

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 veoeskiri) kehtib AS Eesti Liinirongid (edaspidi Elron) rongides ning on täitmiseks kohustuslik Elronile ja reisijatele.
- 1.2.** Veoeskiri sätestab reisijate ning pagasi veo korra Elroni rongides, samuti Elroni ja reisijate kohustused ning vastutuse.
- 1.3.** Lisaks veoeskirjale reguleerib Elroni ja reisijate õigusi ning kohustusi Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse 29. aprill 2021.a määrus 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta.
- 1.4.** Elroni ametlik infovahetuse keel on eesti keel. Muus keeles infot jagab Elron vastavalt vajadusele ja võimalustele.
- 1.5.** Elroni rongides on videovalve. Reisiste isikuandmete töötlemine toimub Elroni isikuandmete töötlemise juhendiga kinnitatud korras. Isikuandmete töötlemise juhend on avaldatud Elroni kodulehel.

2. Mõisted

- 2.1. C-ala** – igas rongikoosseisus asuv C-tähega märgistatud klappoolidega varustatud ühiskasutatav ala suuremõdulise pagasi, sh jalgrataste ja lapsevankrite, transportimiseks, mis ei hõlma C alaga piirneva vaguni istekohtadega salongi;
- 2.2. C-vagun** – rongi vagun, milles asub C-ala;
- 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 õigust 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 kasutatav 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. **Rongiliin** - rongi siht- ja saatepunkti vahel läbitav liikumisteede sõiduplaanis ettenähtud ajavahemikel;
- 2.10. **Elroni personal** – Elroni nimel rongis tööülesandeid täitvad Elroni töötajad, eelkõige rongijuht ja klienditeenindaja(d);
- 2.11. **Raudteeinfrastruktuur** – kolmandale isikule kuuluv raudtee ja selle majandamiseks ettenähtud hooned ning rajatised;
- 2.12. **Sõidukaart** - Elroni või Elroni koostööpartneri puutevaba kiipkaart;
- 2.13. **Sõidupilet** - vormikohane dokument, 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;
- 2.14. **Sõidusoodustus** – õigusaktidega või Elroni poolt määratud reisijatele või reisijagruppidele kehtestatud õigus sõita vähendatud tasu eest või tasuta;
- 2.15. **Sõiduõigust tõendav dokument** – sõidupilet, soodustusega sõidupilet koos soodustust tõendava dokumendiga või tasuta sõidu õigust tõendav dokument ;
- 2.16. **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;
- 2.17. **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 sõiduõigust tõendav dokument. Sõiduõigust tõendavate dokumentide loetelu kehtestab Elron või kehtestatakse seadusega. 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 grupile 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. Dokumendi esitamise asemel võib esitada dokumendi kuvatõmmise kas paber kandjal või nutiseadmes.

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 sõidusoodustust tõendava dokumendi ja nõudmisel isikut tõendava dokumendi.
- 5.3. Sõiduõigust tõendava dokumendi puudumisel on reisija kohustatud viivitamatult ostma rongis reisija algatusel sõidupileti ning tasuma sõidupileti eest koheselt kohapeal Elroni poolt kehtestatud hinnakirja alusel.
- 5.4. Sõidukaart, millele ei ole laetud nõuetekohast sõiduõigust tõendavat dokumenti, ei anna sõiduõigust Elroni rongides. Sõidukaardile ostetud sõidupilet kehtib rongis sõidukaardi esitamisel.
- 5.5. Sõiduõigust tõendava dokumendita rongi sisenenud ja veoeskirja punktides 5.3. ja 5.4. sätestatud kohustusi täitmata jätnud reisija loetakse sõidupiletita reisijaks.
- 5.6. Lisaks istekohtadele on Elroni rongides ette nähtud seisukohad ja rongi sisenenud reisijal ei ole õigust keelduda sõidupileti ostmisest istekohta 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 täiendava tasu eest. Juhul kui reisija soovib mugavusklassi vahetada madalama hinnaga 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 koheselt 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 Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse nr 2021/782 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, tõukerattad ning suusad);
 - 6.1.2. lapsevankrit või –käru;

