



Euroopa Liidu
Nõukogu

Brüssel, 13. jaanuar 2021
(OR. en)

12262/20

Institutsioonidevaheline
dokument:
2017/0237 (COD)

TRANS 486
CONSOM 179
CODEC 1056

SEADUSANDLIKUD AKTID JA MUUD DOKUMENDID

Teema: Nõukogu esimese lugemise seisukoht eesmärgiga võtta vastu EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud)

**EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU
MÄÄRUS (EL) 2021/...,**

...,

rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud)

(EMPs kohaldatav tekst)

EUROOPA PARLAMENT JA EUROOPA LIIDU NÕUKOGU,

võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artikli 91 lõiget 1,

võttes arvesse Euroopa Komisjoni ettepanekut,

olles edastanud seadusandliku akti eelnõu liikmesriikide parlamentidele,

võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamust¹,

pärast konsulteerimist Regioonide Komiteega,

toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt²

¹ ELT C 197, 8.6.2018, lk 66.

² Euroopa Parlamendi 15. novembri 2018. aasta seisukoht (ELT C 363, 28.10.2020, lk 296) ja nõukogu ... esimese lugemise seisukoht [(ELT ...)/(*Euroopa Liidu Teatajas* seni avaldamata)]. Euroopa Parlamendi ... seisukoht [(ELT ...)/(*Euroopa Liidu Teatajas* seni avaldamata)].

ning arvestades järgmist:

- (1) Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusesse (EÜ) nr 1371/2007¹ tuleb teha mitu muudatust, et tõhustada reisijate kaitset ja soodustada sagedasemat rongiga reisimist, võttes nõuetekohaselt arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingu (ELi toimimise leping) artikleid 11, 12 ja 14. Nende muudatuste tõttu ja selguse huvides tuleks määrus (EÜ) nr 1371/2007 uuesti sõnastada.
- (2) Ühise transpordipoliitika raames on oluline tagada rongireisijate kasutajaõigused ning parandada raudtee reisijateveo teenuste kvaliteeti ja tõhusust, et aidata suurendada raudteeveo osakaalu võrreldes teiste transpordiliikidega.
- (3) Vaatamata sellele, et liidus on tarbijate kaitse valdkonnas tehtud märkimisväärsed edusamme, on vaja jätkata rongireisijate õiguste kaitse parandamist.
- (4) Kuna rongireisija on veolepingu nõrgem osapool, tuleks kaitsta eelkõige rongireisija õigusi.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 3.12.2007, lk 14).

- (5) Samade õiguste andmisega rongireisijatele rahvusvahelistel ja riigisisestel reisidel soovitakse tõsta tarbijakaitse taset liidus, tagada raudteeveo-ettevõtjatele võrdsed tingimused ning reisijatele ühtsed õigused. Reisijad peaksid oma õiguste kohta saama võimalikult täpselt teavet. Kuna teatavad kaasaegsed piletivormid ei võimalda füüsiliselt neile teavet trükkida, peaks käesolevas määruses nõutavat teavet olema võimalik esitada muul viisil.
- (6) Üksnes ajaloolisel või turismi eesmärgil pakutavad raudteeteenused ei ole harilikult seotud tavapäraste transpordivajadustega. Sellised teenused on tavaliselt liidu ülejäänud raudteesüsteemist isoleeritud ja kasutatav tehnoloogia võib piirata nende ligipääsetavust. Üksnes ajaloolisel või turismi eesmärgil pakutavate raudteeteenuste puhul peaks liikmesriikidel olema võimalik teha ajutisi erandeid käesoleva määruse sätete kohaldamisest, välja arvatud teatud sätete osas, mis peaksid kehtima kõigi raudtee reisijateveo teenuste suhtes terves liidus.

- (7) Linna- ja linnalähiliinide ning piirkondlikel raudtee reisijateveo teenustel on kaugveoteenuste raudtee reisijateveo teenustest erinev iseloom. Seetõttu tuleks liikmesriikidel lubada teha selliste teenuste puhul erandeid reisijate õigusi käsitlevate käesoleva määruse teatavate sätete kohaldamisest. Selliseid erandeid ei tohiks siiski kohaldada põhireeglitele, eelkõige nende sätete suhtes, mis käsitlevad veolepingu mittediskrimineerivaid tingimusi, inimeste õigust osta rongipileteid ilma põhjendamatute takistusteta, raudteeveo-ettevõtjate vastutust seoses reisijate ja nende pagasiga ning nõuet, et raudteeveo-ettevõtjatel peab olema küllaldane vastutuskindlustus, ning nõuet võtta asjakohased meetmed reisijate turvalisuse tagamiseks raudteejaamades ja rongides. Piirkondlikud liinid on liidu ülejäänud raudteesüsteemiga rohkem integreeritud ja neil toimuvad reisirid on pikemad. Piirkondlike raudtee reisijateveo teenuste puhul tuleks seega võimalikke erandeid veelgi piirata. Piirkondlike raudtee reisijateveo teenuste puhul tuleks erandid täielikult kaotada käesoleva määruse nende sätete suhtes, millega hõlbustatakse raudteeveoteenuste kasutamist puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute poolt ning erandeid ei tohiks kohaldada käesoleva määruse nende sätete suhtes, millega soodustatakse jalgrataste kasutamist. Lisaks tuleks ajaliselt piirata võimalust teha piirkondlike teenuste puhul erandeid seoses teatavate kohustustega otsepiletite pakkumisel ja marsruudi muutmisel.
- (8) Käesoleva määruse eesmärgiks on raudtee reisijateveo teenuse parandamine liidus. Seepärast peaks liikmesriikidel olema võimalus teha erandeid teenustele piirkondades, kus olulist osa teenusest osutatakse väljaspool liitu.

- (9) Lisaks tuleks selleks, et tagada sujuv üleminek määrusega (EÜ) nr 1371/2007 kehtestatud raamistikult käesoleva määrusega ette nähtud raamistikule, järk-järgult kaotada varasemad riiklikud erandid, et tagada vajalik õiguskindlus ja järjepidevus. Liikmesriikidel, kus hetkel kehtivad erandid vastavalt määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 2 lõikele 4, peaks olema lubatud teha erandeid riigisisestele raudtee reisijateveo teenustele üksnes käesoleva määruse nende sätete kohaldamisest, mida on vaja oluliselt kohandada, ja igal juhul üksnes piiratud ajaks. Liikmesriikidel tuleks samuti lubada üleminekuperioodil teha erand kohustusest jagada liiklus- ja reisirahast ettevõtjate vahel üksnes juhul, kui raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjal ei ole tehniliselt võimalik esitada reaalaajas andmeid ühelegi raudteeveo-ettevõtjale, piletimüüjale, reisikorraldajale või jaamaülemale. Tehnilist võimekust tuleks hinnata vähemalt iga kahe aasta järel.
- (10) Liikmesriigid peaksid teavitama komisjoni, kui nad teevad raudtee reisijateveo teenustele erandeid käesoleva määruse teatud sätete kohaldamisest. Selle teabe esitamisel peaksid liikmesriigid selgitama selliste erandite tegemise põhjuseid ning kirjeldama meetmeid, mis on võetud või kavandatud käesolevast määrusest tulenevate kohustuste täitmiseks asjaomase erandi kehtivusaja lõppemisel.
- (11) Kui ühe jaama eest vastutab mitu jaamaülemat, peaks liikmesriikidel olema võimalus määrata asutus, kelle ülesandeks on vastutada käesolevas määruses osutatud kohustuste täitmise eest.

- (12) Ligipääs reaalajas reisieabele, sealhulgas tariifidele, muudab rongiga reisimise uutele klientidele hõlpsamini kättesaadavaks ning pakub neile suurema valiku sõiduvõimalusi ja tariife. Raudteeveo-ettevõtjad peaksid andma nende teenuseid müüvatele teistele raudteeveo-ettevõtjatele, piletimüüjatele ja reisikorraldajatele juurdepääsu sellisele reisieabele ning võimaluse teha ja tühistada broneeringuid, et hõlbustada rongiga reisimist. Raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjad peaksid rongide saabumise ja väljumisega seotud andmed reaalajas edastama raudteeveo-ettevõtjatele ja jaamaülematele ning piletimüüjatele ja reisikorraldajatele, et hõlbustada rongiga reisimist.
- (13) Reisieabe andmist käsitlevad üksikasjalikumad nõuded on sätestatud komisjoni määruses (EL) nr 454/2011¹ osutatud koostalitluse tehnilistes kirjeldustes.

¹ Komisjoni 5. mai 2011. aasta määrus (EL) nr 454/2011 üleeuroopalise raudteesüsteemi allsüsteemi „reisijateveoteenuste telemaatilised rakendused“ koostalitluse tehnilise kirjelduse kohta (ELT L 123, 12.5.2011, lk 11).

- (14) Rongireisijate õiguste tugevdamine peaks tuginema olemasoleval rahvusvahelisel õigusel, mis sisaldub 9. mai 1980. aasta rahvusvahelise raudteeveo konventsiooni (COTIF) (nagu seda on muudetud rahvusvahelise raudteeveo konventsiooni 3. juuni 1999. aasta muutmisprotokolliga) lisas A – reisijate ja pagasi rahvusvahelise raudteeveo lepingu ühtsed eeskirjad (CIV). Siiski on soovitatav laiendada käesoleva määruse kohaldamisala ja kaitsta mitte ainult rahvusvahelisi, vaid ka riigisiseseid reisijaid. Liit ühines COTIFiga 23. veebruaril 2013.
- (15) Liikmesriigid peaksid keelama diskrimineerimise reisija kodakondsuse või raudteeveo-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja tegevuskoha alusel liidus. Siiski ei tohiks keelata sotsiaalseid tariife ega ühistranspordi suurema kasutamise soodustamist, tingimusel et kõnealused meetmed on proportsionaalsed ega sõltu asjaomase reisija kodakondsusest. Raudteeveo-ettevõtjad, piletimüüjad ja reisikorraldajad võivad kindlaks määrata oma äritavad, sealhulgas eripakkumiste kasutamise ja teatud müügikanalite edendamise. Võttes arvesse sõidupileteid müüvate veebiplatvormide arengut, peaksid liikmesriigid pöörama erilist tähelepanu diskrimineerimise ärahoidmisele veebiliideste kasutamise või piletite ostmise käigus. Samuti peaks reisija kaitstuse tase olema sama olenemata sellest, kuidas teatavat liiki pilet on ostetud.

- (16) Jalgrattasõidu suurenev populaarsus kogu liidus mõjutab üldist liikuvust ja turismi. Nii rongiliikluse kui ka jalgratta kasutamise kasv transpordiliikide lõikes vähendab transpordi keskkonnamõju. Seetõttu peaksid raudteeveo-ettevõtjad võimalikult palju hõlbustama jalgrattasõidu ja rongireiside kombineerimist. Eelkõige peaksid nad uue veeremi soetamisel või olemasoleva veeremi põhjalikul uuendamisel tagama piisava arvu jalgrattakohti, välja arvatud restoranvagunite, magamisvagunite ja kupeevagunite soetamisel või uuendamisel. Selleks et vältida negatiivset mõju olemasoleva veeremi ohutustasemele, tuleks nimetatud kohustust kohaldada üksnes juhul, kui tegemist on olulise ümberehitamisega, mille puhul on vaja uut veeremi turule laskmise luba.

- (17) Rongikoosseisu jaoks tuleks kindlaks määrata piisav arv jalgrattakohti, võttes arvesse rongikoosseisu suurust, teenuse liiki ja nõudlust jalgrataste transpordi järele. Raudteeveo-ettevõtjatel peaks olema võimalik koostada kavasid, milles määratakse pärast üldsusega konsulteerimist kindlaks jalgrattakohtade konkreetne arv nende rongides. Kui raudteeveo-ettevõtjad ei soovi selliseid kavasid koostada, tuleks kohaldada kohustuslikku jalgrattakohtade arvu. Nimetatud kohustuslik arv peaks olema ka raudteeveo-ettevõtjatele juhiseks oma plaanide koostamisel. Kohustuslikust väiksemat arvu tuleks pidada piisavaks üksnes juhul, kui seda õigustavad erilised asjaolud, nagu raudteeteenuste osutamine talveajal, kus jalgrataste transpordi järele ilmselgelt nõudlus kas puudub või see on väike. Mõnes liikmesriigis on nõudlus jalgrataste transpordi järele eriti suur teatavat liiki teenuste puhul. Seetõttu peaks liikmesriikidel olema võimalus määrata teatavat liiki teenuste jaoks kindlaks minimaalne piisav jalgrattakohtade arv. Nimetatud arv peaks olema ülimuslik raudteeveo-ettevõtjate mis tahes kavades nimetatud arvude suhtes. See ei tohiks takistada raudteeveo vaba liikumist liidu piires. Reisijatele tuleks jalgrattakohtadest teada anda.
- (18) Jalgrataste veoga seotud õigusi ja kohustusi tuleks kohaldada jalgrataste suhtes, mis on enne ja pärast rongireisi sõiduvalmid. Jalgrataste vedu pakendatult ja kotis, kui see on asjakohane, on hõlmatud käesoleva määruse sätetega, milles käsitletakse pagasit.

- (19) Reisijate õiguste hulka kuulub õigus saada teavet teenuse kohta nii enne reisi kui ka reisi ajal. Raudteeveo-ettevõtjad, piletimüüjad ja reisikorraldajad peaksid enne reisi andma üldist teavet raudteeveoteenuse kohta. See teave tuleks esitada puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute jaoks kättesaadavas vormis. Raudteeveo-ettevõtjad ning võimaluse korral piletimüüjad ja reisikorraldajad peaksid reisijale andma reisi ajal käesoleva määrusega nõutavat lisateavet. Samuti peaks sellist teavet reisijatele andma jaamaülem, kui tal seda on.
- (20) Piletimüüjate suurus erineb oluliselt mikroettevõtjatest suurettevõtjateni ning mõned piletimüüjad pakuvad oma teenuseid kas üksnes väljaspool interneti või üksnes internetis. Seega peaks reisijate teavitamise kohustus olema proportsionaalne piletimüüjate erineva suuruse ning sellest tuleneva erineva suutlikkusega.
- (21) Käesolev määrus ei tohiks takistada raudteeveo-ettevõtjaid, reisikorraldajaid või piletimüüjaid pakkumast reisijatele soodsamaid tingimusi kui on käesolevas määruses kehtestatud. Käesolev määrus ei tohiks siiski viia selleni, et raudteeveo-ettevõtja on kohustatud lähtuma reisikorraldaja või piletimüüja pakutavatest soodsamatest lepingutingimustest, välja arvatud juhul, kui see on ette nähtud raudteeveo-ettevõtja ja reisikorraldaja või piletimüüja vahelises kokkuleppes.

- (22) Otsepiletid annavad reisijatele võimaluse reisida katkestusteta ning seetõttu tuleks teha kõik mõistlikud jõupingutused, et pakkuda niisuguseid pileteid pikamaa-, linna- ja linnalähiliinide ning piirkondlike raudtee reisijateveo teenuste puhul olenemata sellest, kas need on rahvusvahelised või riigisisised, sealhulgas raudtee reisijateveo teenuste puhul, mille suhtes kohaldatakse käesoleva määruse alusel erandeid. Hüvitatava hilinemise koguaja arvutamisel peaks olema võimalik välistada hilinemised, mis toimusid käesoleva määruse kohaldamisalast välja jäävates reisi osades.
- (23) Sama raudteeveo-ettevõtja osutatavate teenuste puhul tuleks hõlbustada rongireisijate üleminekut ühelt teenuselt teisele, muutes otsepiletite pakkumise kohustuslikuks, kuna selleks ei ole vaja sõlmida raudteeveo-ettevõtjate vahelisi ärilepinguid. Otsepiletite pakkumise nõuet tuleks kohaldada ka teenuste suhtes, mida osutavad kas samale omanikule kuuluvad raudteeveo-ettevõtjad või reisi osaks oleva raudteeveoteenusega seotud raudteeveo-ettevõtja täisomanduses olevad tütarettevõtjad. Raudteeveo-ettevõtjal peaks olema võimalus näidata otsepiletil iga sellise raudteeveoteenuse, muu hulgas piirkondlikud teenused, väljumisaeg, mille puhul otsepilet kehtib.
- (24) Reisijaid tuleks selgelt teavitada sellest, kas raudteeveo-ettevõtja poolt ühe äritehingu raames müüdud piletite puhul on tegemist otsepiletiga. Kui reisijaid ei ole selgelt teavitatud, peaks raudteeveo-ettevõtja vastutama selliselt nagu oleks tegemist otsepiletiga.

- (25) Edendada tuleks otsepiletite pakkumist. Õige teabe andmine raudteeteenuse kohta on samuti tähtis juhul, kui reisijad ostavad pileteid piletimüüjalt või reisikorraldajalt. Kui piletimüüjad või reisikorraldajad müüvad ühe reisi jaoks mitu eraldi piletit, peaksid nad reisijat selgelt teavitama, et need piletid ei paku samal tasemel kaitset kui otsepiletid ning et teenust osutav raudteeveo-ettevõtja või teenust osutavad raudteeveo-ettevõtjad ei ole neid pileteid väljastanud otsepiletina. Kui piletimüüjad või reisikorraldajad seda nõuet ei täida, peaks nende vastutus ulatuma kaugemale pileтите hüvitamisest.
- (26) Otsepiletite pakkumisel on oluline, et raudteeveo-ettevõtjad võtaksid esialgset broneeringut tehes arvesse realistlikke ja kohaldatavaid minimaalseid ümberistumisaegu ning kõiki asjakohaseid tegureid, nagu näiteks asjaomaste jaamade ja perroonide suurus ja asukoht.

