

AS GORAILVEOEESKIRI RAHVUSVAHELISTES REISIRONGIDES

1. ÜLDSATTED.

- 1.1. AS GoRail korraldab Reisijate vedu rahvusvahelistel rongiliinidel, järgides Eesti Vabariigi õigusakte, rahvusvahelisi kokkuleppeid, lepinguid ning normatiivdokumente.
- 1.2. Käesolev eeskiri sätestab Reisijate ja pagasiveo korra AS GoRail poolt teenindatavates rahvusvahelistes reisirongides ning reisijate ja AS GoRail vastutuse.
- 1.3. Käesoleva eeskirja nõuete eirajad kannavad vastutust õigusaktidega ettenähtud korras.
- 1.4. AS-i GoRail reisijateveo korraldamisel lähtutakse rahvusvahelistest kokkulepetest ja lepingutest ning Eesti Vabariigi õigusaktidest. Veoeskirjas vastava sätte puudumise korral kuuluvad rakendamisele Rahvusvahelise raudtee reisijateveo kokkulepe (SMPS) ja selle lisadest tulenevad sätted.
- 1.5. AS GoRail on raudtee-ettevõtte, mis teostab reisijate vedu, tagades tehnokasutuseeskirja täitmise ning liiklus- ja raudteeteenuse ohutuse. AS-le GoRail on väljastatud vastava riigiasutuse poolt reisijateveoteenuse tegevusluba.
- 1.6. Raudteeveerem, millega osutatakse reisijateveo teenust, vastab liiklusohutuse, tuleohutuse, tehnokasutuseeskirja, raudtee infrastruktuuri ettevõtja tegevuseeskirja ja raudteeseaduses esitatud nõuetele.
- 1.7. Reisirongide liiklus teiste riikide raudteedel toimub vastavalt nendes riikides kehtivatele normatiivdokumentidele.
- 1.8. Veoeskiri ja selle muudatused jõustuvad raudteeseaduse §-s 65 sätestatud korras. Käesoleva veoeskirja lisas nimetatud dokumentides teevad muudatusi neid dokumente kinnitavad ametiisikud ja need jõustuvad dokumentides mainitud tähtaegadel.
- 1.9. Mõisteid tuleb käesolevas eeskirjas käsitleda alljärgnevalt:

Reisijate vedu	- reisijate tasuline vedu;
Reisija	- reisiveo teenust kasutav inimene;
reisirong	- reisivagunitest koosnev rong reisijate veoks;
reisivagun	- reisijate veoks ehitatud vagunid ning restoran-, posti-, pagasi- ja teised eriotstarbelised vagunid;
Rongiliin	- raudtee läbilaskevõime osa, mis on vajalik ühe rongi käigushoidmiseks lähte- ja sihtjaama vahel;
normatiivdokument	- dokument, millega on kehtestatud konkreetset reeglid ja normatiivid, mis kuuluvad täitmisele ning millede täitmist kontrollitakse;
tegevusluba	- kehtestatud korras välja antud dokument, mis annab õiguse selle omanikule teostada reisijate vedu;
rongide liiklusgraafik	- rongiliikluse korraldamist reglementeeriv

	põhidokument, mis ühendab ühtseks tervikuks kõigi raudteeliiklusega seotud ettevõtjate tehnoloogilise töö;
jaam	- rongide peatumise koht reisijatele rongi sisenemiseks ja väljumiseks vajalike ooteplatvormidega ning rongiliikluse korraldamiseks ja liiklusohutuse tagamiseks ette nähtud rajatistega;
lähtejaam	- jaam või peatuspunkt, kus Reisija asus või soovib asuda rongile;
sõidupilet	- korrektselt vastavale blanketile vormistatud dokument kas käsitsi või elektrooniliselt, mis annab õiguse sõita rahvusvahelisel reisirongil;
Sihtjaam	- jaam või peatuspunkt, kus Reisija väljub või soovib väljuda;
Käsipakk	- pakk, mille ühiku mõõtmete summa ei ületa 200 cm ja kogukaal 36 kg;
veterinaartõend	- veterinaararsti poolt väljaantav dokument looma tervisliku seisundi ja marutaudivastase vaktsineerimise kohta;

