WC kasutamist;
- 8.1.4. rongi ületäituvuse, reisi katkemise ja õnnetusjuhtumite korral võtta kasutusele erinevaid meetmeid, mis on vajalikud rongi liikumisvõime taastamiseks ja/või reisi jätkamiseks ning mis on reisijale täitmiseks kohustuslikud.

8.2. Elron on kohustatud:

- 8.2.1. korraldama üldsuse teavitamise rongiliinide, ümberistumisjaamade, rongide sõiduplaani, piletihindade, sõidusoodustuste, piletimüügikorralduse, trahvide ja muu Elroni liiniveoga seonduva kohta. Üldsuse teavitamine toimub veoeskirja punktis 13 sätestatud tingimustel;
- 8.2.2. tagama Elroni rongides reisijatele normikohase 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 reisijatel 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 Elroni 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 tõendavad dokumendid.
- 9.3.** Sõiduõiguse kontrollimiseks on soodustusega sõidupiletit esitav või tasuta sõiduõigust omav reisija kohustatud esitama soodustust või tasuta sõidu õigust tõendava dokumendi ning kontrollija nõudmisel ka isikut tõendava dokumendi.
- 9.4.** Sõidupileti, sõidusoodustust või tasuta sõidu õigust tõendava dokumendi esitamisest keeldunud reisijat loetakse piletita reisijaks.
- 9.5.** Sõidupiletita reisija suhtes alustatakse väärteomenetlus Eesti Vabariigi õigusaktidega ettenähtud korras.
- 9.6.** Elron on kohustatud tagama, et reisijale ei kohaldataks üheaegselt veoeskirja punktis 10.2.1. nimetatud leppetrahvi määramist ning veoeskirja punktis 9.5. nimetatud rahatrahvi määramist.

- 9.7. Veoeskirja punktis 10.2.1. nimetatud leppetrahvi või veoeskirja punktis 9.5. nimetatud rahatrahvi määramine sõidupiletita reisijale ja rahatrahvi tasumine ei vabasta reisijat sõidupileti ostmise kohustusest.

10. Poolte vastutus

10.1. Elroni vastutus

- 10.1.1. Elronil 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. Elron ei vastuta kohustuste mittetäitmise eest, kui kohustuste mittetäitmine on tingitud vääramatust jõust. Vääramatu jõud on asjaolu, mida Elron 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. Elron 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. Elron 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. Elron vastutab reisijal seljas ja käsipagasina kaasas olnud asjade eest juhul, kui need hävisid või läksid kaotsi reisija surma või vigastumise korral või juhul, kui nende hävimises või kaotsiminekus oli süüdi Elron.
- 10.1.6. Elron 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.
- 10.1.7. Elron vabaneb punktis 10.1.6. nimetatud vastutusest, kui:
- 10.1.7.1. õnnetuse põhjustasid asjaolud, mis ei olnud seotud raudtee majandamisega ja mida Elron ei suutnud kõigi selles olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata vältida ning mille tagajärgi 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 Elron 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.
- 10.1.8. Elroni vastutuse määr, s.h. Elroni vastutus 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 leppetrahvi veolepinguga võetud kohustuste täitmata jätmise kohta summas kuni 40 EUR või reisija rongist kõrvaldada, olenemata sõidupileti olemasolust. Elron ei hüvita reisijale rongist kõrvaldamise korral sõidupileti maksumust. Elron 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 Elron oma käskkirjaga. Leppetrahvi summa, määramise alused ning menetlemise korra kokkuvõtte avaldab Elron rongis vastavalt veoeskirja punktile 13.3.6.
- 10.2.3. Reisija on kohustatud hüvitama tema poolt Elronile ja kolmandatele isikutele tekitatud kahju vastavalt Eesti Vabariigi õigusaktidele.

11. Puudega isikud ja liikumispuudega isikud

- 11.1. Puudega ja piiratud liikumisvõimega isikuid teenindatakse rongides Raudteeseaduse § 9² ja Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse 1371/2007 kohaselt Elroni poolt koostatud puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute Elroni veoteenusele ligipääsu tagamise eeskirja alusel (veoeskirja lisa nr 1).