- (27) Arvestades Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni puuetega inimeste õiguste konventsiooni ning selleks, et anda puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele teiste kodanikega samaväärne võimalus rongiga reisida, tuleks kehtestada nende mittediskrimineerimise ja sõidu ajal abistamise eeskirjad. Puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel on kõigi teiste kodanikega võrdsed õigused vabale liikumisele ja mittediskrimineerimisele. Sealhulgas tuleks erilist tähelepanu pöörata puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute teavitamisele seoses raudteeveoteenustele ligipääsuga, veeremile ligipääsu tingimustega ja rongis olevate võimalustega. Meelelise kahjustusega reisijatele hilinemiste kohta parima teabe andmiseks tuleks vajaduse korral kasutada visuaal- ja helisüsteeme. Puuetega inimestel peaks olema võimalus osta rongis pileteid ilma lisatasuta, juhul kui puudub ligipääsetav vahend pileti ostmiseks enne rongi sisenemist. Seda õigust peaks olema siiski võimalik piirata turvalisuse või kohustusliku broneeringuga seotud asjaoludel. Personal peaks läbima vastava koolituse, et nad suudaksid täita puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadusi, eelkõige neile abi osutades. Võrdsete reisingimuste tagamiseks tuleks sellistele isikutele osutada abi jaamades ja rongides või, juhul kui rongis ega jaamas ei ole koolitatud vagunisaatjaid, tuleks teha kõik mõistlikud jõupingutused, et võimaldada ligipääs rongiga reisimiseks.

- (28) Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad peaksid tegema puuetega inimesi esindavate organisatsioonidega aktiivselt koostööd, et parandada transporditeenustele ligipääsu kvaliteeti.
- (29) Selleks, et hõlbustada puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääsu raudtee reisijateveo teenustele, peaks liikmesriikidel olema võimalus nõuda, et raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad looksid teabe ja abi koordineerimiseks ühtsed riiklikud kontaktpunktid.
- (30) Puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele abi osutamise tagamiseks on praktilistel põhjustel vaja raudteeveo-ettevõtjat, jaamaülemat, piletimüüjat või reisikorraldajat abivajadusest eelnevalt teavitada. Kuigi käesoleva määrusega kehtestatakse sellistele eelteatistele ühtne maksimaalne ajavahemik, on puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute liikuvuse parandamiseks kasulik lühemat ajavahemikku võimaldav vabatahtlik kord. Selleks et tagada teabe võimalikult laialdane jagamine selliste lühendatud ajavahemike kohta, on oluline, et komisjon lisaks oma aruandesse käesoleva määruse rakendamise ja tulemuste kohta teabe lühendatud eelteatamise korra väljatöötamise ja asjaomase teabe levitamise kohta.

- (31) Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad peaksid võtma arvesse puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadusi, järgides Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2019/882¹ ja komisjoni määrust (EL) nr 1300/2014². Kui käesolevas määruses viidatakse direktiivi (EL) 2019/882 sätetele, kohaldavad liikmesriigid neid sätteid alates 28. juunist 2025 ja kooskõlas kõnealuse direktiivi artiklis 32 sätestatud üleminekumeetmetega. Raudtee reisijateveo teenuste puhul on nende sätete kohaldamisala sätestatud kõnealuse direktiivi artikli 2 lõike 2 punktis c.
- (32) Teatavaid loomi koolitatakse selleks, et võimaldada puuetega inimestel iseseisvalt liikuda. Selliseks liikumiseks on oluline, et neid loomi saaks rongi kaasa võtta. Käesoleva määrusega kehtestatakse abikoerte suhtes ühtsed õigused ja kohustused. Liikmesriikidel peaks siiski olema võimalus katsetada teisi liikumisabiloomi ja lubada neil oma riigisisestel raudteevedudel rongis viibida. On oluline, et komisjon jälgiks arengut selles valdkonnas, pidades silmas edasist tööd liikumisabiloomade teemaga.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta (ELT L 151, 7.6.2019, lk 70).

² Komisjoni 18. novembri 2014. aasta määrus (EL) nr 1300/2014, milles käsitletakse koostalitluse tehnilist kirjeldust seoses puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimestele juurdepääsuvõimaluste tagamisega Euroopa Liidu raudteesüsteemis (ELT L 356, 12.12.2014, lk 110).

- (33) On soovitatav, et käesoleva määrusega loodaks süsteem hilinemise korral reisijatele hüvitise maksmiseks, sealhulgas selliste juhtude puhul, kus hilinemise põhjuseks on teenuse tühistamine või ühendusreisist mahajäämine. Raudtee reisijateveo teenuse hilinemise korral peaksid raudteeveo-ettevõtjad pakkuma reisijatele hüvitist, mille aluseks on teatav protsendimäär piletihinnast.
- (34) Raudteeveo-ettevõtjatel peaks olema kohustus ennast kindlustada või hankida piisav garantii seoses oma vastutusega rongireisijate ees õnnetusjuhtumi korral.
- (35) Suuremad õigused hüvitisele ja abile hilinemise, ühendusreisist mahajäämise või teenuse tühistamise korral peaksid veelgi stimuleerima raudtee-reisijateveo turgu, millest võidavad reisijad.
- (36) Hilinemise korral tuleks reisijatele pakkuda reisi jätkamise või marsruudi muutmise võimalusi võrdväärsetel transporditingimustel. Sellises olukorras tuleks arvesse võtta puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadusi.

- (37) Raudteeveo-ettevõtja ei peaks siiski olema kohustatud hüvitist maksma, kui ta suudab tõendada, et hilinemise põhjustasid sellised erakorralised asjaolud nagu näiteks äärmuslikud ilmastikuolud või suured loodusõnnetused, mis seavad ohtu teenuse ohutu osutamise. Selline sündmus peaks vastama erakordse looduskatastroofi tunnustele ning erinema tavapärastest aastaajale omastest ilmastikutingimustest, näiteks sügistormidest või loodete või lume sulamise põhjustatud regulaarsetest üleujutustest linnades. Lisaks ei peaks raudteeveo-ettevõtja olema kohustatud hüvitist maksma, kui ta suudab tõendada, et hilinemise põhjustas ulatuslik rahvatervise kriis nagu näiteks pandeemia. Kui hilinemise on põhjustanud reisija või teatavate kolmandate isikute poolne tegevus, ei peaks raudteeveo-ettevõtja olema kohustatud hilinemise eest hüvitist maksma. Raudteeveo-ettevõtjad peaksid tõendama, et neil ei olnud võimalik kõnealust hilinemist ette näha ega ära hoida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed, sealhulgas veeremi asjakohane ennetav hooldamine. Raudteeveo-ettevõtja töötajate streigid ning teiste sama raudteetaristut kasutavate raudteeveo-ettevõtjate, raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja või jaamaülemate tegevus või tegevusetus ei peaks vabastama hilinemisega seotud vastutusest. Asjaolud, mille korral raudteeveo-ettevõtjad ei ole kohustatud hüvitist maksma, peaksid olema objektiivselt põhjendatud. Kui raudteeveo-ettevõtjale on kättesaadav raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja, avaliku sektori asutuse või raudteeveo-ettevõtjatest sõltumatu organi teatis või dokument, milles on märgitud asjaolud, millele tuginedes saab raudtee-ettevõtja väita, et ta on ta hüvitise maksmise kohustusest vabastatud, peaks ta juhtima sellisele teatisele või dokumendile reisijate ja vajaduse korral asjaomaste asutuste tähelepanu.

- (38) Raudteeveo-ettevõtjaid tuleks kutsuda üles lihtsustama reisijate jaoks kehtivat hüvitise või tagasimakse taotlemise korda. Eelkõige peaks liikmesriikidel olema võimalus nõuda, et raudteeveo-ettevõtjad võtaksid taotlusi vastu kindlate sidevahendite, näiteks veebisaitide või mobiilirakenduste kaudu, tingimusel et sellised nõuded ei ole diskrimineerivad.
- (39) Et hõlbustada reisijatel käesoleva määruse kohase hüvitise või tagasimakse taotlemist, tuleks kehtestada selliste taotluste jaoks kogu liidus kehtivad vormid. Reisijatel peaks olema võimalus esitada taotlus sellist vormi kasutades.
- (40) Raudteeveo-ettevõtjad peaksid koostöös raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjate ja jaamaülematega koostama hädaolukorra lahendamise plaanid, et minimeerida suurte häirete mõju, andes sõiduvõimaluseta jäänud reisijatele asjakohast teavet ja abi.
- (41) Ühtlasi on soovitav leevendada õnnetuses kannatanute ja nende ülalpeetavate lühiajalisi rahamuresid vahetult pärast õnnetust.
- (42) Rongireisijate huvides on asjakohaste meetmete võtmine kokkuleppel avalik-õiguslike asutustega, et tagada reisijate turvalisus nii jaamades kui ka rongis.

- (43) Rongireisijad peaksid saama esitada kaebuse igale asjaomasele raudteeveo-ettevõtjale, teatavate jaamade jaamaülematele või, kui see on asjakohane, piletimüüjatele ja reisikorraldajatele, vastavalt nende vastutusalale seoses käesoleva määrusega sätestatud õiguste ja kohustustega. Rongireisijatel peaks olema õigus saada vastus mõistliku aja jooksul.
- (44) Raudteeveo-ettevõtjatel ja jaamaülematel peaks kaebuste tõhusaks käsitlemiseks olema õigus luua ühiseid klienditeeninduse ja kaebuste käsitlemise mehhanisme. Teave kaebuste käsitlemise korra kohta peaks olema avalikult kättesaadav ja kõigile reisijatele kergesti ligipääsetav.
- (45) Käesolev määrus ei peaks mõjutama reisijate õigust esitada riiklikule asutusele kaebus või taotleda õiguskaitset riigisiseste menetluste alusel.
- (46) Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad peaksid raudtee reisijateveoteenuste kvaliteedi standardid kindlaks määrama ning neid haldama ja jälgima. Samuti peaksid raudteeveo-ettevõtjad avalikustama teabe oma teenuste kvaliteedi kohta.

- (47) Raudteetranspordis tarbijakaitse kõrge taseme hoidmiseks tuleks liikmesriikidele teha kohustuslikuks riiklike täitevasutuste määramine käesoleva määruse kohaldamise hoolikaks jälgimiseks ja jõustamiseks. Kõnealused asutused peaksid olema võimelised võtma mitmesuguseid täitemeetmeid. Reisijatel peaks olema võimalus esitada nendele asutustele kaebusi määruse väidetava rikkumise kohta. Selliste kaebuste rahuldava käsitlemise tagamiseks peaksid kõnealused asutused ka liikmesriikide riiklike täitevasutustega koostööd tegema.
- (48) Liikmesriigile, kellel ei ole raudteesüsteemi ega peatset väljavaadet selle saamiseks, seataks ebaproportsionaalne ja tarbetu kohustus, kui tema suhtes kohaldataks käesolevas määruses sätestatud täitmiskohustust jaamaülemate ja raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjate suhtes. Sama kehtib raudteeveo-ettevõtjate jõustamiskohustuste kohta seni, kuni liikmesriik ei ole andnud tegevusluba ühelegi raudteeveo-ettevõtjale. Seetõttu tuleks sellised liikmesriigid kõnealusest kohustusest vabastada.
- (49) Isikuandmete töötlemine peaks toimuma vastavalt liidu õigusaktidele, mis käsitlevad isikuandmete kaitset, eelkõige Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EL) 2016/679¹.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus) (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1).

- (50) Liikmesriigid peaksid kehtestama karistused käesoleva määruse rikkumise eest ja tagama nende karistuste rakendamise. Karistused, mille hulka võib kuuluda ka asjaomasele isikule hüvitise maksmine, peaksid olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.
- (51) Kuna käesoleva määruse eesmärged, nimelt liidu raudteede arendamist ja rongireisijate õiguste tõhustamist, ei suuda liikmesriigid piisavalt saavutada ning seetõttu on neid parem saavutada liidu tasandil, võib liit võtta meetmeid kooskõlas Euroopa Liidu lepingu artiklis 5 sätestatud subsidiaarsuse põhimõttega. Kõnealuses artiklis sätestatud proportsionaalsuse põhimõtte kohaselt ei lähe käesolev määrus nimetatud eesmärkide saavutamiseks vajalikust kaugemale.

- (52) Reisijate kaitse kõrge taseme tagamiseks tuleks komisjoni volitada võtma vastu ELi toimimise lepingu artikli 290 kohaseid õigusakte, et muuta I lisa seoses CIV ühtsete eeskirjadega ning kohandada ettemakse miinimumsuurust reisija surma korral, et võtta arvesse muudatusi ELi üleses tarbijahindade harmoniseeritud indeksis. On eriti oluline, et komisjon viiks oma ettevalmistava töö käigus läbi asjakohaseid konsultatsioone, sealhulgas ekspertide tasandil, ja et kõnealused konsultatsioonid viidaks läbi kooskõlas 13. aprilli 2016. aasta institutsioonidevahelises parema õigusloome kokkuleppes¹ sätestatud põhimõtetega. Eelkõige selleks, et tagada delegeeritud õigusaktide ettevalmistamises võrdne osalemine, saavad Euroopa Parlament ja nõukogu kõik dokumendid liikmesriikide ekspertidega samal ajal ning nende ekspertidel on pidev juurdepääs komisjoni eksperdirühmade koosolekutele, millel arutatakse delegeeritud õigusaktide ettevalmistamist.
- (53) Selleks et tagada käesoleva määruse ühetaolised rakendamistingimused, tuleks komisjonile anda rakendamisvolitused. Neid volitusi tuleks teostada kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) nr 182/2011².

¹ ELT L 123, 12.5.2016, lk 1.

² Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 182/2011, millega kehtestatakse eeskirjad ja üldpõhimõtted, mis käsitlevad liikmesriikide läbiviidava kontrolli mehhanisme, mida kohaldatakse komisjoni rakendamisvolituste teostamise suhtes (ELT L 55, 28.2.2011, lk 13).

- (54) Käesolevas määruses austatakse põhiõigusi ja järgitakse põhimõtteid, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste hartas, eelkõige selle artiklites 21, 26, 38 ja 47, mis käsitlevad vastavalt igasuguse diskrimineerimise keeldu, puuetega inimeste integreerimist ühiskonda, tarbijakaitse kõrge taseme tagamist ning õigust tõhusale õiguskaitsevahendile ja õiglasele kohtulikule arutamisele. Liikmesriikide kohtud peavad käesolevat määrust kohaldama nimetatud õigusi ja põhimõtteid järgides,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

I peatükk

Üldsätted

Artikkel 1

Reguleerimisese ja eesmärgid

Selleks et tagada reisijate tõhus kaitse ning soodustada rongiga reisimist, kehtestatakse käesoleva määrusega raudteetranspordi suhtes kohaldatavad eeskirjad järgneva kohta:

- a) reisijate mittediskrimineerimine seoses transporditingimustega ja piletite pakkumisega;
- b) raudteeveo-ettevõtjate vastutus ning nende kindlustuskohustused reisijate ja nende pagasi suhtes;
- c) reisijate õigused raudteeveoteenuste kasutamisest tingitud õnnetuse korral, mis lõpeb surma, vigastuse või pagasi kaotsimineku või kahjustamisega;
- d) reisijate õigused häirete, näiteks tühistamise või hilinemise korral, sealhulgas hüvitise saamise õigus;
- e) reisijatele kättesaadavas vormis antav täpne ja õigeaegne miinimumteave, muu hulgas piletite väljastamise kohta;

- f) puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute mittediskrimineerimine ning abistamine;
- g) teenuse kvaliteedi standardite kindlaksmääramine ja järelevalve ning reisijate turvalisuse riskide ohjamine;
- h) kaebuste käsitlemine;
- i) täitmise tagamise üldeeskirjad.

Artikkel 2

Kohaldamisala

1. Käesolevat määrust kohaldatakse liidu piires rahvusvahelistele ja riigisisestele raudteereisidele ja -teenustele, mida osutab üks või mitu vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile 2012/34/EL¹ tegevusloa saanud raudteeveo-ettevõtjat.
2. Liikmesriigid võivad teha erandi käesoleva määruse kohaldamisest teenuste suhtes, mida osutatakse üksnes ajaloolisel või turismi eesmärgil. Seda erandit ei kohaldata artiklite 13 ja 14 suhtes.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. novembri 2012. aasta direktiiv 2012/34/EL, millega luuakse ühtne Euroopa raudteepiirkond (ELT L 343, 14.12.2012, lk 32).

3. Määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 2 lõigete 4 ja 6 alusel enne ... [käesoleva määruse jõustumise kuupäev] tehtud erandid kehtivad kuni nende erandite aegumise kuupäevani. Määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 2 lõike 5 alusel enne ... [käesoleva määruse jõustumise kuupäev] tehtud erandid kehtivad kuni ... [24 kuud pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva].
4. Liikmesriigid võivad enne riigisiseste raudtee reisijateveoteenuste suhtes määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 2 lõike 4 kohaselt tehtud erandi kehtivusaja lõppu teha selliste riigisiseste raudtee reisijateveoteenuste suhtes erandi käesoleva määruse artiklite 15, 17 ja 19, artikli 20 lõike 2 punktide a ja b ning artikli 30 lõike 2 kohaldamisest veel kuni viieks aastaks.
5. Liikmesriigid võivad kuni ... [üheksa aastat pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva] sätestada, et artiklit 10 ei kohaldata, kui raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjal ei ole tehniliselt võimalik edastada reaajas andmeid artikli 10 lõike 1 tähenduses mis tahes raudteeveo-ettevõtjale, piletimüüjale, reisikorraldajale või jaamaülemale. Liikmesriigid hindavad vähemalt iga kahe aasta järel uuesti, mil määral on selliste andmete edastamine tehniliselt teostatav.

6. Vastavalt lõikele 8 võivad liikmesriigid teha erandi käesoleva määruse kohaldamisest järgmiste teenuste suhtes:
- a) linna- ja linnalähiliinide ning piirkondlikud raudtee reisijateveo teenused;
 - b) rahvusvahelised raudtee reisijateveo teenused, millest oluline osa, sealhulgas vähemalt üks sõiduplaanijärgne peatus jaamas, toimub väljaspool liitu.
7. Liikmesriigid teavitavad komisjoni lõigete 2, 4, 5 ja 6 kohaselt tehtud eranditest, ning esitavad nimetatud erandite põhjendused.
8. Lõike 6 punkti a kohaselt tehtud erandeid ei kohaldata artiklite 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 ja 28 suhtes.

Kui kõnealused erandid on seotud piirkondlike raudtee reisijateveo teenustega, ei kohaldata neid ka seoses artiklitega 6, 12 või artikli 18 lõikega 3 ja V peatükiga.

Olenemata käesoleva lõike teisest lõigust võib piirkondlike raudtee-reisijateveoteenustega seotud erandeid artikli 12 lõike 1 ja artikli 18 lõike 3 kohaldamisest kohaldada kõige enam kuni ... [seitse aastat pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva].

Artikkel 3

Mõisted

Käesolevas määruuses kasutatakse järgmisi mõisteid:

- 1) „raudteeveo-ettevõtja“ – raudteeveo-ettevõtja direktiivi 2012/34/EL artikli 3 punktis 1 määratletud tähenduses;
- 2) „raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja“ – raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja direktiivi 2012/34/EL artikli 3 punktis 2 määratletud tähenduses;
- 3) „jaamaülem“ – liikmesriigis asuv organisatsiooniline üksus, kes vastutab ühe või mitme raudteejaama juhtimise eest ning kes võib olla raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja;
- 4) „reisikorraldaja“ – korraldaja või vahendaja vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2015/2302¹ artikli 3 punktides 8 ja 9 määratletud tähenduses, välja arvatud raudteeveo-ettevõtja;
- 5) „piletimüüja“ – raudteeveoteenuste vahendaja, kes vahendaja ja ühe või mitme raudteeveo-ettevõtja vahelise lepingu või muu kokkuleppe alusel müüb pileteid, sealhulgas otsepileteid;

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiiv (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ (ELT L 326, 11.12.2015, lk 1).

- 6) „veoleping“ – raudteeveo-ettevõtja ja reisija vaheline tasulist või tasuta raudteevedu käsitlev leping ühe või mitme veoteenuse osutamiseks;
- 7) „pilet“ – kehtiv tõend veolepingu sõlmimise kohta, olenemata selle vormist;
- 8) „broneering“ – reisimisõigust andev dokument või elektrooniline luba, kui isiklik veokokkulepe on eelnevalt kinnitatud;
- 9) „otsepilet“ – otsepilet direktiivi 2012/34/EL artikli 3 punktis 35 määratletud tähenduses;
- 10) „teenus“ – raudtee reisijateveo teenus, mida osutatakse raudteejaamade vahel vastavalt sõiduplaanile, sealhulgas ka marsruudi muutmise eesmärgil pakutavad veoteenused;
- 11) „reis“ – reisija vedamine lähtejaamast sihtjaama;
- 12) „riigisisene raudtee reisijateveo teenus“ – raudtee reisijateveo teenus, mille puhul rong ei ületa liikmesriigi piiri;
- 13) „linna- ja linnalähiliinide raudtee reisijateveo teenus“ – raudtee reisijateveo teenus direktiivi 2012/34/EL artikli 3 punktis 6 määratletud tähenduses;

- 14) „piirkondlik raudtee reisijateveo teenus“ – raudtee reisijateveo teenus direktiivi 2012/34/EL artikli 3 punktis 7 määratletud tähenduses;
- 15) „pikamaa raudtee reisijateveo teenus“ – raudtee reisijateveo teenus, mis ei ole linna- ja linnalähiliinide ega piirkondlik raudtee reisijateveo teenus;
- 16) „rahvusvaheline raudtee reisijateveo teenus“ – raudtee reisijateveo teenus, mille puhul rong ületab vähemalt ühe liikmesriigi piiri ning mille peamine eesmärk on reisijate vedu erinevates liikmesriikides või liikmesriigis ja kolmandas riigis asuvate jaamade vahel;
- 17) „hiline mine“ – ajaline erinevus selle kellaaja vahel, millal reisija pidi avaldatud sõiduplaani kohaselt lõplikku sihtjaama saabuma, ning tema tegeliku või oodatava saabumisaja vahel;
- 18) „saabumine“ – hetk, mil perrooni ääres peatunud rongi ukсед avatakse ja reisijatel lubatakse väljuda;
- 19) „reisikaart“ või „perioodipilet“ – piiramata reise arvu ga pilet, mis võimaldab selle volitatud omanikul rongiga reisida kindla ajavahemiku jooksul kindlal marsruudil või kindlatel liinidel;

- 20) „ühendusreisist mahajäämine“ – olukord, kus reisijal jääb otsepiletiga müüdud rongireisi vältel kasutamata üks või mitu teenust seetõttu, et üks või mitu eelnevat teenust on hilinenud või tühistatud, või seetõttu, et teenus väljus enne sõiduplaanis märgitud aega;
- 21) „puuetega inimesed“ ja „piiratud liikumisvõimega isikud“ – isikud, kellel on püsiv või ajutine füüsiline, vaimne, intellekti- või meelepuue, mis koostoimes eri takistustega võib neil takistada transpordivahendi täielikku ja tulemuslikku kasutamist teiste reisijatega võrdsetel alustel, või kelle liikumisvõime transpordivahendi kasutamisel on vanuse tõttu piiratud;
- 22) „jaam“ – koht raudteel, kus raudtee reisijateveo teenus võib alata, peatuda või lõppeda.

II peatükk

Veoleping, teave ja piletid

Artikkel 4

Veoleping

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

Artikkel 5

Mittediskrimineerivad lepingutingimused ja tariifid

Ilma et see piiraks sotsiaalsete tariifide kohaldamist, pakuvad raudteeveo-ettevõtjad, piletimüüjad või reisikorraldajad üldsusele lepingutingimusi ja tariife, ilma et selle kaudu otseselt või kaudselt diskrimineeritaks reisijat kodakondsuse alusel või raudteeveo-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja tegevuskoha alusel liidus.

Käesoleva artikli esimest lõiku kohaldatakse raudteeveo-ettevõtjate ja piletimüüjate suhtes ka siis, kui nad võtavad reisijalt vastu broneeringuid vastavalt artiklile 11.

Artikkel 6

Jalgrattad

1. Reisijatel võimaldatakse lõikes 3 osutatud tingimustel, ning asjakohasel juhul mõistliku tasu eest võtta rongi kaasa jalgrattaid.

Rongides, kus nõutakse broneeringut, peab olema võimalik teha broneering jalgratta veoks.

Kui reisija on teinud jalgratta jaoks broneeringu ning selle jalgratta veost keeldutakse ilma seda nõuetekohaselt põhjendamata, on reisijal õigus marsruudi muutmisele või tagasimaksele vastavalt artiklile 18, hüvitisele vastavalt artiklile 19 ja abile vastavalt artikli 20 lõikele 2.

2. Kui jalgrataste jaoks on rongis kindlaksmääratud kohad, peavad reisijad paigutama oma jalgrattad nendele kohtadele. Kui selliseid kohti määratud ei ole, on jalgrattad reisijate järelevalve all ning reisijad teevad mõistlikes piirides kõik endast sõltuva, et tagada, et nende jalgrattad ei häiri ega kahjusta teisi reisijaid, liikumisvahendeid, pagasit ega rongi käitamist.
3. Raudteeveo-ettevõtjad võivad reisijate õigust võtta rongi kaasa jalgratas piirata ohutuse või käitamisega seotud põhjustel, eelkõige tipptundidel kohaldatavate mahupiirangute tõttu või kui veerem seda ei võimalda. Samuti võivad raudteeveo-ettevõtjad piirata jalgrataste vedu jalgrataste kaalust ja mõõtmetest lähtuvalt. Nad avaldavad oma ametlikel veebisaitidel jalgrataste veo tingimused, sealhulgas ajakohastatud teabe jalgrattakohtade mahutavuse kohta, kasutades selleks määruses (EL) nr 454/2011 osutatud telemaatilisi rakendusi.
4. Raudtee-ettevõtjad tagavad uue veeremi hankemenetluse algatamisel või olemasoleva veeremi põhjalikul uuendamisel, mille tulemusel on vaja uut veeremi turule laskmise luba vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2016/797¹ artikli 21 lõikele 12, et rongikoosseis, milles seda veeremit kasutatakse, on varustatud piisava arvu jalgrattakohtadega. Käesolevat lõiku ei kohaldata restoranvagunite, magamisvagunite või kupeevagunite suhtes.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2016. aasta direktiiv (EL) 2016/797 Euroopa Liidu raudteesüsteemi koostalitluse kohta (ELT L 138, 26.5.2016, lk 44).

Raudteeveo-ettevõtjad määravad kindlaks jalgrattakohtade piisava arvu, võttes arvesse rongikoosseisu suurust, teenuse liiki ja nõudlust jalgrataste veo järele. Jalgrattakohtade piisav arv määratakse kindlaks lõikes 4 osutatud kavades. Kui selliseid kavasid ei ole või kavades ei ole sellist arvu kindlaks määratud, peab igas rongikoosseisus olema vähemalt neli jalgrattakohta.

Liikmesriigid võivad teatavat liiki teenuste puhul kehtestada minimaalseks piisavaks arvuks neljast suurema arvu, mida sellisel juhul kohaldatakse teise lõigu kohaselt kindlaksmääratud arvu asemel.

5. Raudteeveo-ettevõtjad võivad koostada ja ajakohastada kavasid selle kohta, kuidas suurendada ja parandada jalgrataste vedu, ning muid lahendusi soodustamiseks raudtee ja jalgrataste kombineeritud kasutamist.

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1370/2007¹ artikli 2 punktis b määratletud pädevad asutused võivad koostada sellised kavad avaliku teenindamise lepingu alusel osutatavate teenuste jaoks. Liikmesriigid võivad nõuda, et selliseid kavasid koostaksid nimetatud pädevad asutused või liikmesriikide territooriumil tegutsevad raudteeveo-ettevõtjad.

6. Lõikes 5 osutatud kavad koostatakse pärast üldsuse ja asjaomaste esindusorganisatsioonidega konsulteerimist. Need kavad avaldatakse kas raudteeveo-ettevõtja või pädeva asutuse veebisaidil, vastavalt kuidas on kohasem.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1370/2007, mis käsitleb avaliku reisijateveoteenuse osutamist raudteel ja maanteel ning millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu määrused (EMÜ) nr 1191/69 ja (EMÜ) nr 1107/70 (ELT L 315, 3.12.2007, lk 1).

Artikkel 7

Kohustuste välistamise ja piirangute kehtestamise keeld

1. Käesoleva määruse alusel reisijate ees võetud kohustusi ei või piirata ega neid välistada, eelkõige veolepingusse märgitava erandi või piirava klausliga. Lepingutingimused, millega käesolevast määrusest tulenevaid õigusi kas otse või kaudselt välistatakse, neist erandeid kehtestatakse või neid piiratakse, ei ole reisija jaoks siduvad.
2. Raudteeveo-ettevõtja, reisikorraldaja või piletimüüja võib pakkuda reisijatele käesolevas määruses kehtestatutest soodsamaid lepingutingimusi.

Artikkel 8

Teavitamiskohustus seoses veoteenuste lõpetamisega

Raudteeveo-ettevõtjad või kui see on kohane, raudteel avaliku teenindamise lepingu eest vastutavad pädevad asutused avalikustavad oma otsused veoteenuste alalise või ajutise lõpetamise kohta asjakohaste kanalite kaudu, sealhulgas ligipääsetaval kujul vastavalt direktiivis (EL) 2019/882 ning määrustes (EL) nr 454/2011 ja (EL) nr 1300/2014 sätestatule, enne nende otsuste rakendamist.

Artikkel 9

Reisiteave

1. Raudteeveo-ettevõtjad, reisikorraldajad ning ühe või mitme raudteeveo-ettevõtja nimel veolepinguid pakkuvad piletimüüjad peavad andma nõudmise korral reisijale vähemalt II lisa I osas osutatud teavet seoses reisidega, mille jaoks asjaomane raudteeveo-ettevõtja veolepingut pakub.
2. Raudteeveo-ettevõtjad ning võimaluse korral piletimüüjad ja reisikorraldajad annavad reisijale reisi ajal vähemalt käesoleva määruse II lisa II osas esitatud lisateavet. Samuti peab sellist teavet reisijatele andma jaamaülem, kui tal seda on.
3. Lõigetes 1 ja 2 osutatud teave antakse kõige asjakohasemas vormis, tuginedes võimaluse korral reaajas reisiteabele, sealhulgas asjakohast kommunikatsioonitehnoloogiat kasutades. Erilist tähelepanu pööratakse nimetatud teabe ligipääsetavuse tagamisele vastavalt direktiivi (EL) 2019/882 ning määruste (EL) nr 454/2011 ja (EL) nr 1300/2014 sätetele.

Artikkel 10

Ligipääs liiklus- ja reisieabele

1. Raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjad edastavad rongide saabumise ja väljumise kohta reaalsajas andmeid raudteeveo-ettevõtjatele, piletimüüjatele, reisikorraldajatele ja jaamaülematele.
2. Raudtee-ettevõtjad võimaldavad nende teenuseid müüvatele teistele raudteeveo-ettevõtjatele, piletimüüjatele ja reisikorraldajatele ligipääsu II lisa I ja II osas esitatud minimaalsele reisieabele ning II lisa III osas osutatud broneerimissüsteemidega seotud toimingutele.
3. Teavet edastatakse ja ligipääs antakse mittediskrimineerival viisil ja põhjendamatult viivitusega. Ühekordsest taotlusest piisab, et saada teabele pidev ligipääs. Raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja ja raudteeveo-ettevõtja, kes on kohustatud tegema teabe kättesaadavaks vastavalt lõigetele 1 ja 2, võib taotleda lepingu või muu kokkuleppe sõlmimist, mille alusel edastatakse teavet või antakse ligipääs.

Teabe kasutamise lepingu või kokkuleppe tingimused ei tohi põhjendamatult piirata teabe taaskasutamise võimalusi ja neid ei tohi kasutada konkurentsi piiramiseks.

Raudteeveo-ettevõtjad võivad teistelt raudteeveo-ettevõtjatelt, reisikorraldajatelt, ja piletimüüjatelt nõuda õiglast, mõistlikku ja proportsionaalset rahalist hüvitist ligipääsu võimaldamisega seotud kulude eest, ning raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjad võivad nõuda hüvitist vastavalt kohaldatavatele normidele.

4. Teavet edastatakse ja ligipääs antakse asjakohaste tehniliste vahendite, näiteks rakendusliideste abil.
5. Kui lõikega 1 või 2 hõlmatud teave esitatakse kooskõlas muude liidu õigusaktidega, eelkõige komisjoni delegeeritud määrusega (EL) 2017/1926¹, loetakse käesoleva artikli kohased vastavad kohustused täidetuks.

Artikkel 11

Piletite ja broneeringute kättesaadavus

1. Raudteeveo-ettevõtjad, piletimüüjad ja reisikorraldajad pakuvad pileteid ning võimaluse korral otsepileteid ja broneeringuid.
2. Ilma et see piiraks lõigete 3 ja 4 kohaldamist, müüvad raudteeveo-ettevõtjad kas otse või piletimüüjate või reisikorraldajate vahendusel reisijatele pileteid vähemalt ühe järgmise müügikanali kaudu:
 - a) piletikassa, muu müügipunkt või piletiautomaat;

¹ Komisjoni 31. mai 2017. aasta delegeeritud määrus (EL) 2017/1926, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2010/40/EL seoses mitmeliigilisi liikumisvõimalusi käsitlevate teabeteenuste osutamisega kogu ELis (ELT L 272, 21.10.2017, lk 1).

- b) telefon, internet või muu laialdaselt kättesaadav infotehnoloogiavahend;
- c) müük rongis.