2. LIIKLUSGRAAFIK.

- 2.1. AS-i GoRail poolt teenindatavate reisirongide liiklus toimub iga-aastaselt väljatöötatud liiklusgraafiku alusel. Kaks korda aastas - suviseks ja talviseks perioodiks - määratakse rongikoosseisu kuuluvate vagunite arv ja liik. Vagunite rongi juurde- või mahahaakimine toimub vastavalt reisijate arvu suurenemisele või vähenemisele.
- 2.2. Muudatustest sõiduplaanis teavitab Vedaja Reisijaid hiljemalt 30 päeva enne muudatuse toimumist meedia, sh internetilehekülje kaudu.

3. SÕIDUDOKUMENDID.

- 3.1. Sõidu eest tasumine toimub vastavalt kehtivatele rahvusvahelistele tariifidele.
- 3.2. Rahvusvahelises raudteeühenduses annab Reisijale sõiduõiguse sõidupilet.
- 3.3. Sõidupiletid kehtivad alates nendele märgitud lähtejaamast kuni sihtjaamani.
- 3.4. Sõidupiletile (lisa 1, 2) peavad olema loetavalt märgitud pileti ja platskaardi hind, sõidupileti number, vedaja nimi, reisijate arv, rongi väljumisaeg ja kuupäev, vaguni tüüp ning rongi, vaguni, kupee ja koha numbrid. AS-i GoRail poolt kinnitamata parandustega, rikutud ning katki rebitud sõidupilet loetakse kehtetuks ja ei kuulu tagasiostmisele. Sõidupilet kehtib ainult sellele sõidule ja sellel kuupäeval, millele see on müüdud. Sõitja peab sõidupileti saamisel koheselt kontrollima sõidupiletil olevate andmete õigsust ja hinna vastavust makstule ning hilisemaid pretensioone ei arvestata.
- 3.5. Reisidokumentide Reisija poolt tagastamisel lähtub Vedaja Rahvusvahelise reisijateveo kokkuleppes „OII CMIC“ lisa 1 artikkel 30.
 - 3.5.1. Sõidupileti ostnud, kuid rongist mahajäänud sõitjal on õigus sõidupilet tagastada. Sõidupilet ostetakse kassas tagasi kolme tunni jooksul peale rongi väljumist ning väljamaksmisele kuuluva summa arvutamisel lähtutakse käesoleva eeskirja punkti 3.5.3.3. regulatsioonist.
 - 3.5.2. Ärajäänud sõidu korral ostetakse sõidupilet tagasi kassas.

- 3.5.3. Reisija poolt sõidust loobumise korral on Reisijal õigus tagastada sõidupilet kassasse. Tagastamisele kuuluv summa on sõltuvalt sõidupileti kassasse tagastamise ajast ning juhul, kui sõidupiletile on tehtud väljasõidumaa raudteevaksalis (raudteefirma poolt) vastav märge. Tagasimaksmisele ei kuulu sõidupiletid, millel puuduvad väljasõidumaa raudteevaksalis (raudteefirma poolt) tehtud vastavad märked.
 - 3.5.3.1. Kui rongi väljumiseni on rohkem kui 24 tundi, gruppide puhul vähemalt 7 ööpäeva, makstakse Reisijale välja sõidupiletile märgitud pileti ja platskaardi maksumus.
 - 3.5.3.2. Kui rongi väljumiseni on aega 6-24 tundi, gruppide puhul vähemalt 3 ööpäeva, makstakse Reisijaile välja sõidupiletile märgitud pileti maksumus ja 50% platskaardi maksumusest.
 - 3.5.3.3. Kui rongi väljumiseni on jäänud vähem kui 6 tundi või rongi väljumisest ei ole möödunud rohkem kui 3 tundi, gruppide puhul vähem kui 3 ööpäeva, kuid mitte hiljem kui 3 tundi rongi väljumisest, makstakse Reisijaile välja sõidupiletile märgitud pileti maksumus.
 - 3.5.4. Kõigist väljamakstavatest summadest ei tagastata teenustasu.
 - 3.5.5. Grupipiletite tagastamine toimub pretensioonide esitamise korras. Pretensioone käsitletakse kuni 60 päeva jooksul.
 - 3.5.6. Juhul, kui sõidupilet on ostetud ühes riigis ja see tagastatakse teises riigis, peab reisija esitama sõidupileti, millele tehakse vastav märge raudteevaksalis sõidupiletite tagastamisest või väljastatakse täiendav abidokument, mis tõendab kohtade tagastamist ning kassas tehakse raha tagastamine.
 - 3.5.7. Reisidokumentide Reisijate poolt tagastamisel on Vedajal õigus võtta teenustasu.
- 3.6. Vedajal on õigus taastada rikutud sõidupilet juhul, kui dokumendil on säilinud piisavalt informatsiooni, et tagada sõidupileti taastamine. Sõidupilet taastatakse sõidupiletite vormistamise punktis (kassas);
- 3.7. AS GoRail teatab sõidupiletite hinna muutmisest meedia, sh internetilehekülje kaudu hiljemalt 14 päeva ette.