12. Lisateenused

- 12.1. Elronil on õigus pakkuda reisijatele rongis lisateenuseid ning kehtestada nende hinnakiri või osta reisijatele 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. Elroni rongides on traadita internetiühenduse kasutamise võimalus. Elron ei vastuta sideoperaatori kohustuste täitmise ja/või täitmata jätmise eest, samuti mobiililevi olemasolu eest Eesti erinevates piirkondades. Traadita internetiühenduse kasutamine toimub täielikult reisija oma vastutusel.
- 12.5. Elron ei ole kohustatud osutama sõidupiletite broneerimise teenust.

13. Reisijate teavitamise kord

13.1. Elron 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. Elroni kontaktaadress ja infotelefonid;
- 13.1.6. võimalusest osta sõidupileteid internetis või rongis ja ostu sooritamise korraldusest.

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

13.3. Elron tagab rongides vähemalt alljärgneva teabe:

- 13.3.1. kehtivad sõidusoodustused ja sõidupiletihinnad;

- 13.3.2. veoeskirja kokkuvõte pealkirjaga “Teadmiseks reisijale”;
 - 13.3.3. Elroni 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 kokkuvõte.
- 13.4.** Elron võib sõlmida kokkuleppeid kolmandatele isikutele kuuluvates hoonetes sõidupiletite müügiks lepingus sätestatud tingimustel.
- 13.4.1. Vastava kokkuleppe olemasolul tagatakse müügikohas reisijatele Elroni veoteenust puudutav informatsioon, eelkõige:
 - 13.4.1.1. sõidupiletite hinnad;
 - 13.4.1.2. sõiduplaanid;
 - 13.4.1.3. veoeskirja kokkuvõte „Teadmiseks reisijale“;
 - 13.4.1.4. muu reisijale oluline informatsioon.
- 13.5. Reisi ajal tagatakse reisijatele vähemalt alljärgnev teave:**
- 13.5.1. enne lähtepunkti väljumist – rongi sihtpunkti ja järgmise peatuse nimi;
 - 13.5.2. igasse peatusse saabumisel – saabuva peatuse nimest ja lühikesele ooteplatvormile väljumise korral rongist väljumise kord;
 - 13.5.3. rongi hilinemise korral üle 5 minuti teave hilinemise kohta ja info olemas olul esitatakse reisijale selgitus, mis põhjusel ja kui kaua rong hilineb;
 - 13.5.4. rongi mõlemas otsas peab olema nähtav rongi sihtpunkti nimi.
- 13.6.** Elron teatab kohtadest, kust saab sõidupileteid osta, ooteplatvormidel, rongides ning muude infokanalite kaudu.
- 13.7.** Muudatustest sõidupileti hindades teavitab Elron reisijaid ette vähemalt 30 kalendripäeva enne muudatuse jõustumist. Nimetatud tähtajaks peab olema teave muudatuse kohta reisijale kättesaadav:
- 13.7.1. infostendil peatustes;
 - 13.7.2. infostendil rongides;
 - 13.7.3. ühes üleriigilise levikuga ajalehes (erandina vähemalt 10 kalendripäeva ette);
 - 13.7.4. Elroni koduleheküljel;
 - 13.7.5. rongiinfo telefonil.
- 13.8.** Reisijal on igal ajal võimalik tutvuda Elroni piletitoodete, nende hindade, sõiduplaanide ja muu Elroni poolt avaldatud infoga Elroni kodulehekülje kaudu. Veoeskiri täies mahus on avaldatud Elroni koduleheküljel.

14. Avalduste ja kaebuste esitamise ning menetlemise kord

- 14.1.** Reisijatel on õigus pöörduda Elroni poole kirjalike kaebuste, märgukirjade ja avaldustega (edaspidi “avaldus”) Elroni teenuse kvaliteedi ja muu veoteenusega seonduva osas.
- 14.2.** Avaldusi saab esitada:
- 14.2.1. Elroni 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 Elron 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.** Elron 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.

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 ettenähtud 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 istekoha, 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 häälteavitus 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 vastutuspuudega 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 asendustranspordikulud, mis ei ületa ebamõislikult tavalise keskmise vastava piirkonna invatranspordi maksumust.
- 7.4. Sõidupiletite ja asendustranspordi kulude hüvitamine toimub üldises korras.