Määruse (EÜ) nr 1370/2007 artikli 2 punktis b määratletud pädevad asutused võivad nõuda, et raudteeveo-ettevõtjad pakuksid avaliku teenindamise lepingu alusel osutatavate teenuste pileteid rohkem kui ühe müügikanali kaudu.

- 3. Kui rongi lähtejaamas ei ole piletikassat ega piletiautomaati, teavitatakse reisijaid jaamas:
 - a) võimalusest osta pileteid telefoni teel või internetis või rongis ja ostu sooritamise korraldusest;
 - b) lähimast raudteejaamast või kohast, kus on olemas piletikassad ja/või piletiautomaadid.
- 4. Kui rongi lähtejaamas ei ole piletikassat, ligipääsetavat piletiautomaati ega muud ligipääsetavat vahendit pileti ostmiseks eelmüügist, lubatakse puuetega inimestel osta pilet rongis ilma selle eest lisatasu maksmata. Raudteeveo-ettevõtjad võivad seda õigust piirata või selle andmisest keelduda, kui see on põhjendatud seoses turvalisuse või kohustusliku sõidubroneeringuga.

Kui rongis ei ole personali, nõustab raudteeveo-ettevõtja puuetega inimesi ning teavitab neid sellest, kas ja kuidas on võimalik piletit osta.

Liikmesriigid võivad anda raudteeveo-ettevõtjatele loa nõuda, et puuetega inimeste staatust tunnustataks vastavalt asjaomase elukohariigi õigusele ja tavale.

Liikmesriigid võivad laiendada esimeses lõigus osutatud õigust kõikidele reisijatele. Kui liikmesriigid kasutavad kõnealust võimalust, teatavad nad sellest komisjonile. Euroopa Raudteeagentuur avaldab oma veebisaidil teabe määruste (EL) nr 454/2011 ja (EL) nr 1300/2014 rakendamise kohta.

Artikkel 12

Otsepiletid

1. Kui pikamaa- või piirkondlikke raudtee reisijateveo teenuseid osutab üksainus raudteeveo-ettevõtja, peab nimetatud ettevõtja nende teenuste jaoks pakkuma otsepiletit. Muude raudtee reisijateveo teenuste puhul teevad raudteeveo-ettevõtjad mõistlikes piirides kõik endast sõltuvalt, et pakkuda otsepileteid, ning teevad sel eesmärgil omavahel koostööd.

Esimese lõigu kohaldamisel hõlmab mõiste „üksainus raudteeveo-ettevõtja“ ka kõiki raudteeveo-ettevõtjaid, mis kuuluvad täielikult samale omanikule või on ühe asjaomase raudteeveo-ettevõtja täisomanduses olevad tütarettevõtjad.

2. Reaside puhul, mis hõlmavad üht või mitut ühendusreisi, teavitatakse reisijat enne pileti või piletite ostmist sellest, kas seda piletit või neid pileteid käsitatakse otsepiletina.
3. Reaside puhul, mis hõlmavad üht või mitut ühendusreisi, käsitatakse ühe äritehingu raames raudteeveo-ettevõtjalt ostetud piletit või piletiteid otsepiletina ning vastavalt artiklitele 18, 19 ja 20 vastutab raudteeveo-ettevõtja juhul, kui reisija jääb maha ühest või mitmest ühendusreisist.
4. Kui pilet või piletid on ostetud ühe äritehingu raames ning piletimüüja või reisikorraldaja kombineeris piletid omal algatusel, peab pileti või piletid müünud piletimüüja või reisikorraldaja, juhul kui reisija jääb maha ühest või mitmest ühendusreisist, tagasi maksma selle äritehingu raames pileti või piletite eest tasutud kogusumma ja lisaks maksma hüvitist 75 % väärtuses asjaomasest summast.

Esimeses lõigus osutatud õigus hüvitisele või kompensatsioonile ei piira reisijatele täiendava kahju hüvitamist käsitlevate liikmesriigi õigusaktide kohaldamist.

5. Lõigetes 3 ja 4 esitatud kohustusi ei kohaldata juhul, kui piletitele või muudele dokumentidele või elektroonilisele teabekandjale on märgitud reisijal teabe taasesitamist võimaldaval viisil, et nimetatud piletite puhul on tegemist eraldi veolepingutega, ning reisijat teavitati sellest enne pileti ostmist.

6. Käesolevas artiklis osutatud teabe reisijale esitamise tõendamise kohustus on pileti või piletid müünud raudteeveo-ettevõtjal, reisikorraldajal või piletimüüjal.
7. Piletimüüjad või reisikorraldajad vastutavad reisijate lõike 4 kohaste taotluste ja võimalike kaebuste käsitlemise eest. Lõikes 4 osutatud tagasimaksed tehakse ja hüvitised makstakse välja 30 päeva jooksul pärast taotluse saamist.

III peatükk

Raudteeveo-ettevõtja vastutus reisijate ja nende pagasi eest

Artikkel 13

Vastutus reisijate ja pagasi eest

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

Artikkel 14
Kindlustus ja kohustuste katmine

Raudteeveo-ettevõtjal peab olema oma vastutuse katmiseks küllaldane vastutuskindlustus või turutingimustel hangitud piisav garantii vastavalt direktiivi 2012/34/EL artiklile 22.

Artikkel 15
Ettemaksed

1. Reisija surma või vigastuse korral teeb I lisa artikli 26 lõikes 5 osutatud raudtee-ettevõtja viivitamata ja igal juhul mitte hiljem kui 15 päeva pärast hüvitise saamisele õigust omava füüsilise isiku kindlakstegemist ettemaksed, mis katavad vahetud majanduslikud vajadused võrdeliselt kahju suurusega.
2. Ilma et see piiraks lõike 1 kohaldamist, on surma korral ettemakse suuruseks reisija kohta vähemalt 21 000 eurot.
3. Ettemakse ei tähenda vastutuse tunnistamist ja selle võib käesoleva määruse alusel hiljem makstavatest summadest maha arvata, kuid see ei kuulu tagasimaksmisele, välja arvatud juhul, kui kahju tekitas reisijapoolne hooletus või viga või kui ettemakse saanud isikul ei olnud õigust hüvitist saada.

Artikkel 16

Vastutuse vaidlustamine

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

IV peatükk

Hilinemine, ühendusreisist mahajäämine ja teenuse tühistamine

Artikkel 17

Vastutus hilinemise, ühendusreisist mahajäämise ja teenuse tühistamise eest

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

Artikkel 18

Hüvitamine ja marsruudi muutmine

1. Juhul kui väljumisel või ühendusreisist mahajäämisel või teenuse tühistamisel võib põhjendatult eeldada, et veolepingus märgitud sihtkohta saabumine hilineb 60 minutit või rohkem, pakub raudteeveo-ettevõtja, kelle osutatav teenus hilines või tühistati, reisijale viivitamatult võimaluse valida üks järgmistest võimalustest ning korraldab vajaliku:
 - a) pileti täishinna hüvitamine vastavalt selle eest tasumise tingimustele reisi läbimata osa või osade eest ning läbitud osa või osade eest, juhul kui reis ei täida enam reisija algse reisikava eesmärki, vajaduse korral koos tagasisõiduga algsesse lähtekohta esimesel võimalusel;
 - b) sihtkohta jõudmiseks reisi jätkamine või marsruudi muutmine esimesel võimalusel ja võrdväärsetel transporditingimustel;
 - c) sihtkohta jõudmiseks reisi jätkamine või marsruudi muutmine võrdväärsetel transporditingimustel reisijale sobival hilisemal kuupäeval.

2. Kui lõike 1 punktide b ja c kohaldamisel teenindab võrreldavat muudetud marsruuti sama raudteeveo-ettevõtja või kui muudetud marsruudi teenindamine tehakse ülesandeks teisele ettevõtjale, ei tohi see reisijale põhjustada lisakulu. See nõue kehtib ka siis, kui marsruudi muutmine hõlmab vedu kõrgemas teenindusklassis ja muude transpordiliikide kasutamist. Raudteeveo-ettevõtjad teevad mõistlikke jõupingutusi, et vältida täiendavaid ümberistumisi ning tagada, et reis hilineks võimalikult vähe. Reisijaid ei paigutata madalama klassi transpordivahendisse, välja arvatud juhul, kui sellise transpordivahendi kasutamine on ainus marsruudi muutmise võimalus.
3. Ilma et see piiraks lõike 2 kohaldamist, võib raudteeveo-ettevõtja lubada reisijal tema sellekohase taotlusel korral sõlmida teiste transporditeenuste osutajatega veolepinguid, mis võimaldavad reisijal jõuda lõppsihtkohta võrreldavatel tingimustel, ning sellisel juhul hüvitab raudtee-ettevõtja reisijale tekkinud kulud.

Kui reisijat ei teavitata olemasolevatest marsruudi muutmise võimalustest 100 minuti jooksul alates hilinenud või tühistatud teenuse kavandatud väljumisajast või ühendusreisist mahajäämisest, on reisijal õigus sõlmida selline leping teiste ettevõtjatega, kes osutavad avalikke reisijateveoteenuseid bussiga või raudteel. Raudteeveo-ettevõtja hüvitab reisijale tekkinud vajalikud, asjakohased ja mõistlikud kulud.

Käesolev lõige ei mõjuta liikmesriikide õigus- ja haldusnorme, mis võimaldavad reisijatele soodsamaid teekonna muutmise tingimusi.

4. Veoteenuse osutajad, kes marsruuti muudavad, tagavad puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele alternatiivset teenust pakkudes võrreldava abi ja ligipääsu. Veoteenuse osutajad, kes marsruuti muudavad, võivad pakkuda puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele nende vajadustele vastavaid alternatiivseid teenuseid, mis erinevad nendest teenustest, mida pakutakse teistele reisijatele.
5. Lõike 1 punktis a ja lõikes 3 osutatud tagasimaksed tehakse 30 päeva jooksul pärast taotluse saamist. Liikmesriigid võivad nõuda, et raudteeveo-ettevõtjad võtavad sellised taotlused vastu kindlate sidevahendite kaudu, tingimusel, et sellisel nõudel ei ole diskrimineerivat mõju. Tagasimakse võib teha vautšerite ja/või teiste teenuste pakkumise kaudu, kui nende vautšerite ja/või teenuste tingimused on piisavalt paindlikud (eelkõige seoses kehtivusaja ja sihtkohaga) ja reisija nõustub need vautšerid ja/või teenused vastu võtma. Tagasimakstavast pileti hinnast ei või maha arvata tehingukulusid, sealhulgas lõive, telefonikõnede maksumust või marke.

6. Komisjon võtab vastu rakendusakti, millega kehtestatakse käesoleva määruse kohaste hüvitamistaotluste ühtne vorm ... [24 kuud pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva]. Nimetatud ühtne vorm tuleb kehtestada puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute jaoks ligipääsetavas vormis. Nimetatud rakendusakt võetakse vastu kooskõlas artikli 38 lõikes 2 osutatud kontrollimenetlusega.
7. Reisijatel on õigus esitada taotlus, kasutades lõikes 6 osutatud ühtset vormi. Raudteeveo-ettevõtjad ei tohi lükata hüvitamistaotlust tagasi üksnes põhjusel, et reisija ei ole seda vormi kasutanud. Kui taotlus ei ole piisavalt täpne, palub raudteeveo-ettevõtja reisijal taotlust selgitada ja abistab reisijat selle tegemisel.

Artikkel 19

Hüvitis

1. Kaotamata õigust transpordile, on reisijal õigus saada hilineamise korral raudteeveo-ettevõtjalt hüvitist nende hilinemistest eest piletil või otsepiletil märgitud lähte- ja lõppsihtkoha vahel, mida ei ole hüvitatud vastavalt artiklile 18. Hilinemistest eest makstavad miinimumhüvitised on järgmised:
 - a) 25 % pileti hinnast 60–119-minutilise hilineamise korral;

- b) 50 % piletihinnast 120-minutilise või pikema hilinemise korral.
2. Lõiget 1 kohaldatakse ka reisikaardi või perioodipiletiga reisijate suhtes. Kui need reisijad kogeavad reisikaardi või perioodipileti kehtivuse ajal korduvaid hilinemisi või tühistamisi, siis on neil õigus saada piisavat hüvitist vastavalt raudteeveo-ettevõtja hüvitiste korrale. Selles korras sätestatakse hilinemise kindlaksmääramise ja hüvitise arvutamise kriteeriumid. Kui reisikaardi või perioodipileti kehtivusaja vältel esineb korduvalt alla 60-minutilise hilinemisi, võidakse hilinemised arvestada kumulatiivselt ja reisijatele võidakse maksta hüvitist vastavalt raudteeveo-ettevõtja hüvitiste korrale.
3. Ilma et see piiraks lõike 2 kohaldamist, võetakse hilinemise korral makstava hüvitise arvutamisel arvesse täishind, mille reisija hilinenud teenuse eest tegelikult tasus. Kui veoleping on sõlmitud edasi-tagasi reisi eest, võetakse edasi- või tagasisuunal hilinemise korral makstava hüvitise arvutamisel arvesse hind, mis on reisi selle etapi eest piletile märgitud. Kui puuduvad andmed reisi üksikute etappide hinna kohta, võetakse hüvitise arvutamisel arvesse pool pileti eest tasutud hinnast. Samal viisil täishinnaga võrdeliselt arvutatakse hüvitis hilinenud veoteenuse eest mis tahes muu veolepingu puhul, mis annab reisijale õiguse reisida kahe või enama reisietapina.

4. Hilinemise aja arvutamisel ei võeta arvesse hilinemist, mille kohta raudteeveo-ettevõtja saab tõestada, et see toimus väljaspool liitu.
5. Komisjon võtab vastu rakendusakti, millega kehtestatakse käesoleva määruse kohaste hüvitamistaotluste ühtne vorm ... [24 kuud pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva]. Nimetatud ühtne vorm tuleb kehtestada puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute jaoks ligipääsetavas vormis. Nimetatud rakendusakt võetakse vastu kooskõlas artikli 38 lõikes 2 osutatud kontrollimenetlusega.
6. Liikmesriigid võivad nõuda, et raudteeveo-ettevõtjad võtavad sellised taotlused vastu kindlate sidevahendite kaudu, tingimusel et sellel nõudmisel ei ole diskrimineerivat mõju. Reisijatel on õigus esitada taotlus, kasutades lõikes 5 osutatud ühtset vormi. Raudteeveo-ettevõtjad ei tohi hüvitise taotlust tagasi lükata üksnes põhjusel, et reisija ei ole seda vormi kasutanud. Kui taotlus ei ole piisavalt täpne, palub raudteeveo-ettevõtja reisijal taotlust selgitada ja abistab reisijat selle tegemisel.
7. Piletihinna hüvitis makstakse ühe kuu jooksul pärast hüvitisetaotluse esitamist. Hüvitist võib maksta vautšeritena ja/või teiste teenustena, kui nende tingimused on paindlikud, eelkõige seoses kehtivusaja ja sihtkohaga. Reisija nõudmisel makstakse hüvitis rahas.

8. Piletihinna hüvitisest ei või maha arvata tehingukulusid, sealhulgas lõive, telefonikõnede maksumust või marke. Raudteeveo-ettevõtjad võivad määrata alammäärad, millest madalamaid hüvitussummasid ei maksta. Selline alammäär ei ületa 4 eurot pileti kohta.
9. Reisijal ei ole õigust hüvitisele, kui teda teavitati hilinemisest enne pileti ostmist või kui muu teenuse kasutamisest või marsruudi muutmisest tulenev hilinemine on alla 60 minuti.
10. Raudtee-ettevõtja ei ole kohustatud maksma hüvitist, kui ta suudab tõendada, et hilinemise, ühendusreisist mahajäämise või tühistamise põhjustas otseselt või olemuslikult:
 - a) raudteetaristu käitamisega mitteseotud asjaolud, näiteks äärmuslikud ilmastikutingimused, suured loodusõnnetused või ulatuslikud rahvatervise kriisid, mida raudteeveo-ettevõtja vaatamata kõigi antud olukorras vajalike abinõude rakendamisele ei olnud võimeline vältima ning mille tagajärgi ei olnud ta võimeline ära hoidma;
 - b) reisija enda süü; või

- c) kolmanda isiku tegevus, mida raudteeveo-ettevõtja kõigi antud olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata ei suutnud vältida ning mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida, näiteks rööbastel viibivad inimesed, kaablivargus, erakorraline olukord rongis, õiguskaitsetoimingud, sabotaaž või terrorism.

Esimese lõigu punktis c osutatud erand ei hõlma raudteeveo-ettevõtja töötajate streiki, teise sama raudteetaristut kasutava ettevõtja tegevust või tegevusetust ega raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja ja jaamaülema tegevust või tegevusetust.

Artikkel 20

Abi

1. Saabumise või väljumise hilinemise või teenuse tühistamise korral teavitab raudteeveo-ettevõtja või jaamaülem reisijaid olukorrast ning teenuse või asendusteenuse arvestuslikust väljumis- ja saabumisajast niipea, kui see teave on kättesaadav. Kui piletimüüjad ja reisikorraldajad on sellist teavet saanud, teavitavad nad ka reisijat.