4. SÕIDUPILETITE VORMISTAMINE.

- 4.1. AS-i GoRail teenindada olevatele rahvusvahelistele reisirongidele vormistatakse sõidupileteid järgmistes müügikohtades:
 - 4.1.1. Tallinn - Balti jaam (Toompuiestee 37);
 - 4.1.2. Narva – Narva jaam;
 - 4.1.3. AS-i GoRail poolt volitatud edasimüüjate esindustes.
- 4.2. Vabade kohtade olemasolu korral rongis vormistab põhjendatud erandjuhtudel sõidupileti Reisijale rongiülem ning seda vaid talle eraldatud kohtade normi piires.

5. KÄSIPAKKIDE JA TOALOOMADE VEDU.

- 5.1. AS-i GoRail teenindada olevates rahvusvahelistes reisirongides on keelatud vedada käsipakke, mis võivad rikkuda või määrida vagunit, teisi reisijaid või nende asju, tulirelvi ja laskemoona; tuleohtlikke, lõhke- ja kergestisüttivaid aineid ning muid pakke ja asju, mille kogukaal ületab 36 kg.
- 5.2. Käsipakid tuleb asetada selleks ette nähtud kohtadele. Keelatud on paigutada käsipagasit vaguni koridori, kupeeuste ette ja tamburitesse.
- 5.3. Reisijal on õigus tasuta vedada käsipakke, mille ühiku mõõtmete summa ei ületa 200 cm ja kogukaal 36 kg, sh koduelektroonika tooted ühe reisidokumendi kohta.

- 5.4. Käsipakkide hulka arvestatakse lisaks p5.3. sätestatud normile ka laste- ja invavankrid, kui need kaasnevad reisiva lapse või puudega isikuga.
- 5.5. Reisijal on õigus vedada ühte kokkupandud jalgratast, mis asub käsipakkide jaoks ette nähtud kohas ja ei sega kaasreisijaid.
- 5.6. Käsipakkide alalhoiu eest vastutab Reisija.
- 5.7. Rongist leitud esemeid (v.a kiirestiriknevad toiduained) hoiab ja säilitab Vedaja vastavalt Asjaõigusseaduse sätetele.
- 5.8. Rahvusvahelistes reisirongides on Reisijail lubatud 4-kohaliste kupeedega vaguni eraldi kupees vedada kahte spetsiaalses kastis või puuris kehtivat veterinaartõendit omavat toolooma (kass, koer, linnud), tasudes kõigi kupees olevate kohtade eest täishinnaga sõidupileti maksumuse ning lisaks iga looma veo eest 20-e kg pagasi veotariifi.
- 5.9. Reisija kannab täielikku materiaalselt vastutust tema poolt veetava pagasi eest, sh tooloomade alalhoiu ja sanitaartehniliste nõuete täitmise küsimustes, võttes täielikult enda kanda tooloomade poolt tekitatud kahjude hüvitamise ning vagunite koristamise tagamise.