- 6.1.3. lemmikloomi punkti 6.4. kohaselt;
- 6.1.4. eespool nimetatud tingimustele mittevastavat käsipagasi võib rongi võtta Elroni eelneval nõusolekul ja tingimustel.
- 6.2.** Käsipagasi on keelatud asetada reisijatele määratud istekohtadele, kui need määrivad istmeid ja/või takistavad istekohtade kasutamist teiste reisijate poolt; samuti kohtadesse, kus need võivad takistada teiste isikute liikumist. Kui reisija vaateväljas on istekohata püsti seisvaid reisijaid, tuleb käsipagasi omanikul käsipagas ilma täiendava pöördumiseta viivitamatult istmelt eemaldada.
- 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-vagunis;
 - 6.4.2. väikesed koeri, kasse ja muid loomi tohib rongi salongis vedada vaid selleks ettenähtud spetsiaalses suletud puuris või –kotis, mille mõõtmed ja kaal ei ületa käsipagasile ettenähtud mõõtmeid;
 - 6.4.3. puurist väljasolevaid loomi ei tohi asetada reisijatele määratud istekohtadele;
 - 6.4.4. loom ei tohi rongis omapead liikuda ega kaasreisijaid häirida. Loomaga reisija on klienditeenindaja nõudel kohustatud vahetama istekohta või liikuma C-vagunisse, vältimaks või vähendamaks kaasreisijate häirimist;
 - 6.4.5. loomadega ei ole lubatud reisida I klassis.
- 6.5.** Puudega ja piiratud liikumisvõimega isiku poolt reisimiseks kasutatavat abivahendit ei loeta pagasiks. Juht- ja abikoerale (edaspidi ühiselt abikoer) ei kohaldu veoeskirja punkt 6.4. kohased lemmiklooma vedamise piirangud.
- 6.6.** Reisijatel on lubatud vedada jalgrattaid ja tõukerattaid 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 sissepääsuosas, tingimusel, et see ei takista teiste isikute liikumist;
 - 6.6.3. Tõukeratast hoitakse rongi C-alas. C-alas vaba ruumi puudumisel on reisijal õigus võtta tõukeratas rongi salongi ning hoida seda kokku panduna istme all nii, et see ei segaks teisi reisijaid või panna kokku pakituna kotis pagasiriulile;
 - 6.6.4. Elronil on õigus kehtestada rataste (edaspidi ühiselt nii jalgrattad, tõukerattad, jms) vedamise eest tasu. Ratta tasuline vedamine toimub

- rattapileti alusel. Rattapileti ostmine, kontrollimine ja vääртеomenetus või leppetrahvi nõudmine rattapileti puudumisel toimub sõidupiletitega samas korras;
- 6.6.5. Elronil on õigus kehtestada rataste vedamisele täiendavaid tingimusi, muuhulgas piirata rataste vedamist päevade, liinide, kellaaegade ja/või muude sarnaste tunnuste kaupa. Rataste vedamise kord avaldatakse Elroni kodulehel;
- 6.6.6. Juhul kui rongi kõik rattakohad on hõivatud ja vahekaiku ei ole võimalik teisi reisijaid häirimata rattaid paigutada, ei ole rattaga rongi sisenemine lubatud. Elroni klienditeenindajal on õigus keelata täiendavate ratastega rongi sisenemist ning juhendada rataste paigutamist rongis.
- 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 C-alas, mis on ette nähtud 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.), sõidupiletite müügikohtades ja rongi teenindavalt klienditeenindajalt;
- 7.1.3. juhul kui rongis puudub klienditeenindaja, kasutada abi vajaduse tekkimisel abi kutsumise seadet (SOS telefoni), eelkõige kui reisija või kaasreisija tunneb ennast halvasti või kaasreisija käitub agressiivselt;
- 7.1.4. 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 Elroni personali ja kontrolöride korraldusi, mis on seotud rongis, rongipeatustes, raudteeinfrastruktuuril 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 kortsutama, sodima ega muul viisil rikkuma. Mistahes viisil rikunud 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 Elroni personali;
- 7.2.7. hoidma rongis puhtust ja korda ning panema prahi selleks ettenähtud prügikasti;
- 7.2.8. vabastama vastava märgistusega eelisõigusistmed selleks õigustatud isikutele ja nende isiklikule abistajale, va juhul kui isikul endal 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-sigarettide;
 - 7.3.3. tarvitada alkohoolseid, narkootilisi või psühhotroopseid aineid ja viibida rongis alkohoolses või narkootilises joores;
 - 7.3.4. rikkuda avaliku korra reegleid ja häirida kaasreisijaid, sealhulgas asetada jalgu istemetele, kasutada audiovisuaalseid seadmed ilma kõrvaklappideta või muul teisi häirival viisil;
 - 7.3.5. liikuda rongis rulluisudel, rulal, tõukerattal, jalgrattal vms;
 - 7.3.6. isiklikud hügieeniprotseduurid;
 - 7.3.7. tegevused, mis võivad kaasa tuua ohtliku olukorra ümbritsevale varale või inimeste tervisele, eelkõige kuumutada ja/või keeta erinevaid vedelikke ja toiduaineid ning teha lahtise leegiga tuld;
 - 7.3.8. avada rongi välisuksi selleks mitte ette nähtud 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;
 - 7.3.9. vigastada, määrada või muul viisil tekitada kahju (rongile, reisijatele, personalile, käsipagasile jne);
 - 7.3.10. visata rongist välja mistahes esemeid;
 - 7.3.11. takistada Elroni personali ja kontrolöride tööd;
 - 7.3.12. kasutada hädapidurit ilma mõjuva põhjuseta;
 - 7.3.13. siseneda rongi mootorsõidukiga, sealhulgas ka juhul, kui mootor ei ole sisse lülitatud (sh mopeedid, rollerid), va veoeskirjas punktis 6.1.1. toodud mõõttudesse mahtuvad elektrimootoriga liikurvahendid;
 - 7.3.14. rikkuda muid õigusaktidest ja veoeskirjast 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 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 reisijatele ohutu teenindamise, s.h. reisijate ohutu rongilemineku ja mahatuleku;
- 8.2.3. reisi katkemise korral organiseerima võimalikult kiiresti alternatiivse transpordi sihtkohta selle eest reisijatelt täiendavat tasu nõudmata.
 - 8.2.3.1. Juhul kui Elron ei ole reisijat teavitanud asendustranspordi kasutamise võimalustest 100 minuti jooksul alates hilinenud või tühistatud reisi kavandatud väljumisajast või ühendusreisist mahajäämisest, on reisijal õigus sõlmida veoleping teise ettevõtjatega, kes osutab avalikke reisijateveoteenuseid bussiga või raudteel. Elron hüvitab reisijale tekkinud vajalikud, asjakohased ja mõistlikud kulud. Asendustranspordi pakkumisest teavitab Elron kodulehe kaudu ja rongis. Rongis saab asendustranspordi kohta küsida täpsustavat informatsiooni klienditeenindajalt;
 - 8.2.3.2. Muud abi Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse nr 2021/782 artikli 20 tähenduses pakutakse igakordse juhtumi võimalusi arvestades;
 - 8.2.3.3. Reisija soovib teeb Elron piletile märke raudteeveoteenuse hilinemise, ühendusreisist mahajäämise või teenuse tühistamise kohta. Märke saamiseks tuleb reisijal edastada Elronile koos vastava sooviavaldusega elektrooniliselt sõidupilet, millise reisi kohta märged soovitakse;