2. Lõikes 1 osutatud hilinemise korral 60 minutit või rohkem või teenuse tühistamise korral pakub raudteeveo-ettevõtja, kelle osutatav teenus hilines või tühistati, reisijatele tasuta järgmist:
- a) einet ja jookke ootamisajale vastavas koguses, kui need on rongis või jaamas kättesaadavad või neid on võimalik mõistlikul viisil muretseda, võttes arvesse selliseid kriteeriume nagu tarnija kaugus, kohaletoimetamiseks vajalik aeg ja kulud;
 - b) hotelli või muud majutust ning transporti raudteejaama ja majutuskoha vahel, kui on vajalik üks või mitu ööbimist või kui on vajalik lisaööbimine, niivõrd kui selle pakkumine on füüsiliselt võimalik. Kui selline ööbimine osutub vajalikuks artikli 19 lõikes 10 osutatud asjaolude tõttu, võib raudteeveo-ettevõtja piirata majutuse kestust maksimaalselt kolmele ööle. Võimaluse korral võetakse arvesse puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääsunõudeid ning abikoorte vajadusi.
 - c) kui rong on raudteel blokeeritud, siis transporti rongist raudteejaama, teise võimalikku lähtekohta või veoteenuse sihtkohta, kui see on füüsiliselt võimalik.

3. Kui raudteeveoteenus on katkenud ja seda ei saa enam jätkata või seda ei saa jätkata mõistliku aja jooksul, pakub raudteeraudteeveo-ettevõtja reisijatele võimalikult kiiresti teise veoteenuse ning korraldab vajaliku.
4. Raudteeveo-ettevõtjad teavitavad puudutatud reisijaid, kuidas taotleda tõendit selle kohta, et raudteeveoteenus on hilineanud, põhjustanud ühendusreisist mahajäämise või et teenus on tühistatud. Sellist tõendamist kohaldatakse ka seoses artikli 19 sätetega.
5. Lõigete 1–4 kohaldamisel pöörab asjaomane raudteeveo-ettevõtja erilist tähelepanu puuetega inimeste, piiratud liikumisvõimega isikute, ning samuti neid saatvate isikute ja abikoerte vajadustele.
6. Kui direktiivi 2012/34/EL artikli 13a lõike 3 kohaselt koostatakse hädaolukorra lahendamise plaanid, teevad raudteeveo-ettevõtjad koostööd jaamaüleva ja raudteeraudteeveo-ettevõtjaga, et nad oleksid valmis ulatuslike häirete ja suurte hilinemiste esinemise võimaluseks, mille tulemusel jääb jaama märkimisväärne arv edasipääsemisvõimaluseta reisijaid. Sellised hädaolukorra lahendamise plaanid sisaldavad hoiatus- ja infosüsteemidele ligipääsu nõudeid.

V peatükk

Puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud

Artikkel 21

Õigus transpordile

1. Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad koostavad või kehtestavad puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute esindusorganisatsioonide ja, kui see on asjakohane, selliste isikute esindajate aktiivsel osalusel, puuetega inimeste, sealhulgas nende isiklike abistajate, kelle staatust tunnustatakse vastavalt liikmesriigi tavadele, ning piiratud liikumisvõimega isikute mittediskrimineerivad transpordile ligipääsunormid. Kõnealustes normides võetakse arvesse määruse (EL) nr 1300/2014 lisa punktis 4.4.3 osutatud kokkuleppeid, eelkõige seoses sellega, kes vastutab puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele abi osutamise eest.
2. Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute broneeringute ning piletite eest ei võeta lisatasu. Raudteeveo-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja ei või keelduda broneeringust või pileti väljastamisest puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele ega nõuda, et selliseid isikuid saadaks teine isik, välja arvatud juhul, kui see on tingimata vajalik lõikes 1 osutatud ligipääsunormide järgimiseks.

Artikkel 22

Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute teavitamine

1. Jaamaülem, raudteeveo-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja annavad nõudmise korral puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele vastavalt artikli 21 lõikes 1 osutatud ligipääsunormidele teavet, sealhulgas määrustes (EL) nr 454/2011 ja nr 1300/2014 ning direktiivis (EL) 2019/882 sätestatud ligipääsetavas vormingus, jaama ja jaamaga seotud rajatiste ja raudteeveoteenustele ligipääsetavuse ning veeremile ligipääsu tingimuste kohta ning teavitavad puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid rongis olevatest võimalustest.
2. Kui raudteeveo-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja kohaldab artikli 21 lõikes 2 sätestatud erandit, teavitab ta nõudmise korral asjaomast puuetega inimest või piiratud liikumisvõimega isikut kirjalikult selle põhjustest viie tööpäeva jooksul pärast broneeringu aktsepteerimisest või piletimüügist keeldumist või saatja olemasolu tingimuse kehtestamist. Raudteeveo-ettevõtja, piletimüüja või reisikorraldaja teeb mõistlikke jõupingutusi, et leida asjaomasele isikule alternatiivne transpordilahendus, võttes arvesse tema ligipääsuvajadusi.

3. Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad tagavad, et kergesti kättesaadav teave lähima personaliga jaama ning puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele otseselt ligipääsetava abi kohta, sealhulgas määrustes (EL) nr 454/2011 ja (EL) nr 1300/2014 ning direktiivis (EL) 2019/882 sätestatud ligipääsetavas vormingus teave, oleks personalita jaamas esitatud vastavalt artikli 21 lõikes 1 osutatud ligipääsunormidele.

Artikkel 23

Abi raudteejaamades ja rongis

1. Puuetega inimesi või piiratud liikumisvõimega isikuid abistatakse järgmiselt:
- a) isiklik abistaja, kelle staatust tunnustatakse vastavalt siseriiklikele tavadele, võib reisida eritariifi alusel ja, kui see on kohaldatav, tasuta, ning istuda võimaluse korral puuetega inimese kõrval;
 - b) kui raudteeveo-ettevõtja nõuab, et reisijal peab kooskõlas artikli 21 lõikega 2 olema rongis kaasas saatja, on saatval isikul õigus reisida tasuta ning istuda võimaluse korral puuetega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku kõrval;
 - c) abikoeral on lubatud neid saata kooskõlas asjakohase liikmesriigi õigusega;

- d) personalita rongide puhul osutavad kooskõlas artikli 21 lõikes 1 osutatud ligipääsunormidega rongi sisenemisel ja rongist väljumisel tasuta abi jaamaülemad või raudteeveo-ettevõtjad, kui jaamas on tööl väljaõppe saanud töötajad;
- e) väljasõidul personaliga varustatud jaamast, sellest läbisõidul või sinna saabumisel osutab jaamaülem või raudteeveo-ettevõtja tasuta abi nii, et nimetatud isik saaks siseneda rongi, vahetada rongi ühendusreisiks, milleks tal on pilet, või rongist väljuda, eeldusel et jaamas on tööl väljaõppe saanud töötajad;

kui abivajadusest on eelnevalt artikli 24 punkti a kohaselt teatatud, tagab jaamaülem või raudteeveo-ettevõtja, et abi antakse vastavalt taotlusele;

- f) personalita jaamas pakuvad raudteeveo-ettevõtjad tasuta abi rongis ning rongi sisenemisel ja rongist väljumisel, kui rongis on väljaõppe saanud vagunisaatjad;
- g) kui väljaõppe saanud personali rongis ja jaamas ei ole, teevad jaamaülemad või raudtee-ettevõtjad kõik mõistlikud pingutused, et võimaldada puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele ligipääs rongiga reisimisele;

- h) raudteeveo-ettevõtjad teevad kõik mõistlikud jõupingutused, et pakkuda puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele ligipääsu samadele rongis pakutavatele teenustele kui pakutakse teistele reisijatele, juhul kui nimetatud isikud ei saa neid teenuseid iseseisvalt ja ohutult kasutada.

- 2. Artikli 21 lõikes 1 osutatud normidega kehtestatakse käesoleva artikli lõikes 1 osutatud õiguste kasutamise üksikasjalik kord.

Artikkel 24

Abi andmise tingimused

Raudteeveo-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad teevad koostööd, et osutada puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele tasuta abi, nagu on sätestatud artiklites 21 ja 23, ja pakkudes ühtset teatamismehhanismi kooskõlas järgmiste punktidega:

- a) abi antakse tingimusel, et reisija või tema esindaja on teatanud raudteeveo-ettevõtjale, jaamaülemale, piletimüüjale või reisikorraldajale, kelle käest pilet osteti, või punktis f osutatud ühtsele kontaktpunktile, kui see on asjakohane, reisija abivajadustest vähemalt 24 tundi enne abi vajamist. Piisab ühest teatest rongireisi kohta. Sellised teated edastatakse kõikidele reisiga seotud raudteeveo-ettevõtjatele ja jaamaülematele.

Sellised teated võetakse vastu lisakuludeta, olenemata kasutatavast sidevahendist.

Kui pilet või perioodipilet kehtib mitme reisi jaoks, piisab ühest teatest, tingimusel et järgnevate reiside aja kohta on antud piisavalt teavet ning et teade edastatakse igal juhul vähemalt 24 tundi enne esmakordset abi vajamist. Reisija või tema esindaja teeb mõistlikes piirides kõik endast sõltuva, et sellise järgneva reisi tühistamisest vähemalt 12 tundi ette teatada.

Liikmesriigid võivad lubada esimeses, teises ja kolmandas lõigus osutatud 24 tunni pikkuse teatamistähtaja pikendada kuni 36 tunnini, kuid nimetatud teatamistähtaeg ei või lõppeda pärast 30. juunit 2026. Sellisel juhul teavitavad liikmesriigid komisjoni loa andmisest ja esitavad teabe tähtaja lühendamiseks võetud või kavandatud meetmete kohta.

- b) raudteeveo-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad võtavad kõik vajalikud meetmed teadete vastuvõtmiseks. Kui piletimüüjatel ei ole võimalik selliseid teateid menetleda, annavad nad teada muudest ostukohtadest või muudest teate esitamise võimalustest;
- c) kui punkti a kohast teadet ei ole esitatud, teevad raudteeveo-ettevõtja ja jaamaülem kõik mõistlikud pingutused, et anda puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele reisimist võimaldavat abi;

- d) ilma et see piiraks käesoleva artikli punkti f kohaldamist, määrab jaamaülem või muu volitatud isik kindlaks kohad, kus puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud saavad anda teada oma saabumisest raudteejaama ja abi paluda. Selliste kohtade määramise ja nende kohta teabe levitamise seotud kohustused kehtestatakse artikli 21 lõikes 1 osutatud ligipääsunormides;
- e) abi osutatakse tingimusel, et puuetega inimesed või piiratud liikumisvõimega isikud ilmuvad kindlaksmääratud kohta sellist abi osutava raudteeveo-ettevõtja või jaamaülema poolt määratud ajaks. Määratud aeg ei ole rohkem kui 60 minutit enne avaldatud väljumisaega või aega, mil kõigil reisijatel palutakse end reisile registreerida. Kui puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute ilmumise aega ei ole määratud, peab isik ilmuma kindlaksmääratud kohta hiljemalt 30 minutit enne avaldatud väljumisaega või enne aega, mil kõigil reisijatel palutakse end reisile registreerida.
- f) Liikmesriigid võivad nõuda, et jaamaülemad ja raudteeveo-ettevõtjad teevad oma territooriumil koostööd, et luua ja käitada puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute jaoks mõeldud ühtseid kontaktpunkte. Ühtsete kontaktpunktide käitamise tingimused kehtestatakse artikli 21 lõikes 1 osutatud ligipääsunormidega. Kõnealuste ühtsete kontaktpunktide ülesanne on:
- i) võtta jaamades vastu abitaotlusi;

- ii) edastada individuaalsed abitaotlused jaamaülematele ja raudteeveo-ettevõtjatele ning
- iii) pakkuda teavet ligipääsetavuse kohta.

Artikkel 25

Liikumisvahendite, abiseadmete ja abikoertega seotud hüvitis

1. Kui raudteeveo-ettevõtjad või jaamaülemad põhjustavad puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute poolt kasutatava liikumisvahendi, sealhulgas ratastooli või abiseadme kaotsimineku või kahjustuse või sertifitseeritud abikoera kaotsimineku või vigastuse, vastutavad nad kõnealuse kaotsimineku, kahjustuse või vigastuse eest ja maksavad põhjendamatu viivitusega hüvitist. Osutatud hüvitis hõlmab järgmist:
 - 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, kui sellist asendamist ei paku raudteeveo-ettevõtja või jaamaülem kooskõlas lõikega 2.

2. Lõike 1 kohaldamisel teevad raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad kiiresti kõik mõistlikud jõupingutused, et pakkuda liikumisvahendite või abiseadmete asendamisel viivitamatult vajalikke ajutiseks kasutamiseks mõeldud vahendeid või seadmeid. Puuetega inimestel või piiratud liikumisvõimega isikutele lubatakse kasutada sellist ajutist asendusvahendit või -seadet seni, kuni lõikes 1 osutatud hüvitis on välja makstud.

Artikkel 26

Personali koolitamine

1. Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad tagavad, et kõik, sealhulgas uued töötajad, kes oma tavapärase tööülesannete täitmisel osutavad otsest abi puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele, läbivad puudeid käsitleva koolituse, et nad teaksid, kuidas vastata puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadustele.

Ühtlasi pakuvad nad jaamas või rongides töötavale ja reisijatega otseselt kokku puutuvale personalile koolitust ja korrapäraseid täiendkoolitusi, et suurendada teadlikkust puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadustest.

2. Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad võivad lubada lõikes 1 osutatud koolitustel osaleda puuetega töötajatel ning võivad kaaluda puuetega reisijate ja piiratud liikumisvõimega reisijate ja/või neid esindavate organisatsioonide osalemist.

VI peatükk

Turvalisus, kaebused ja teenuse kvaliteet

Artikkel 27

Reisijate turvalisus

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

Artikkel 28

Kaebused

1. Iga raudteeveo-ettevõtja ja jaamaülem, kes tegutseb jaamades, mida läbib aasta jooksul keskmiselt üle 10 000 reisija päevas, kehtestab mehhanismi kaebuste käsitlemiseks, mis on seotud käesoleva määrusega hõlmatud õiguste ja kohustustega nende vastutusalades. Ta teeb oma kontaktandmed ja töökeeled või töökeeled reisijatele üldteatavaks. Kõnealust mehhanismi ei kohaldata III peatüki suhtes.
2. Reisijad võivad lõikes 1 osutatud mehhanismi kaudu esitada kaebuse igale asjaomasele raudteeveo-ettevõtjale või jaamaülemale seoses nende vastava vastutusalaga. Selline kaebus tuleb esitada kolme kuu jooksul pärast vahejuhtumi toimumist, mida kaebus puudutab. Adressaat peab ühe kuu jooksul pärast kaebuse saamist andma kas põhjendatud vastuse või, õigustatud juhtudel, teatama reisijale, et ta saab vastuse kuni kolme kuu jooksul pärast kaebuse kättesaamist. Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad säilitavad kaebuse hindamiseks vajalikke andmeid kogu kaebuste käsitlemise menetluse vältel, sealhulgas artiklites 33 ja 34 osutatud kaebuste käsitlemise menetluste vältel ning teevad need andmed taotluse korral kättesaadavaks riiklikele täitevasutustele.

3. Kaebuste käsitlemise menetlusega seotud üksikasjad tehakse avalikkusele kättesaadavaks, sealhulgas puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele. Kõnealune teave on taotluse korral kättesaadav selle liikmesriigi ametlikus keeles või ametlikes keeltes, kus raudteeveo-ettevõtja tegutseb.
4. Raudteeveo-ettevõtja avaldab artikli 29 lõikes 2 osutatud aruandes esitatud ja käsitletud kaebuste arvu ja tüübi, nendele vastamise aja ning võimalikud võetud parandusmeetmed.

Artikkel 29

Teenuste kvaliteedi standardid

1. Raudteeveo-ettevõtjad kehtestavad veoteenuse kvaliteedi standardid ning rakendavad kvaliteedijuhtimise süsteemi teenuse kvaliteedi säilitamiseks. Nimetatud kvaliteedistandardid hõlmavad vähemalt III lisas loetletud punkte.
2. Raudtee-ettevõtjad kontrollivad oma teenuse kvaliteeti vastavalt kvaliteedistandarditele. 30. juuniks 2023 ning seejärel iga kahe aasta järel avaldavad raudteeveo-ettevõtjad oma veebisaidil teenuse kvaliteedi aruande. Nimetatud aruanded tehakse kättesaadavaks ka Euroopa Liidu Raudteeameti veebisaidil.

3. Jaamaülemad kehtestavad teenuse kvaliteedistandardid, mis tuginevad III lisas loetletud asjakohastele nõuetele. Nad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust vastavalt nimetatud standarditele ja annavad riigi ametiasutustele taotluse korral ligipääsu oma tegevust käsitlevale teabele.

VII peatükk

Teavitamine ja täitmine

Artikkel 30

Reisijate teavitamine nende õigustest

1. Rongipileteid müües teavitavad raudteeveo-ettevõtjad, jaamaülemad, piletimüüjad ja reisikorraldajad reisijaid nende õigustest ja kohustustest, mis tulenevad käesolevast määrusest. Selle teavitamismääruse järgimiseks võivad nad kasutada komisjoni poolt kõigis liidu ametlikes keeltes koostatud ning neile kättesaadavaks tehtud kokkuvõtet käesoleva määruse sätetest. Nad esitavad nimetatud teabe kas paberil või elektrooniliselt või mis tahes muul viisil, sealhulgas ligipääsetavas vormingus vastavalt direktiivis (EL) 2019/882 ja määruses (EL) nr 1300/2014 sätestatud nõuetele. Nad täpsustavad, kust on võimalik kõnealust teavet saada tühistamise, ühendusreisist mahajäämise või pikaajalise hilinemise korral.