6. SÕIDUTINGIMUSED.

- 6.1. Tallinn-Moskva-Tallinn rahvusvahelise reisirongi koosseisu kuulub restoranvagon, kus võimaldatakse Reisijale täiendava tasu eest toitlustamine. Rongi koosseisu kuuluvad vagunid on varustatud pehme inventari, esmaste hügieenivahendite ja medikamentidega apteegi ning sõidupileti hinna sisse kuuluva voodipesu, tee ja kohviga.
- 6.2. Reisijal on võimalus tellida vagunisaatjalt kupeesse rongi restoranvaguni menüüs pakutavaid tooteid.
- 6.3. Reisijal on õigus oma sõidukohale kaasa võtta üks alla 5 aastane laps. Mitme alla 5 aastase lapse korral tuleb ülejäänud lastele osta lapsepiletid. Reisija, kellega on kaasas 5 kuni 10 aastaseid lapsi, tuleb osta lapsepiletid (lisa 2). Üle 10 aasta vanustele lastele kehtib täishinnaga sõidupilet (lisa 1). Lapse vanus määratakse sõidu alguse päeva seisuga. Alla 10 aastastele lastele on reisimine ilma saatjata rahvusvahelistes reisirongides keelatud. Lapse saatjal peab olema kaasas lapse vanust ja isikut tõestav reisidokument.
- 6.4. Reisijal on soovi korral võimalus - kui leidub vabu kohti - kasutada eraldi kupeed, ostes sellisel juhul sõidupiletid kõigile kupee kohtadele. Samuti võib sõidu ajal ümber asuda kõrgema klassi vagunisse, tasudes sõidupiletite hinnavahe, kuid seda vaid rongiülemale eraldatud kohtade normi piires.
- 6.5. Reisijal on õigus sõidupileti kehtivusaja jooksul teha üks 10-ne päeva pikkune peatus, märgistades ning pikendades sõidupileti kehtivusaega 3 tunni jooksul jaama kassas või jaamaülemale juures alates rongi jaama saabumise hetkest. Reisi jätkamiseks sõidupiletil märgitud marsruudil peab Reisija tasuma piletikassas juurde platskaardi maksumuse.
- 6.6. Reisijal on õigus enda initsiatiivil sõidu katkestamise korral saada osaliselt tagasi sõidupiletil märgitud pileti maksumusest sõidutasu sõitmata jäänud osa eest, registreerides sõidupileti jaama kassas 3- tunni jooksul rongi jaama saabumise hetkest alates.
- 6.7. Sõidu katkemisel AS-st GoRail mitteolenevatel põhjustel võib AS GoRail vastavalt oma võimalustele organiseerida Reisijate veo sihtjaama.
- 6.8. AS-il GoRail on õigus keelduda vedamast Reisijat, kes ei täida käesoleva eeskirja nõudeid. Sellisel juhul tehakse sõidupiletile vastav mäрге ning sõidupileti maksumust ei tagastata.

6.9. Vaguni sisseseade või inventari lõhkumise korral on AS-il GoRail õigus nõuda Reisijalt tekitatud kahju hüvitamist.

7. AS-i GORAIL KOHUSTUSED.

7.1. AS GoRail on kohustatud:

- korraldama sõitjatele kättesaadavat teavet liiklusgraafiku, sõidupiletite müügi korralduse, piletihindade ning väljumisaegade kohta;
- tagama vagunite sisetemperatuuri suvekuudel vahemikus 22-26° C;
- talve-, kevad- ja sügiskuudel vahemikus 18-24° C;
- sõidupileti müümisel andma Reisijale vormikohase sõidupileti;
- toimetama Reisija ohutult sihtkohta.

7.2. Vagunisaatja on kohustatud:

- kontrollima enne reisi Reisija sõidupiletit;
- tagama reisi ajal Reisija kvaliteetse teenindamise;
- kandma vormiriietust ja rinnas nimesilti;
- kindlustama Reisija sõidupileti alalhoiu ja tagastama need 30 minutit enne Reisija sihtjaama jõudmist;
- informeerima Reisijaid 30 minutit enne nende sihtjaama jõudmist;
- kindlustama vaguni ja tualettruumide puhtuse;
- andma vajaduse korral esmaabi;
- reisi ajal mitte suitsetama;
- vajadusel selgitama Reisijatele piiri- ja tollieeskirju;
- mitte takistama kontrollimise õigust omavahel ametiisikutel kontrolli läbiviimisega seotud tegevust.