- 8.2.4. 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 sama rikkumise eest 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. Elroni vastutuse määramine, 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 nr 2021/782.
- 10.1.2. Juhul kui õigusaktidest ei tulene teisti, ei vastuta Elron kohustuste mittetäitmisest, 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 Elroni personali 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 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 Elron 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.

10.2. Reisija vastutus

- 10.2.1. Reisija poolt veoeskirja punktides 7.2. ja 7.3. sätestatud nõuete täitmata jätmise korral on Elroni personalil õigus vormistada leppetrahv 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 käskkirjaga.
- 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 Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse 2021/782 alusel 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. info, kus on kättesaadav Elroni veoeskiri ja määrusest 2021/782 tulenevad reisija õigused ja kohustused;

13.1.3. Elroni ja Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti kontaktaadress ja infotelefon;

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

13.2. Elron ei vastuta teabe puudumise või puudulikkuse eest rongipeatustes, kui seda on põhjustanud kolmandate isikute õigusvastane tegevus. Elron paigaldab uue teabe hiljemalt 14 kalendripäeva jooksul alates kuupäevast, mil esitati vastavasisuline kirjalik avaldus, märgukiri või kaebus.

13.3. Elron tagab rongides vähemalt alljärgneva teabe:

13.3.1. sõidupiletite hinnad;

13.3.2. veoeskirja kokkuvõtte pealkirjaga "Teadmiseks reisijale";

13.3.3. Elroni ja Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti kontaktaadress ja infotelefon.

13.4. Elron võib sõlmida kokkuleppeid kolmandatele isikutele kuuluvates hoonetes sõidupiletite müügiks lepingus sätestatud tingimustel. Vastava kokkuleppe olemasolul tagatakse müügikohas reisijatele Elroni veoteenust puudutav informatsioon.

13.5. Reisi ajal tagatakse reisijatele vähemalt alljärgnev teave:

13.5.1. enne lähtepunktist väljumist – rongi sihtpunkti ja järgmise peatuse nimi;

13.5.2. peatusest väljumisel – järgmise peatuse nimi 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 veebilehel.