2. Raudteeveo-ettevõtjad ja jaamaülemad teavitavad reisijaid raudteejaamas, rongis ja oma veebisaidil sobival viisil, sealhulgas ligipääsetavas vormingus vastavalt direktiivi (EL) 2019/882 ja määruse (EL) nr 1300/2014 sätetele, reisijate käesolevast määrusest tulenevatest õigustest ja kohustustest ning teatavad liikmesriikide poolt vastavalt artiklile 31 määratud asutuse või asutuste kontaktandmed.

Artikkel 31

Riiklike täitevasutuste määramine

1. Iga liikmesriik määrab asutuse või asutused, kes vastutavad käesoleva määruse täitmise eest. Vajaduse korral võtab iga asutus vajalikud meetmed reisijate õiguste järgimise tagamiseks.
2. Iga asutus on organisatsiooniliselt, rahastamisotsuste osas, õigusliku struktuuri poolest ning otsustusprotsessis sõltumatu mis tahes raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjast, kasutustasu määravast asutusest, läbilaskevõime jaotamise organist või raudteeveo-ettevõtjast.
3. Liikmesriigid teavitavad komisjoni käesolevas artiklis sätestatud korras määratud asutusest või asutustest ning selle või nende vastutusalast. Komisjon ja määratud asutused avaldavad selle teabe oma veebisaitidel.

4. Käesolevas peatükis jaamaülemate ja raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjate suhtes sätestatud jõustamiskohustusi ei kohaldata Küprose ja Malta suhtes seni, kuni nende territooriumil ei ole loodud raudteesüsteemi, ja raudteeveo-ettevõtjate suhtes seni, kuni ükski raudteeveo-ettevõtja ei ole saanud tegevusluba väljaandvalt asutuselt, mille Küpros või Malta on määranud vastavalt artikli 2 lõikele 1.

Artikkel 32

Täitmise tagamisega seotud ülesanded

1. Riiklikud täitevasutused jälgivad tähelepanelikult käesoleva määruse täitmist, sealhulgas määruste (EL) nr 454/2011 ja (EL) nr 1300/2014 järgimist niivõrd, kuivõrd nimetatud määrustele osutatakse käesolevas määruses, ja võtavad vajalikud meetmed, et tagada reisijate õiguste järgimine.
2. Lõike 1 kohaldamisel esitavad raudteeveo-ettevõtjad, jaamaülemad, raudteeinfrastruktuuri-ettevõtjad ning piletimüüjad ja reisikorraldajad täitevasutustele nende taotluse alusel asjakohased dokumendid ja teabe põhjendamatu viivituse ja igal juhul ühe kuu jooksul alates taotluse saamisest. Keerukate juhtumite puhul võib riiklik täitevasutus seda tähtaega pikendada maksimaalselt kolme kuuni alates taotluse saamisest. Oma ülesannete täitmisel võtavad täitevasutused arvesse teavet, mida neile esitab artikli 33 kohaselt kaebuste käsitlemiseks määratud asutus, kui see on täitevasutusest erinev asutus. Samuti võivad nad otsustada võtta täitemeetmeid sellise asutuse edastatud eraldiseisvatest kaebustest lähtudes.

3. Riiklikud täitevasutused avaldavad iga kahe aasta järel aruande statistikaga oma tegevuse, sealhulgas kohaldatud karistuste kohta järgmise kalendriaasta 30. juuniks. Need aruanded tehakse kättesaadavaks Euroopa Liidu Raudteeameti veebisaidil.
4. Raudteeveo-ettevõtjad annavad oma kontaktandmed nende liikmesriikide riiklikele täitevastustele, kus nad tegutsevad.

Artikkel 33

Kaebuste käsitlemine riiklikes täitevasutustes ja muudes asutustes

1. Ilma et see piiraks tarbijate õigusi kasutada alternatiivseid õiguskaitsevahendeid vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile 2013/11/EL¹, võib reisija pärast seda, kui ta on artikli 28 kohaselt esitanud kaebuse raudteeveo-ettevõtjale või jaamaülemale ning see kaebus on olnud edutu, esitada kolme kuu jooksul pärast algse kaebuse tagasilükkamist käsitleva teate saamist kaebuse riiklikule täitevasutusele või muule käesolev artikli lõike 2 kohaselt määratud asutusele. Kui reisija ei ole kolme kuu jooksul pärast algse kaebuse esitamist vastust saanud, on tal õigus esitada kaebus riiklikule täitevasutusele või muule lõike 2 kohaselt määratud asutusele. Vajaduse korral teavitab nimetatud asutus kaebuse esitajat tema õigusest esitada kaebus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, et taotleda üksikisiku õiguskaitset.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

2. Reisija võib esitada kaebuse käesoleva määruse väidetava rikkumise kohta kas riiklikule täitevasutusele või muule liikmesriigi poolt selleks määratud asutusele.
3. Kaebust käsitlev riiklik täitevasutus või muu lõike 2 kohaselt määratud asutus teatab kaebuse vastuvõtmisest kahe nädala jooksul pärast selle kättesaamist. Kaebuse käsitlemise menetlus kestab kuni kolm kuud alates kaebuse toimiku avamisest. Keerukate juhtumite puhul võib nimetatud asutus pikendada nimetatud ajavahemikku kuue kuuni. Sellisel juhul tuleb reisijat teavitada pikendamise põhjustest ja ajavahemikust, mis kulub eeldatavasti menetluse lõpetamiseni. Rohkem kui kuus kuud võib kuluda ainult nende kaebusjuhtumite käsitlemisele, mille puhul toimub kohtumenetlus. Kui nimetatud asutus on ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus direktiivi 2013/11/EL tähenduses, siis on ülimuslikud kõnealuses direktiivis sätestatud tähtajad.

Kaebuste käsitlemise menetlus tehakse puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele ligipääsetavaks.

4. Reisija poolt raudteeveo-ettevõtjaga seotud juhtumi kohta esitatud kaebust käsitleb riiklik täitevasutus või muu lõike 2 kohaselt määratud asutus selles liikmesriigis, kes andis kõnealusele ettevõtjale tegevusloa.

5. Kaebust, mis on seotud jaamaülema või raudteeinfrastruktuuri-ettevõtja toimepandud väidetava rikkumisega, käsitleb riiklik täitevasutus või muu lõike 2 kohaselt määratud asutus selles liikmesriigis, kelle territooriumil vahejuhtum aset leidis.
6. Artikli 34 kohase koostöö raames võivad riiklikud täitevasutused teha erandeid käesoleva artikli lõike 4 või 5 või lõike 4 ja 5 kohaldamisest, kui see on põhjendatult reisija huvides, eelkõige need, mis on seotud keele või elukohaga.

Artikkel 34

Riiklike täitevasutuste vaheline teabevahetus ja piiriülene koostöö

1. Kui artiklite 31 ja 33 alusel määratakse eri asutused, luuakse kooskõlas määrusega (EL) 2016/679 aruandlusmehhanismid nendevahelise teabevahetuse tagamiseks, et aidata riiklikul täitevasutusel toime tulla järelevalve ja täitmise tagamise ülesannetega ning et artikli 33 alusel määratud kaebuste käsitlemise üksus saaks koguda eraldiseisvate kaebuste uurimiseks vajalikku teavet.

2. Riiklikud täitevasutused vahetavad koordineerimise eesmärgil andmeid oma töö ja otsustuspõhimõtete ning tavade kohta. Selle ülesande täitmisel toetab neid komisjon.
3. Keeruliste kaebusjuhtumite puhul, mis hõlmavad näiteks mitut kaebust või reisikorraldajat, piiriülest reisimist või õnnetusi muu kui selle liikmesriigi territooriumil, kes andis ettevõtjale tegevusloa, ja eelkõige juhul, kui on ebaselge, milline on pädev riiklik täitevasutus, või kui see hõlbustaks või kiirendaks kaebuse lahendamist, teevad riiklikud täitevasutused koostööd, et määrata kindlaks juhtiv asutus, kellest saab reisijate jaoks ühtne kontaktpunkt. Kõik kaasatud riiklikud täitevasutused teevad koostööd, et hõlbustada kaebuse lahendamist (sh jagades teavet, abistades dokumentide tõlkimisel ja andes teavet vahejuhtumite asjaolude kohta). Reisijatele antakse teada, milline asutus on juhtiv asutus.

VIII peatükk

Lõppsätted

Artikkel 35

Karistused

1. Liikmesriigid kehtestavad käesoleva määruse rikkumise korral kohaldatavad karistusnormid ja võtavad kõik vajalikud meetmed nende rakendamise tagamiseks. Kehtestatud karistused peavad olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad. Liikmesriigid teatavad komisjonile nimetatud karistusnormidest ja meetmetest, samuti teatavad liikmesriigid komisjonile viivitamata kõigist nende edaspidistest muudatustest.
2. Artiklis 34 osutatud koostöö raames uurib artikli 33 lõike 4 või 5 tähenduses pädev riiklik täitevasutus kaebust käsitleva riikliku täitevasutuse taotluse korral käesoleva määruse rikkumist, mille viimati nimetatud täitevasutus on avastanud, ning määrab vajaduse korral karistused.

Artikkel 36
Delegeeritud õigusaktid

Komisjonil on õigus võtta artikli 37 kohaselt vastu delegeeritud õigusakte, millega muudetakse käesolevat määrust eesmärgiga:

- a) kohandada artikli 15 lõikes 2 osutatud rahasummasid, et võtta arvesse muudatusi ELi üleses tarbijahindade harmoneeritud indeksis (v.a energia ja töötlemata toiduained), mille avaldab Euroopa Komisjon (Eurostat);
- b) muuta I lisa, et võtta arvesse muudatusi reisijate ja pagasi rahvusvahelise raudteeveo lepingut käsitlevates ühtsetes eeskirjades (edaspidi „CIV“), mis on sätestatud rahvusvahelise raudteevedude konventsiooni (edaspidi „COTIF“) lisas A.

Artikkel 37
Delegeeritud volituste rakendamine

- 1. Komisjonile antakse õigus võtta vastu delegeeritud õigusakte käesolevas artiklis sätestatud tingimustel.

2. Artiklis 35 osutatud õigus võtta vastu delegeeritud õigusakte antakse komisjonile viieks aastaks alates ... [käesoleva määruse jõustumise kuupäev]. Komisjon esitab delegeeritud volituste kohta aruande hiljemalt üheksa kuud enne viieaastase tähtaja möödumist. Volituste delegeerimist pikendatakse automaatselt samaks ajavahemikuks, välja arvatud juhul, kui Euroopa Parlament või nõukogu esitab selle suhtes vastuväite hiljemalt kolm kuud enne iga ajavahemiku lõppemist.
3. Euroopa Parlament või nõukogu võib artiklis 36 osutatud volituste delegeerimise igal ajal tagasi võtta. Tagasivõtmise otsusega lõpetatakse otsuses nimetatud volituste delegeerimine. Otsus jõustub järgmisel päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas* või otsuses nimetatud hilisemal kuupäeval. See ei mõjuta juba jõustunud delegeeritud õigusaktide kehtivust.
4. Enne delegeeritud õigusakti vastuvõtmist konsulteerib komisjon kooskõlas 13. aprilli 2016. aasta institutsioonidevahelises parema õigusloome kokkuleppes sätestatud põhimõtetega iga liikmesriigi määratud ekspertidega.
5. Niipea kui komisjon on delegeeritud õigusakti vastu võtnud, teeb ta selle samal ajal teatavaks Euroopa Parlamendile ja nõukogule.

6. Artikli 36 alusel vastu võetud delegeeritud õigusakt jõustub üksnes juhul, kui Euroopa Parlament ega nõukogu ei ole kahe kuu jooksul pärast õigusakti teatavakstegemist Euroopa Parlamendile ja nõukogule esitanud selle suhtes vastuväidet või kui Euroopa Parlament ja nõukogu on enne selle tähtaja möödumist komisjonile teatanud, et nad ei esita vastuväidet. Euroopa Parlamendi või nõukogu algatusel pikendatakse seda tähtaega kahe kuu võrra.

Artikkel 38

Komiteemenetlus

1. Komisjoni abistab komitee. Nimetatud komitee on komitee määruse (EL) nr 182/2011 tähenduses.
2. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artiklit 5.

Artikkel 39

Aruanne

... [viis aastat pärast käesoleva määruse vastuvõtmist] esitab komisjon Euroopa Parlamendile ja nõukogule käesoleva määruse rakendamise ja selle tulemuste aruande.

Aruanne põhineb käesoleva määruse kohaselt esitatud teabel. Aruandele lisatakse vajaduse korral asjakohased ettepanekud.

Artikkel 40

Kehtetuks tunnistamine

Määrus (EÜ) nr 1371/2007 tunnistatakse kehtetuks alates ... [24 kuud pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva].

Viiteid kehtetuks tunnistatud määrusele käsitatakse viidetena käesolevale määrusele ja neid loetakse vastavalt IV lisas esitatud vastavustabelile.

Artikkel 41

Jõustumine

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Seda kohaldatakse alates ... [24 kuud pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva].

Artikli 6 lõiget 4 kohaldatakse siiski alates ... [48 kuud pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva].

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

...

Euroopa Parlamendi nimel
president

Nõukogu nimel
eesistuja

I LISA

VÄLJAVÕTE REISIJATE JA PAGASI RAHVUSVAHELISE RAUDTEEVEO LEPINGU ÜHTSETEST EESKIRJADEST (CIV)

Liide A 9. mai 1980. aasta rahvusvahelise raudteeveo konventsioonile (COTIF),
nagu seda on muudetud rahvusvahelise raudteeveo
konventsiooni 3. juuni 1999. aasta muutmisprotokolliga

I JAOTIS ÜLDSÄTTED

Artikkel 3

Mõisted

Käesolevates ühtsetes eeskirjades kasutatakse järgmisi mõisteid:

- a) „vedaja“ – lepinguline vedaja, kellega reisija on sõlminud veolepingu käesolevate ühtsete eeskirjade alusel, või üksteisele järgnevad vedajad, kes on vastutavad nimetatud lepingu alusel;

- b) „asendusvedaja“ – vedaja, kes ei ole sõlminud reisijaga veolepingut, kuid kellele punktis a osutatud vedaja on raudteeveo täielikult või osaliselt usaldanud;
- c) „üldised veotingimused“ – vedaja tingimused igas liikmesriigis seaduslikult kehtivate üldtingimuste või tariifide kujul, mis saavad veolepingu sõlmimisel selle lahutamatuks osaks;
- d) „sõiduk“ – mootorsõiduk või haagis, mida veetakse seoses reisijateveoga.

II JAOTIS

VEOLEPINGU SÕLMIMINE JA TÄITMINE

Artikkel 6

Veoleping

1. Veolepingu alusel kohustub vedaja toimetama sihtkohta reisija, vajaduse korral ka pagasi ja sõidukid ning sihtkohas pagasi ja sõidukid reisijale väljastama.

2. Veoleping peab olema fikseeritud ühes või mitmes piletis, mis tuleb reisijale väljastada. Jättes kehtima artikli 9 sätteid, ei mõjuta pileti puudumine, selle vigastus ega kaotsimineki lepingu olemasolu ega kehtivust, leping allub endiselt käesolevatele ühtsetele eeskirjadele.
3. Pilet on tõend veolepingu sõlmimise ja selle sisu kohta, kuni pole tõestatud vastupidist.

Artikkel 7

Pilet

1. Üldised veotingimused määravad kindlaks piletite vormi ja sisu, samuti keele ja kirjamärgid, mida nende trükkimisel ja täitmisel tuleb kasutada.
2. Piletile tuleb kindlasti kanda:
 - a) vedaja või vedajad;
 - b) teave selle kohta, et vedu allub isegi vastupidise kokkuleppe korral käesolevatele ühtsetele eeskirjadele; seda võib tähistada lühendiga CIV;
 - c) igasugune muu teave, mis on vajalik veolepingu sõlmimise ja sisu tõendamiseks ning mis võimaldab reisijal antud lepingust tulenevaid õigusi maksma panna.

3. Reisija peab pileti vastuvõtmisel veenduma, et see oleks väljastatud vastavalt tema poolt esitatud andmetele.
4. Pileti võib üle anda teisele isikule, juhul kui see ei ole nimeline ja sõitu ei ole veel alustatud.
5. Pilet võib endast kujutada ka elektrooniliselt salvestatud teavet, mida saab muuta loetavateks kirjamärkideks. Andmete salvestamiseks ja töötlemiseks kasutatavad menetlused peavad olema funktsionaalselt võrdväärsed, seda eriti just pileti sisalduva teabe tõendusvõime seisukohalt.