7.3. Rongiülem on kohustatud:

- tegema ringkäike rongis, kontrollides vagunite sanitaartechnilist seisukorda ja Reisijate teenindamise taset;
- esitama Reisija nõudmisel avalduste ja ettepanekute raamatu;
- edastama rongiraadios reisiga seotud informatsiooni;
- andma vajaduse korral esmaabi;
- vajadusel selgitama Reisijale piiri- ja tollieeskirju;
- kutsuma korrale ja vajadusel kõrvaldama rongist Reisijaid, kes rikuvad avalikku korda ja kaasreisijate rahu.

7.4. AS GoRail on kohustatud tagama Reisijatele ohutu teenindamise, s.h Reisijate ohutu rongile mineku ja mahatuleku.

7.5. GoRail ei vastuta reisiplatvormide korrashoiu eest, samuti Reisijal reisiplatvormi seisukorraga seotud asjaolude tõttu tekkinud kahju eest.

7.6. AS-i GoRail vastutus, s.h Reisijale tekitatud kahju hüvitamise kohustus, määratakse kindlaks vastavalt Eesti Vabariigi õigusaktidele.

7.7. AS-il GoRail võib tekkida kahju hüvitamise kohustus üksnes sõiduõigust tõendavat dokumenti omava Reisija suhtes. Käesolevat punkti ei kohaldata eeskirja p7.4. sätestatud kohustuse rikkumise tagajärjel Reisijale tekitatud kahju suhtes.

7.8. Vedaja ei vastuta oma kohustuste mittetäitmise eest, kui kohustuste mittetäitmine on tingitud vääramatust jõust. Vääramatu jõud on asjaolu, mida Vedaja ei saanud mõjutada ning mõistlikkuse põhimõttest lähtuvalt ei saanud temalt ka oodata, et ta selle asjaoluga ja selle tagajärgedega oleks pidanud arvestama või seda vältima või ületama.

7.8.1. Vääramatuks jõuks on muuhulgas:

7.8.1.1. Reisijale vältimatu arstiabi osutamise vajadus;

7.8.1.2. Ilmatingimustest tingitud asjaolud;

7.8.1.3.rongiõnnetusest tingitud asjaolud.

7.9. Vedaja ei vastuta Reisija ees kolmandate isikute käitumise tagajärjel Reisijale tekitatud kahju eest. Kolmandate isikute all mõeldakse käesolevas punktis inimesi, kes ei kuulu reisi teenindava rongipersonali hulka.

8. REISIJATE KOHUSTUSED.

8.1. Reisija on kohustatud:

- 8.1.1. rongi sisenemisel esitama vagunisaatjale sõiduõigust tõendava dokumendi;
- 8.1.2. hoidma sõidupiletit alles sõidu lõpuni;
- 8.1.3. sõidupiletit mitte kokku murdma, kortsutama, sodima ega muul viisil rikkuma; mistahes viisil rikutud või kahjustatud sõidupilet muutub kasutuskõlbmatuks; kasutuskõlbmatu sõidupiletiga Reisija loetakse sõidupiletita reisijaks;
- 8.1.4. tagama, et temaga kaasasolev käsipagas või loom ei sega ega ohusta teisi reisijaid;
- 8.1.5. viskama prahi ainult prügikasti.

8.2. Reisijal on keelatud:

- sõita ilma sõiduõigust tõendava dokumendita;
- sõita vaguni astmelaul või katusel, siseneda (väljuda) liikuvale rongile;
- omavoliliselt (põhjendamatult) peatada rongi hädapiduriga;
- suitsetada;
- lõhkuda ja risustada reisivaguni sisseseadet ja voodipesu;
- sõita rongis määratud riietes ja häirida kaassõitjaid;
- avada uksi, aknaid ja luuke ilma vagunisaatja loata;
- takistada rongibrigaadi ning tolli-, piirivalve ja teiste rongi kontrollivate ametnike tööd;
- rikkuda avalikku korda ja käesoleva eeskirjaga kehtestatud nõudeid;
- visata rongist välja prügi, hõõguvaid tikke ja muid esemeid.