13.7. Muudatustest sõidupileti hindades teavitab Elron reisijaid ette vähemalt 10 kalendripäeva enne muudatuse jõustumist. Nimetatud tähtajaks peab olema teave muudatuse kohta reisijale kättesaadav:

13.7.1. infostendil peatustes;

13.7.2. rongides;

13.7.3. ühes üleriigilise levikuga ajalehes;

13.7.4. Elroni koduleheküljel.

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. Pretensioonid tuleb Elronile esitada hiljemalt kolme kuu jooksul pärast juhtumi toimumist, mida pretensioon puudutab. Hilisemaid pretensioone ei ole Elronil kohustust menetleda.
- 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: klienditugi@elron.ee.
- 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 ühe kuu jooksul avalduse kättesaamisest 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 Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile, mille kontaktid leiab aadressilt www.ttja.ee.

Puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute Elroni veeteenusele

LIGIPÄÄSU TAGAMISE EESKIRI

Tulenevalt EÜ määruse 2021/782 artiklist 21, mille kohaselt koostavad raudteeveo-ettevõtjad juurdepääsu eeskirjad puudega isikute ja liikumispuudega isikute transpordile ligipääsuks ning arvestades Komisjoni määrust nr 1300/2014, milles käsitletakse koostalitluse tehnilist kirjeldust seoses puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimestele juurdepääsuvõimaluste tagamisega Euroopa Liidu raudteesüsteemis,

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 Komisjoni määrusest 1300/2014 punktist 2.2. loetakse puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimesteks inimesi, kellel on püsiv või ajutine füüsiline, vaimne, intellektuaalne või meeleline vaegus, mis võib koostoimes eri takistustega tõkestada transpordi täielikku ja tõhusat kasutamist teiste reisijatega võrdsetel alustel, või kelle liikumisvõime transpordi kasutamisel on ea tõttu väiksem.
- 1.3. Puudega isikute ja nende saatjate sõidusoodustused on kehtestatud Elroni üldise sõidusoodustuste andmise käskkirjaga.
- 1.4. Kõikides Elroni rongides on olemas rahvusvaheliste sümboolitega tähistatud eelisõigusistmed ja üks ratastoolikoht. Elroni diiselrongides on 2 mugavusklassi: tavaklass ja I klass.
 - 1.4.1. 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;
 - 1.4.2. I klassis on märgistatud eelisõigusistmed, kuid puudub spetsiaalne koht ratastoolis reisimiseks või ratastooli hoidmiseks.
 - 1.4.3. Elroni elektrirongides I klassi ei ole.

2. Piletite ostmine

- 2.1. Elroni rongide tavaklassi pileteid on võimalik ette osta üldises korras.
- 2.2. Tavaklassi eelisõigusistmed on märgistatud rongis vastava rahvusvahelise sümbooliga. Tavaklassi istmed, sealhulgas eelisõigusistmed ja ratastoolikoht, ei ole nummerdatud ja selletõttu ei ole võimalik spetsiaalselt nendele istmetele istumiseks piletit ette osta.
- 2.3. Piiratud liikumisvõimega isikutel on Elroni veebikeskkonna piletimüügisüsteemi vahendusel I klassi eelisõigusistmetele pileti eelisjärjekorras ostmise õigus 5 päeva jooksul konkreetse reisi piletimüügi aktiveerumisest. Eelisõigusistmete numbrite juures märgistus, mis teavitab, et tegemist on eelisõigusistmega ja pileti ostmine on lubatud ainult õigustatud isikutele. Peale tähtaja möödumist märgistus kustub ja eelisõigusistmete piletid muutuvad vabalt ostetavaks kõigi reisida soovivate isikute poolt.

- 2.3.1. Kui isik on kasutanud õigust osta pilet eelisjärjekorras, peab ta olema rongis klienditeenindaja nõudmisel valmis eelisõiguse alust põhjendama.
- 2.4. Vajadusel on Elronil õigus teatud perioodiks vähendada punktis 2.3. toodud pileti etteostmise aega.
- 2.5. Puudega reisija, kes reisib koos abikoeraga, ei pea broneerima I klassis kohta abikoerale.
- 2.6. Rongis, nii tava-kui I klassis, tuleb abikoer paigutada lamama oma istme juurde põrandale asukohta, kus ta ei sega teisi reisijaid istekoha kasutamisel. Abikoera ei ole lubatud inimestele mõeldud istekohale.
- 2.7. I klassis kehtivad soodustused kehtestab Elron eraldi käskkirjaga. I klassi soodustused ei pruugi ühtida tavaklassi soodustustega.