Artikkel 8

Sõidutasu maksmine ja tagastamine

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

Artikkel 9

Sõiduõigus. Vedamisest keeldumine

1. Reisijal peab olema sõitu alustades kehtiv pilet, mille ta on kohustatud piletite kontrollimisel esitama. Üldised veotingimused võivad ette näha,
 - a) et reisija, kes ei esita kehtivat piletit, peab lisaks sõidutasule maksma lisatasu;
 - b) et võib keelduda sellise reisija edasisest vedamisest, kes nõudmisel ei maksa ära sõidutasu või lisatasu;
 - c) kas ja millistel tingimustel tuleb lisatasu summa tagastada.
2. Üldised veotingimused võivad ette näha võimaluse keelduda selliste reisijate vedamisest või nende vedamise jätkamisest, kes
 - a) ohustavad sõidu turvalisust ja korda või kaasreisijate turvalisust,
 - b) häirivad talumatul moel kaasreisijaid,

ning et sellistel reisijatel ei ole õigust sõidutasu ja pagasiveotasu tagastamisele.

Artikkel 10

Haldusformaalsuste täitmine

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

Artikkel 11

Rongi käigust ärajäämine ja hiline mine. Ühendusreisist mahajäämine

Vedaja peab vajaduse korral piletil kirjalikult tõendama, et rong jäi käigust ära või et reisija jäi ühendusreisist maha.

III JAOTIS

KÄSIPAGASI, LOOMADE, REGISTREERITUD PAGASI JA SÕIDUKITE VEDU

I peatükk

Üldsätted

Artikkel 12

Lubatud esemed ja loomad

1. Reisija võib vastavalt üldistele veotingimustele kaasa võtta kergesti käsitletavaid esemeid (käsipagas) ja elusloomi. Peale selle võib reisija vastavalt üldiste veotingimuste erisätetele kaasa võtta suuremõõtmelisi esemeid. Käsipagasina ei tohi kaasa võtta esemeid ja loomi, mis võivad teisi reisijaid takistada või häirida või kahju tekitada.
2. Reisija võib esemeid ja loomi vastavalt üldistele veotingimustele registreeritud pagasisse anda.

3. Vedaja võib reisijate veo puhul võimaldada ka reisijatele kuuluvate sõidukite vedu vastavalt üldiste veotingimuste erisätetele.
4. Ohtlike kaupade vedu käsipagasi ja registreeritud pagasina, samuti sõidukites või sõidukitel, mida veetakse raudteel vastavalt käesolevale jaotisele, on lubatud ainult kooskõlas „Määrusega ohtlike kaupade rahvusvahelise raudteeveo kohta“ (RID).

Artikkel 13

Kontrollimine

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

Artikkel 14
Haldusformaalsuste täitmine

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

II peatükk
Käsipagas ja loomad

Artikkel 15
Järelevalve

Reisija peab ise oma käsipagasi ja kaasavõetud loomade järele valvama.

III peatükk

Registreeritud pagas

Artikkel 16

Registreeritud pagasi vastuvõtmine

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

Artikkel 17
Pagasi registreerimiskviitung

1. Üldised veotingimused määravad kindlaks pagasi registreerimiskviitungi vormi ja sisu, samuti keele ja kirjamärgid, mida selle trükkimisel ja täitmisel tuleb kasutada. Artikli 7 lõiget 5 kohaldatakse *mutatis mutandis*.
2. Pagasi registreerimiskviitungile tuleb kindlasti kanda:
 - a) vedaja või vedajad;
 - b) teave selle kohta, et vedu allub isegi vastupidise kokkuleppe korral käesolevatele ühtsetele eeskirjadele; seda võib tähistada lühendiga CIV;
 - c) igasugune muu teave, mis on vajalik registreeritud pagasi veol kehtivate lepinguliste kohustuste tõendamiseks ning mis võimaldab reisijal antud veolepingust tulenevaid õigusi maksma panna.
3. Reisija peab pagasi registreerimiskviitungi vastuvõtmisel veenduma, et see oleks väljastatud vastavalt tema esitatud andmetele.

Artikkel 18
Vormistamine ja vedu

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

Artikkel 19
Registreeritud pagasi veotasu maksmine

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

Artikkel 20

Registreeritud pagasi märgistamine

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

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

Artikkel 21

Õigus registreeritud pagasit käsutada

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

Artikkel 22
Pagasi väljastamine

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

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

2. Pagasi väljastamisega pagasi registreerimiskviitungi valdajale võrdsustatakse sihtkohas kehtivate eeskirjade kohane:

- a) pagasi üleandmine tolli- või maksuametile neile kuuluvais vormistamis- või laoruumides, kui need ei ole vedaja järelevalve all;
- b) elusloomade üleandmine kolmanda isiku hoole alla.

3. Pagasi registreerimiskviitungi valdaja võib sihtkohas nõuda pagasi väljastamist kohe pärast kokkulepitud aja ning vajaduse korral tolli- või muude ametivõimude poolt nõutud formaalsuste täitmiseks kulunud aja möödumist.

4. Kui pagasi registreerimiskviitungit ei esitata, peab vedaja väljastama pagasi ainult sellele isikule, kes tõendab, et tal on selleks õigus; ebapiisava tõendamise korral võib vedaja nõuda tagatist.
5. Pagas tuleb väljastada registreerimisel fikseeritud sihtkohas.
6. Pagasi registreerimiskviitungi valdaja, kellele pagasit ei väljastata, võib nõuda, et pagasi registreerimiskviitungile märgitakse päev ja kellaaeg, mil ta nõudis väljastamist vastavalt lõikele 3.
7. Õigustatud isik võib keelduda pagasi vastuvõtmisest, kui vedaja ei täida tema nõudmist kontrollida tema juuresolekul registreeritud pagasit, et tuvastada väidetav kahju.
8. Muus osas toimub pagasi väljastamine vastavalt sihtkohas kehtivatele eeskirjadele.

IV peatükk

Sõidukid

Artikkel 23

Veotingimused

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

Artikkel 24

Veodokument

1. Lepingulised kohustused sõidukite veol tuleb fikseerida veodokumendis, mis tuleb väljastada reisijale. Veodokument võib olla osa reisija sõidudokumendist.
2. Üldiste veotingimuste erisätted sõidukite veo kohta määravad kindlaks veodokumendi vormi ja sisu, samuti keele ja kirjamärgid, mida selle trükkimisel ja täitmisel tuleb kasutada. Artikli 7 lõiget 5 kohaldatakse *mutatis mutandis*.

3. Veodokumendile tuleb kindlasti kanda:
- a) vedaja või vedajad;
 - b) teave selle kohta, et vedu allub isegi vastupidise kokkuleppe korral käesolevatele ühtsetele eeskirjadele; seda võib tähistada lühendiga CIV;
 - c) igasugune muu teave, mis on vajalik sõidukite veo lepinguliste kohustuste tõendamiseks ning mis võimaldab reisijal antud veolepingust tulenevaid õigusi maksma panna.
4. Reisija peab veodokumendi vastuvõtmisel veenduma, et see oleks väljastatud vastavalt tema esitatud andmetele.

Artikkel 25

Kohaldatav õigus

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

IV JAOTIS

VEDAJA VASTUTUS

I peatükk

Vastutus reisijate surma ja vigastuste korral

Artikkel 26

Vastutuse alus

1. Vedaja vastutab kahju eest, mille põhjustavad reisija surm, vigastused või muud tema füüsilise või vaimse tervise kahjustused raudtee majandamisega seotud õnnetuste tagajärjel, reisija viibimise ajal raudteevagunis või sinna sisenedes või sealt väljudes, sõltumata sellest, millist raudteeinfrastruktuuri kasutatakse.
2. Vedaja vabaneb sellest vastutusest, kui
 - a) õnnetuse põhjustasid asjaolud, mis ei olnud seotud raudtee majandamisega ja mida vedaja ei suutnud kõigi selles olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata vältida ning mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida;

- b) õnnetus toimus reisija süü tõttu;
 - c) õnnetus oli tingitud kolmanda isiku tegevusest, mida vedaja ei suutnud kõigi selles olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata vältida ning mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida; teist ettevõtet, kes kasutab sama raudteeinfrastruktuuri, ei loeta kolmandaks isikuks; regressiõigus jääb puutumata.
3. Kui õnnetus oli tingitud kolmanda isiku tegevusest ja vedaja sellegipoolest ei vabane lõike 2 punkti c alusel täielikult vastutusest, siis vastutab ta käesolevate ühtsete eeskirjade piirangutega täies ulatuses, ilma et see kahjustaks tema võimalikku regressiõigust kolmanda isiku suhtes.
4. Käesolevad ühtsed eeskirjad ei puuduta vedaja võimalikku vastutust juhtudel, mida pole märgitud lõikes 1.
5. Kui üheainsa veolepingu objektiks olevat vedu teostavad üksteisele järgnevad vedajad, siis vastutab reisija surma või vigastuse korral see vedaja, kes pidi vastavalt veolepingule osutama seda veoteenust, mille käigus õnnetus juhtus. Kui seda veoteenust ei osutanud vedaja, vaid asendusvedaja, siis vastutavad mõlemad solidaarselt vastavalt käesolevatele ühtsetele eeskirjadele.

Artikkel 27
Hüvitis surma korral

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

Artikkel 28

Hüvitis vigastuste korral

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

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

Artikkel 29

Teiste isikukahjude hüvitamine

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

Artikkel 30

Hüvitise vorm ja suurus surma ja vigastuste korral

1. Artikli 27 lõikes 2 ja artikli 28 punktis b ette nähtud hüvitis tuleb välja maksta ühekordse maksena. Kuid kui siseriiklik õigus lubab määrata pensioni ja vigastatud reisija või artikli 27 lõike 2 järgi nõude esitamiseks õigustatud isikud nõuavad pensioni maksmist, siis toimub hüvitamine sellisel kujul.
2. Vastavalt lõikele 1 makstava hüvitise suurus määratakse kindlaks siseriikliku õiguse alusel. Kuid käesolevate ühtsete eeskirjade kohaldamisel on iga reisija hüvitise piirmääraks 175 000 arvestusühikut ühekordse maksena või sellele summale vastav aastapension ka siis, kui siseriiklik õigus näeb ette madalama piirmäära.

Artikkel 31

Teised transpordivahendid

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

2. Kuid kui raudteevaguneid veetakse parvlaevaga, siis tuleb sätteid vastutuse kohta reisija surma või vigastuse korral kohaldada artikli 26 lõikes 1 ja artikli 33 lõikes 1 nimetatud kahju suhtes, mida reisija sai raudtee majandamisega seotud õnnetuse tagajärjel viibides nendes vagunites, sisenedes sinna või sealt väljudes.
3. Kui raudteeliiklus on erakorraliste asjaolude tõttu ajutiselt katkenud ja reisijaid veetakse teise transpordivahendiga, siis vastutab vedaja vastavalt käesolevatele ühtsetele eeskirjadele.

II peatükk

Vastutus sõiduplaanist mittekinnipidamisel

Artikkel 32

Vastutus rongi käigust ärajäämisel, hilinemisel ja reisija ühendusreisist mahajäämisel

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

2. Vedaja vabaneb vastutusest, kui rongi käigust ärajäämise, hilineamise või reisija ühendusreisist mahajäämise tingis mõni järgmistest põhjustest:
- a) raudtee käitamisega mitte seotud asjaolud, mida vedaja kõigi antud olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata ei suutnud vältida ning mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida;
 - b) reisija enda süü; või
 - c) kolmanda isiku tegevus, mida vedaja kõigi antud olukorras vajalike abinõude rakendamisele vaatamata ei suutnud vältida ning mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida; teist ettevõtet, kes kasutab sama raudteeinfrastruktuuri, ei loeta kolmandaks isikuks; regressiõigus jääb puutumata.
3. Siseriiklik õigus määrab kindlaks, kas ja millises ulatuses peab vedaja hüvitama teistsugused kahjud, kui on ette nähtud lõikes 1. Käesolev säte ei piira artikli 44 kohaldamist.

III peatükk

Vastutus käsipagasi, loomade, registreeritud pagasi ja sõidukite eest

1. JAGU

KÄSIPAKID JA LOOMAD

Artikkel 33

Vastutus

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

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

Artikkel 34

Hüvitise piirmäär asjade kaotsimineku ja kahjustamise korral

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

Artikkel 35

Vastutuse välistamine

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

2. JAGU

REGISTREERITUD PAGAS

Artikkel 36

Vastutuse alus

1. Vedaja vastutab kahju eest, mis on tingitud registreeritud pagasi täielikust või osalisest kaotsiminekest või kahjustamisest ajavahemikus selle vastuvõtmisest kuni väljastamiseni, samuti selle pagasi hilinevad väljastamisest tingitud kahju eest.
2. Vedaja vabaneb sellest vastutusest, kuivõrd kaotsimineku, kahjustuse või hilinevad väljastamise põhjuseks oli reisija enda süü, reisijapoolne korraldus, milles vedaja polnud süüdi, registreeritud pagasi erilised puudused või asjaolud, mida vedaja ei suutnud vältida ja mille tagajärgi ta ei saanud ära hoida.
3. Vedaja vabaneb sellest vastutusest, kuivõrd kaotsimineku või kahjustus on tingitud konkreetsest ohutegurist, mis on seotud ühe või mitme järgmise asjaoluga:
 - a) pakendi puudumine või selle mittevastavus;
 - b) pagasi spetsiifilised omadused;

- c) esemete andmine pagasisse, mille vedu on välistatud.

Artikkel 37

Tõendamiskohustus

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

Artikkel 38
Üksteisele järgnevad vedajad

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

Artikkel 39
Asendusvedaja

1. Kui vedaja on usaldanud veo läbiviimise täielikult või osaliselt asendusvedajale, sõltumata sellest, kas tal oli selleks veolepingu alusel õigus või mitte, siis jääb vedaja vastutama kogu veo eest.
2. Kõik käesolevate ühtsete eeskirjade sätted, mis reguleerivad vedaja vastutust, kehtivad ka asendusvedaja vastutuse kohta tema poolt läbiviidud vedude osas. Kui esitatakse nõue asendusvedaja töötajate või teiste isikute vastu, keda ta veo läbiviimisel kasutas, siis tuleb kohaldada artikleid 48 ja 52.

3. Igasugune erikokkulepe, mille alusel vedaja võtab endale kohustusi, mida tal käesolevate ühtsete eeskirjade alusel ei ole, või loobub õigustest, mida talle käesolevate ühtsete eeskirjade alusel tagatakse, puudutab asendusvedajat vaid juhul, kui ta on selleks oma selgesõnalise kirjaliku nõusoleku andnud. Sõltumata sellest, kas asendusvedaja on või ei ole sellise nõusoleku andnud, on sellisest erikokkuleppest tulenevad kohutused ja loobumisavaldused vedaja suhtes endiselt siduvad.
4. Nii vedaja kui ka asendusvedaja vastutavad solidaarselt, kui ja kuivõrd neil vastutada tuleb.
5. Hüvitise kogusumma, mille võib välja nõuda vedajalt, asendusvedajalt ning nende töötajatelt ja teistelt nende poolt veo läbiviimisel kasutatud isikutelt, ei ületa käesolevates ühtsetes eeskirjades sätestatud piirmäärasid.
6. Käesolev artikkel jätab puutumata vedaja ja asendusvedaja õigused esitada üksteisele regressinõudeid.

Artikkel 40

Kaotsimineku eeldamine

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

2. Kui kadunuks peetud pagasiühik leitakse üles aasta jooksul pärast väljastamise nõudmist, siis peab vedaja sellest teavitama õigustatud isikut, juhul kui tema aadress on teada või kui seda on võimalik kindlaks teha.
3. Õigustatud isik võib 30 päeva jooksul pärast lõikes 2 nimetatud teate saamist nõuda pagasiühiku väljastamist. Sellisel juhul peab ta tasuma kulud pagasiühiku veoks vormistamiskohast väljastamiskohta ja tagasi maksma saadud hüvitise, millest vastaval juhul arvatakse maha hüvitis sisaldunud kulud. Kuid talle jääb õigus nõuda vastavalt artiklile 43 hüvitist hilinenud väljastamise eest.
4. Kui leitud pagasiühiku tagastamist ei nõuta lõikes 3 ette nähtud tähtaja jooksul või kui see leitakse rohkem kui aasta pärast väljastamise nõudmist, siis käsutab vedaja seda vastavalt pagasiühiku asukohas kehtivatele seadustele ja õigusaktidele.

Artikkel 41

Hüvitis kaotsimineku korral

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

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

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

Artikkel 42

Hüvitis kahjustamise korral

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

Artikkel 43

Hüvitis hilinenud väljastamise korral

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

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

2. Pagasi täieliku kaotsimineku korral ei maksta lisaks artiklis 41 sätestatud hüvitisele lõikes 1 sätestatud hüvitist.

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

3. JAGU

SÕIDUKID

Artikkel 44

Hüvitis hilinemise korral

1. Kui sõiduki pealelaadimine või väljastamine hilines vedaja süü tõttu ja kui õigustatud isik tõendab, et selle läbi tekitati talle kahju, siis peab vedaja maksma hüvitist, mille suurus ei ületa veotasu.

2. Kui õigustatud isik taganeb veolepingust, kuna pealelaadimine hilines vedaja süü tõttu, siis tagastatakse talle veotasu. Kui ta tõendab, et hiline mine tekitas talle kahju, siis võib ta lisaks nõuda hüvitist, mille suurus ei ületa veotasu.