9. TEAVE

9.1. Rongides peab olema nähtav vähemalt alljärgnev teave:

- 9.1.1. rongi sõiduplaan;
- 9.1.2. käesoleva eeskirja kokkuvõtte pealkirjaga "Teadmiseks reisijale;"
- 9.1.3. Vedaja kontaktaadress ja infotelefonid;
- 9.1.4. eeskirjas sätestatud nõuded, mille täitmata jätmise korral on Vedajal õigus nõuda leppetrahvi ning leppetrahvi summa ja menetlemise korra kokkuvõtte;

9.2. Vedaja piletimüügikassades peab olema nähtav vähemalt alljärgnev teave:

- 9.2.1. rongide sõiduplaan;
- 9.2.2. käesoleva eeskirja kokkuvõtte pealkirjaga "Teadmiseks reisijale;"
- 9.2.3. käesoleva eeskirja koopia;
- 9.2.4. Vedaja kontaktaadress ja infotelefonid.

9.3. Rongiülem on sõidu ajal kohustatud informeerima Reisijaid järgmisest:

- 9.3.1. enne lähtejaamast väljumist rongi sihtjaama nimest;
- 9.3.2. igasse peatusesse saabumisel selle peatuse nimest;
- 9.3.3. rongi hilinemise korral esitama võimalusel ka selgituse, mis põhjusel ja kui palju rong hilineb.

9.4. Muudatused sõiduplaanis:

- 9.4.1. edastatakse Vedaja teabetahvritel ja muude infokanalite kaudu.

10. KAEBUSTE LAHENDAMINE

10.1. Avaldused, märgukirjad ja kaebused.

- 10.1.1. Reisijatel on õigus esitada kirjalikke avaldusi, märgukirju ja kaebusi (edaspidi "kaebus") Vedaja teenindamise kvaliteedi ja muude veoteenusega seotud asjaolude kohta.
- 10.1.2. Kaebusi saab esitada postiaadressil: AS GoRail, Toompuiestee. 37, 10133, Tallinn;
- 10.1.3. Telefonil: 6 310 044.
- 10.1.4. Faksi teel: 6 310 001.
- 10.1.5. E-posti aadressil: **info@gorail.ee**.
- 10.1.6. Kaebuses peab olema märgitud avaldaja nimi või juriidilise isiku nimetus, elu- või asukoht (postiaadress), kaebuses esitatava informatsiooni või ettepaneku sisu ja seda põhjustavad asjaolud selgelt väljendatult ning märgukirja või avaldust kinnitavad dokumendid.
- 10.1.7. Kaebused lisateenuste või AS-ist GoRail sõltumatute asjaolude kohta edastab AS GoRail vajadusel lisateenust osutavale lepingupartnerile või muule pädevale isikule, kes kaebuse aluseks oleva olukorra eest vastutab. Kaebused raudteeinfrastruktuuri (reisiplatvormid jms) kohta edastatakse raudteeinfrastruktuuri valdajale. Kaebuse edastamisest teavitatakse ka kaebuse esitajat.
- 10.1.8. Kui kaebuse esitaja ei ole nõus Vedaja poolt kaebuse suhtes tehtud otsusega või pakutud lahendusega, on kaebuse esitajal õigus esitada avaldus Tarbijakaitseametile.
- 10.1.9. AS-il GoRail on õigus jätta Reisija kaebus rahuldamata selle ebapiisava põhjendatuse korral või juhul, kui ametkondliku menetluse käigus ilmneb uusi asjaolusid, mis ei olnud eelnevalt kaebuses kajastatud. Olenemata eeltoodust on Vedaja kohustatud vastama kaebuse esitajale kirjalikult 14 (neljateistkümne) päeva jooksul kaebuse laekumise päevast arvates.