3. Reisingimused

I. Ratastoolis reisijad

- 3.1. Ratastoolis reisijad peavad rongi sisenema C-ala uksest. C-ala ukse tunneb ära ukstel asuva rahvusvahelise ratastooli märgi järgi ning ainult C-ala uksest 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. Ratastooli mõõtemetele ja kaalule koos reisija kaaluga piirangud kehtestatud ei ole.
- 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 häälteavitus rongi marsruudi järgmise peatuse ja võimalusel saabuva 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. Rongi uste avamise ja sulgemisega kaasneb hoiatav helisignaali.

III. Kuulmispuudega reisijad

- 3.9. 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.
- 3.10. 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. Pääs platvormidele on varustatud kaldteedega. Ooteplatvormid, ooteplatvormide ligipääsuteed ja jaamad kuuluvad infrastruktuuriettevõtjatele. Elron opereerib kahe erineva infrastruktuuriettevõtja infrastruktuuril – AS Eesti Raudtee ja Edelaraudtee AS infrastruktuuril. Infrastruktuuri ettevõtete kontaktandmed leiab Elroni kodulehelt.
- 4.2. Elron osutab abi ainult Elroni rongis. Elron ei osuta abi jaamades ega peatuspunktidest.
- 4.3. Tulenevalt Elroni rongide erinevast pikkusest ja sama platvormi kasutamisest erinevas suunas väljumiseks 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 3.1.1. 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 vähemalt 24 tundi enne planeeritud reisi väljumist, osutavad klienditeenindajad mõistlikkuse ja võimaluste piires abi rongi sisenemisel või väljumisel.
- 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 kellaeg, kus abi vajatakse;
 - 5.4.4. reisija kontaktandmed (telefon, e-post).
- 5.5. Juhul kui ratastoolis isik teavitab oma reisimise soovist vähemalt 24 tundi enne planeeritud reisi väljumist, märkides ära reisi kuupäeva, numbri ja väljumise aja

ning sisenemise peatuse, märgistab Elron ratastooli koha vastaval reisil broneerituks.

- 5.6. Juhul kui ratastoolis isik teavitab oma reisimise soovist ette vähem kui 24 tundi enne reisi, märkides ära reisi kuupäeva, numbri ja väljumise aja ning sisenemise peatuse, pöörab Elroni personal 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 osutuda 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. Kahju hüvitamise erisused

- 7.1. Juhul kui Elron põhjustab puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute poolt kasutatava liikumisvahendi, sealhulgas ratastooli või abiseadme kaotsimineku või kahjustuse või sertifitseeritud abikoera kaotsimineku või vigastuse, vastutab kõnealuse kaotsimineku, kahjustuse või vigastuse eest Elron ja hüvitab reisijale:
 - a) kaotsiläinud või kahjustatud liikumisvahendi või abiseadme asendamise või parandamise kulud;
 - b) kadunud või vigastatud abikoera asendamise või tema vigastuse ravimise kulud;
 - c) liikumisvahendi, abiseadme või abikoera ajutise asendamise mõistlikud kulud. Elron võib ajutise asendamise hüvitise asemel pakkuda reisijale Elroni kulul ajutiseks kasutamiseks mõeldud vahendeid või seadmeid kasutamiseks kuni hüvitise väljamaksmiseni.

- 7.2. Kulude hüvitamise viis (sh kas asendamine või remont, ravikulud) otsustatakse igakordselt vastavalt konkreetse juhtumi asjaoludele, võttes võimalusel arvesse ka reisija soove.

8. Asendustransport reisi ootamatul katkemisel

- 8.1. Juhul kui reisi katkeb ootamatult ja liikumiserivajadusega reisijal ei ole asendustranspordi pakkuvast bussist tulenevalt võimalik bussi kasutada, tellib Elron reisijale Elroni kulul invatranspordivahendi või eelneval kokkuleppel reisijaga hüvitab reisija enda poolt tellitud asendustranspordi kulud, mis ei ületa ebamõistlikult tavalise keskmise vastava piirkonna invatranspordi maksumust.
- 8.2. Plaanilise veo katkestuse korral annab Elron endast parima, et võimalusel osutab asendustranspordi teenuse pakkuja veoteenust liikumiserivajadustega inimeste vajadusi arvestava transpordivahendiga. Elron ei garanteeri liikumiserivajadusega inimestele sobivat asendustranspordi. Info saamiseks iga konkreetse asendusveo perioodi tingimuste kohta tuleb liikumiserivajadusega inimestel asendusbussidega teenindaval lõigul enne reisi alustamist Elroniga ühendust võtta kas e-kirjaga abi@elron.ee või telefonil 673 7400.
- 8.3. Sõidupiletite ja asendustranspordi kulude hüvitamine toimub üldises korras.