Artikkel 45

Hüvitis kaotsimineku korral

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

Artikkel 46

Vastutus teiste esemete eest

1. Sõidukis olnud esemete või auto külge kinnitatud veomahutites (näiteks pagasi- või suusabokside) asuvate esemete puhul vastutab vedaja ainult sellise kahju eest, mis oli tingitud tema süüst. Koguhüvitise piirmäär on 1 400 arvestusühikut.

2. Autole väljastpoolt kinnitatud esemete, kaasa arvatud lõikes 1 nimetatud veomahutite eest vastutab vedaja ainult siis, kui tõendatakse, et kahju on tingitud vedaja toimingust või tegematajätmisest kas sihilikult kahju tekitamise eesmärgil või hooletusest, kuigi oli teada, et selline kahju võib ilmselt tekkida.

Artikkel 47

Kohaldatav õigus

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

IV peatükk

Üldsätted

Artikkel 48

Vastutuse piiramise õigusest ilmajäämine

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

Artikkel 49

Konverteerimine ja intresside maksmine

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

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

Artikkel 50

Vastutus tuumaõnnetuse korral

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

Artikkel 51

Isikud, kelle eest vedaja vastutab

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

Artikkel 52

Muud nõuded

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

V JAOTIS

REISIJA VASTUTUS

Artikkel 53

Erilised vastutuse alused

Reisija vastutab vedaja ees igasuguse kahju eest,

- a) mis on tingitud oma kohustuste mittetäitmisest, mis tal on vastavalt
 - 1) artiklitele 10, 14 ja 20,

2) üldiste veotingimuste erisätetele sõidukite veo kohta või

3) määrusele ohtlike kaupade rahvusvahelise raudteeveo kohta (RID) või

b) mille põhjustasid temaga kaasas olevad esemed või loomad,

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

VI JAOTIS

NÕUETE ESITAMINE

Artikkel 54

Osalise kaotsimineku või kahjustamise tuvastamine

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

Artikkel 55
Reklamatsioonid

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

Artikkel 56

Vedajad, kelle vastu võib nõudeid kohtusse esitada

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

6. Niivõrd kui käesolevaid ühtseid eeskirju kohaldatakse asendusvedaja suhtes, võib ka tema vastu esitada nõudeid kohtusse.
7. Kui hagejal on valida mitme vedaja vahel, siis tema valikuõigus lõpeb, niipea kui neist ühe vastu on hagi esitatud; see kehtib ka siis, kui hagejal on valida ühe või mitme vedaja ja asendusevedaja vahel.

Artikkel 58

Nõudeõiguse lõppemine reisija surma või vigastuse korral

1. Õigustatud isiku igasugune nõudeõigus seoses vedaja vastutusega reisija surma või vigastuse korral on lõppenud, kui ta hiljemalt 12 kuu möödumisel sellest, kui ta sai teada kahju tekkimisest, ei teata reisijaga toimunud õnnetusest ühele vedajatest, kellele vastavalt artikli 55 lõikele 1 võib esitada reklamatsiooni. Kui õigustatud isik teatab vedajale õnnetusest suuliselt, siis peab vedaja talle väljastama kinnituse suulise teate saamise kohta.
2. Kuid nõudeõigus ei lõpe, kui
 - a) õigustatud isik on lõikes 1 sätestatud tähtaja jooksul esitanud reklamatsiooni ühele artikli 55 lõikes 1 nimetatud vedajatest;

- b) vastutav vedaja on lõikes 1 sätestatud aja jooksul saanud reisijaga toimunud õnnetusest teada mingil muul moel;
- c) õnnetusest ei teatatud või seda tehti hilinemisega asjaolude tõttu, milles õigustatud isikut ei saa süüdistada;
- d) õigustatud isik tõendab, et õnnetus toimus vedaja süül.

Artikkel 59

Nõudeõiguse lõppemine pagasiveo korral

1. Kui õigustatud isik võtab pagasi vastu, on lõppenud igasugune veolepingust tulenev nõudeõigus vedaja vastu pagasi osalise kaotsimineku, kahjustamise või hilinevad väljastamise korral.
2. Kuid nõudeõigus ei lõpe:
 - a) osalise kaotsimineku või kahjustuse korral, kui
 - 1) õigustatud isik tuvastas kaotsimineku või kahjustuse vastavalt artiklile 54 enne pagasi vastuvõtmist;

- 2) tuvastamine, mis oleks pidanud toimuma vastavalt artiklile 54, jäi ära üksnes vedaja süü tõttu;
- b) välisel vaatlusel mittemärgatava kahju korral, mille õigustatud isik tuvastas alles pärast pagasi vastuvõtmist, kui ta
 - 1) nõuab tuvastamist vastavalt artiklile 54 otsekohe pärast kahju avastamist ja hiljemalt kolme päeva möödumisel pärast pagasi vastuvõtmist ja
 - 2) lisaks tõendab, et kahju tekkis vedaja poolt pagasi vastuvõtmise ja väljastamise vahel;
- c) hilinenud väljastamise korral, kui õigustatud isik esitab 21 päeva jooksul nõude mõne artikli 56 lõikes 3 nimetatud vedaja vastu;
- d) kui õigustatud isik tõendab, et kahju on tingitud vedaja süüst.

Artikkel 60

Aegumine

1. Kahjutasunõuded, mis tulenevad vedaja vastutusest reisija surma ja vigastuste korral, aeguvad järgmiselt:
 - a) reisijate nõuded kolme aasta jooksul arvates esimesest õnnetusele järgnevast päevast;
 - b) teiste õigustatud isikute nõuded kolme aasta jooksul arvates reisija surmale järgnenud esimesest päevast, hiljemalt aga viie aasta jooksul arvates esimesest õnnetusele järgnenud päevast.
2. Teised veolepingust tulenevad nõuded aeguvad ühe aastaga. Kuid aegumistähtaeg on kaks aastat selliste nõuete puhul, kus kahju oli tingitud vedaja tegevusest või tegevusetusest kas kavatselt kahju tekitamise eesmärgil või ettevaatamatusest, kuigi oli teada, et selline kahju võib ilmselt tekkida.
3. Aegumistähtaeg vastavalt lõikele 2 hakkab kulgema nõuete korral:
 - a) täieliku kaotsimineku hüvitamiseks 14. päevast pärast artikli 22 lõikes 3 sätestatud tähtaja lõppemist;

- b) osalise kaotsimineku, kahjustuse või hilinevad väljastamise hüvitamiseks väljastamise päevast;
- c) kõigil teistel reisijate veoga seotud juhtumitel sõidudokumendi kehtivuse lõppemise päevast.

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

- 4. Muus osas kehtib aegumistähtaja peatumise ja katkemise suhtes siseriiklik õigus.

VII JAOTIS

SUHTED VEDAJATE VAHEL

Artikkel 61

Veotasu jaotamine

- 1. Iga vedaja, kes nõudis sisse veotasu või oleks pidanud seda tegema, peab teistele osalevatele vedajatele maksma neile kuuluva osa veotasust. Makseviis määratakse kindlaks vedajatevaheliste kokkulepetega.

2. Artikli 6 lõiget 3, artikli 16 lõiget 3 ja artiklit 25 kohaldatakse ka üksteisele järgnevate vedajate vaheliste suhete suhtes.

Artikkel 62

Regressiõigus

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

2. Kui mõni neist vedajatest on maksejõuetu, siis jagatakse tema osaks langenud, kuid maksmata summa kõigi teiste veos osalenud vedajate vahel proportsionaalselt neile kuuluva osaga veotasust.

Artikkel 63

Regressimenetlus

1. Vedaja, kelle vastu artikli 62 kohaselt on esitatud regressinõue, ei saa vaidlustada regressinõude esitanud vedaja poolt sooritatud makse õiguspärasust, kui hüvitis oli kohtuotsusega kindlaks määratud pärast seda, kui esimesena nimetatud vedajale oli edastatud nõuetekohane teade hagi sisseandmise kohta ja antud talle seega võimalus protsessis osalemiseks. Põhihagi menetlev kohus määrab kindlaks tähtajad kolmanda isiku teavitamiseks ja tema protsessi kaasamiseks.
2. Regressihagi esitav vedaja peab ühe ja sama hagiga kohtusse kaebama kõik vedajad, kellega ta ei ole jõudnud kohtuvälisele kokkuleppele, vastasel korral lõpeb regressiõigus nende vedajate suhtes, keda ta ei ole kohtusse kaevanud.

3. Kohus peab ühes ja samas otsuses lahendama kõik kohtule esitatud regressihagid.
4. Vedaja, kes soovib oma regressiõigust kohtulikult maksma panna, võib esitada nõude selle riigi pädevasse kohtusse, kus ühel osalenud vedajatest on ettevõtte keskus või filiaal või esindus, kelle kaudu veoleping sõlmiti.
5. Kui hagi tuleb esitada mitme vedaja vastu, siis võib hagev vedaja valida pädevate kohtute vahel vastavalt lõikele 4.
6. Regressihagi ei tohi menetleda koos hüvitushagiga, mille on esitanud isik, kellel on selleks õigus veolepingu alusel.

Artikkel 64

Kokkulepped regressinõuete suhtes

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

II LISA

RAUDTEEVEO-ETTEVÕTJATE JA PILETIMÜÜJATE POOLT ANTAV MIINIMUMTEAVE

I osa: Enne reisi antav teave

Veolepingule kohaldatavad üldtingimused

Kiireima reisi sõiduplaanid ja tingimused

Kõigi olemasolevate hinnaklasside sõiduplaanid ja tingimused, tuues esile odavaimad hinnad

Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääs raudteeveoteenustele, ligipääsutingimused ja abivahendite olemasolu rongis vastavalt direktiivile (EL) 2019/882 ning määrustele (EL) nr 454/2011 ja (EL) nr 1300/2014

Jalgrattakohad ja neile ligipääsu tingimused

Kohad esimeses ja teises klassis, samuti kupee- ja magamisvagunites

Häired ja viivitused (kavandatud ja reaalajas)

Rongis pakutavad võimalused, muu hulgas WiFi ja tualetid, ning rongis pakutavad teenused, muu hulgas personali poolt reisijatele osutatav abi

Enne pileti ostmist esitatav teave selle kohta, kas pileti või piletite puhul on tegemist otsepiletiga

Kaotsiläinud pagasi nõuet puudutavad menetlused

Kaebuste esitamise kord

II osa: Teave reisi ajal

Rongis pakutavad teenused ja võimalused, muu hulgas WiFi

Järgmine peatus

Häired ja viivitused (kavandatud ja reaajas)

Olulisemad ühendusreisid

Ohutus- ja turvateave

III osa: Toimingud broneerimissüsteemides:

taotlused raudteeveoteenuste, sealhulgas kohaldatavate tariifide kohta teabe saamiseks

taotlused raudteeveoteenuste broneerimiseks

taotlused broneeringu osaliseks või täielikuks tühistamiseks

III LISA

TEENUSE KVALITEEDI STANDARDITE MIINIMUMNÕUDED

Teave ja piletid

Veoteenuste täpsus ja veoteenuste häireid puudutavad üldpõhimõtted

Hilinemised

- i) veoteenuste üldine keskmine hilinemine protsendina teenuseliigi kohta (pikamaa-raudteevedu, piirkondlikud liinid ning linna- ja linnalähiliinid);
- ii) hilinemiste protsent, mille on põhjustanud artikli 19 lõikes 10 osutatud asjaolud
- iii) nende teenuste protsent, mille puhul väljumine hilines;
- iv) nende teenuste protsent, mille puhul saabumine hilines;
 - alla 60-minutiliste hilinemiste protsent;
 - 60–119-minutiliste hilinemiste protsent;
 - 120-minutiliste või pikemate hilinemiste protsent;

Veoteenuste tühistamine

- i) teenuste tühistamine protsendina teenuseliigi kohta (rahvusvaheline reisijatevedu, riigisisene pikamaa-raudteevedu, piirkondlikud liinid ning linna- ja linnalähiliinid);
- ii) teenuste tühistamine protsendina teenuseliigi kohta (rahvusvaheline reisijatevedu, riigisisene pikamaa-raudteevedu, piirkondlikud liinid ning linna- ja linnalähiliinid), mille on põhjustanud artikli 19 lõikes 10 osutatud asjaolud;

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

Kliendi rahulolu uuring

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

Puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele pakutav abi ning sellise abi teemaline dialoog puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega ja, kui see on asjakohane, puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute esindajatega

IV LISA

VASTAVUSTABEL

Määrus (EÜ) nr 1371/2007	Käesolev määrus
Artikkel 1	Artikkel 1
Artikli 1 punkt a	Artikli 1 punkt a
Artikli 1 punkt b	Artikli 1 punkt b
–	Artikli 1 punkt c
Artikli 1 punkt c	Artikli 1 punkt d
–	Artikli 1 punkt e
Artikli 1 punkt d	Artikli 1 punkt f
Artikli 1 punkt e	Artikli 1 punkt g
–	Artikli 1 punkt h
Artikli 1 punkt f	Artikli 1 punkt i
Artikkel 2	Artikkel 2
Artikli 2 lõige 1	Artikli 2 lõige 1
Artikli 2 lõige 2	–
Artikli 2 lõige 3	–
Artikli 2 lõige 4	–
Artikli 2 lõige 5	Artikli 2 lõike 6 punkt a ja lõige 8
Artikli 2 lõige 6	Artikli 2 lõike 6 punkt b
Artikli 2 lõige 7	Artikli 2 lõige 7

Määrus (EÜ) nr 1371/2007	Käesolev määrus
–	Artikli 2 lõige 2
–	Artikli 2 lõige 3
–	Artikli 2 lõige 4
–	Artikli 2 lõige 5
Artikkel 3	Artikkel 3
Artikli 3 lõige 1	Artikli 3 lõige 1
Artikli 3 lõiked 2 ja 3	–
Artikli 3 lõige 4	Artikli 3 lõige 2
Artikli 3 lõige 5	Artikli 3 lõige 3
Artikli 3 lõige 6	Artikli 3 lõige 4
Artikli 3 lõige 7	Artikli 3 lõige 5
Artikli 3 lõige 8	Artikli 3 lõige 6
–	Artikli 3 lõige 7
Artikli 3 lõige 9	Artikli 3 lõige 8
Artikli 3 lõige 10	Artikli 3 lõige 9
–	Artikli 3 lõige 10
–	Artikli 3 lõige 11
Artikli 3 lõige 11	Artikli 3 lõige 12
–	Artikli 3 lõige 13
–	Artikli 3 lõige 14
–	Artikli 3 lõige 15
–	Artikli 3 lõige 16
Artikli 3 lõige 12	Artikli 3 lõige 17
–	Artikli 3 lõige 18

Määrus (EÜ) nr 1371/2007	Käesolev määrus
Artikli 3 lõige 13	Artikli 3 lõige 19
–	Artikli 3 lõige 20
Artikli 3 lõige 15	Artikli 3 lõige 21
–	Artikli 3 lõige 22
Artikkel 4	Artikkel 4
–	Artikkel 5
Artikkel 5	Artikkel 6
Artikkel 6	Artikkel 7
Artikkel 7	Artikkel 8
Artikkel 8	Artikkel 9
–	Artikkel 10
Artikkel 9	Artikkel 11
–	Artikkel 12
Artikkel 11	Artikkel 13
Artikkel 12	Artikkel 14
Artikkel 13	Artikkel 15
Artikkel 14	Artikkel 16
Artikkel 15	Artikkel 17
Artikkel 16	Artikkel 18
–	Artikli 18 lõiked 2, 3, 4, 5, 6 ja 7

Määrus (EÜ) nr 1371/2007	Käesolev määrus
Artikli 17 lõige 1	Artikli 19 lõiked 1, 2, 3 ja 4
–	Artikli 19 lõiked 5 ja 6
Artikli 17 lõige 2	Artikli 19 lõige 7
Artikli 17 lõige 3	Artikli 19 lõige 8
Artikli 17 lõige 4	Artikli 19 lõige 9
–	Artikli 19 lõige 10
Artikkel 18	Artikkel 20
–	Artikli 20 lõige 6
Artikkel 19	Artikkel 21
Artikkel 20	Artikkel 22
Artikli 21 lõige 1	–
Artikli 21 lõige 2	Artikli 23 lõike 1 punkt g
Artiklid 22 ja 23	Artikkel 23
Artikli 22 lõige 2	–
Artikkel 24	Artikkel 24
Artikkel 25	Artikli 25 lõiked 1, 2 ja 3
–	Artikkel 26
Artikkel 26	Artikkel 27
Artikkel 27	Artikkel 28
–	Artikli 28 lõige 3
Artikli 27 lõige 3	Artikli 28 lõige 4
Artikkel 28	Artikkel 29
Artikkel 29	Artikkel 30

Määrus (EÜ) nr 1371/2007	Käesolev määrus
Artikkel 30	Artikkel 31
–	Artiklid 32 ja 33
Artikkel 31	Artikkel 34
–	Artikli 34 lõiked 1 ja 3
Artikkel 32	Artikkel 35
–	Artikli 35 lõige 2
Artikkel 33	–
Artikkel 34	Artikkel 36
Artikkel 35	Artikkel 38
–	Artikkel 37
Artikkel 36	Artikkel 39
–	Artikkel 40
Artikkel 37	Artikkel 41
I lisa	I lisa
II lisa	II lisa
III lisa	III lisa
----	IV lisa