



TCDD TAŞIMACILIK A.Ş GENEL MÜDÜRLÜĞÜ YOLCU TARİFESİ

Ek-1
Yolcu Hakları

TCDD Taşımacılık A.Ş
Yolcu Taşımacılığı Dairesi Başkanlığı

İçindekiler

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. TANIMLAR	3
4. YOLCU HAK VE SORUMLULUKLARI	4
4.1. Bilgi Alma Hakkı ve Sorumlulukları	4
4.2. Bilet Alma Hak ve Sorumlulukları	4
4.3. El Bagajı, Evcil Hayvan ve Araç Taşıma Hak ve Sorumlulukları	5
4.4. Sefer İptalleri ve Gecikmelerde Yolcu Hak ve Sorumlulukları	6
4.4.1 Gecikmeler durumunda yolcu hakları	6
4.4.2 Sefer iptalleri ve iptaller sonucu yolcu hakları	7
4.4.3 Gecikmelerden doğan yolcu tazminat hakkı	8
4.4.4 Gecikme ve iptallerde yolculara sunulacak hizmetler	8
4.5. Engelli, Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ve/veya Özel Durumu Olanlar İçin Yolcu Hak ve Sorumlulukları	9
4.5.1 Seyahat hakkı	9
4.5.2 Bilgilendirme	9
4.5.3 Erişilebilirlik	9
4.5.4 İstasyonlarda sağlanacak yardım hizmetleri	10
4.5.4.1 Yardımların sağlanma şartları	10
4.5.5 Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere ait özel ekipmanın tazmini	10
4.6. Ölüm ve Yaralanma Halinde Yolcu Hak ve Sorumlulukları	11
4.7. Güvenlik, Öneri, Şikayet Hak ve Sorumlulukları	11
4.7.1 Yolcuların kişisel güvenliği	11
4.7.2 Öneri ve şikâyetler	12
4.8. Genel Hak ve Sorumluluklar	12
5. TCDD TAŞIMACILIK A.Ş. HAK VE SORUMLULUKLARI	13
5.1 Bilet Satışı	13
5.2 Biletlerin Geçerliliği	13
5.3 El Bagajlarının, Evcil Hayvanların ve Araçların Taşınması	14
5.4 Seyahatten men hakkı	14
5.5 Kişisel verilerin korunması	14
5.6 Yolcuların ölmeleri veya yaralanmaları halinde sorumluluk	14
5.7 İptal, Gecikme Veya Bağlantılı Seferin Kaçırılması Halinde Sorumluluk	15



YOLCU TARİFESİ
Ek-1
YOLCU HAKLARI

Tarih: :09.03.2020
Belgenet No :
Versiyon No :3
Versiyon :
Tarihi :
Sayfa : 2 / 18

5.8	Sigorta	16
5.9	Parasal değerlerin ve idari ceza tutarlarının güncellenmesi	16
5.10	Genel hak ve sorumluluklar	16
6.	DEĞİŞİKLİKLER ,YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME.....	17
6.1	DEĞİŞİKLİKLER.....	17
6.2	YÜRÜRLÜK.....	17
6.3	YÜRÜTME	17



YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI

Tarih:	:09.03.2020
Belgenet No	:
Versiyon No	:3
Versiyon	:
Tarihi	:
Sayfa	: 3 / 18

1. AMAÇ

TCDD Taşımacılık A.Ş. Yolcu Hakları'nın amacı; TCDD Taşımacılık A.Ş. ile yapılan yolculuklarda, yolcuların seyahat öncesinde, esnasında, sonrasında ve kendilerini etkileyen kaza ve olaylarda sahip olacakları hak ve yükümlülükleri, bu hakların geçerli olduğu durumları verilecek hizmetlerin kolay, kaliteli ve ulaşılabilir olmasını sağlamak amacıyla ilgili haklarını belirlemek ve uygulanmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

TCDD Taşımacılık A.Ş.'ye ait Yüksek Hızlı Trenler ile Anahat ve Bölgesel yolcu trenleri ile yapılan yolculuklar için seyahat belgesi (bilet ve/veya bilet yerine geçen belge) bulunan yolcuların haklarını kapsamaktadır.

Ancak, Ulusal demiryolu altyapı ağında yapılan Banliyö (Kentiçi) taşımacılık hizmetlerini kapsamamaktadır.

Bu yönergenin kapsamı Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından yayınlanan "Demiryolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik" e aykırı olamaz.

Yolcu, yolculuğun ve seyahat belgesinin niteliğine bağlı olarak yolcu haklarından kısmen veya tamamen faydalanabilir.

3. TANIMLAR

Araç: Yolcunun seyahat ettiği trende taşınan bebek arabası, bisiklet

Bağlantılı Sefer: TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından bir sözleşme kapsamında bir veya birden fazla bilet düzenlenerek (tren + tren, tren + otobüs vs) yapılan seferler.

Bakanlık: Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığını,

Banliyö (Kentiçi) Taşımacılığı: Ulusal demiryolu altyapı ağına bağlı olan bir şehir merkezi veya şehirleşmiş bölge, il ve civar bölgeleri arasında metro, hafif raylı ve benzeri sistemlerle yapılan yolcu taşımacılığını,

Bilet: Seyahat belgesini,

Demiryolu Sistemi: Bir bütün olarak demiryolu süreçlerine ait yapısal ve operasyonel alt sistemler ile bunların işletilmesi ve yönetilmesini,

El (Kabin) Bagajı: Yolcunun kendi denetim ve sorumlulukları altında olan, seyahat ettiği vagona muhafaza ettiği, demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenmiş ölçü ve ağırlıktaki bagajları,

Engelli ve/veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişi: Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinin herhangi birinde veya birkaçında daimi veya geçici olarak çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken kısıtlılığı olan ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin, kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren kişiyi,

Evcil Hayvan: Yolcu yanında taşınabilecek (küçük evcil hayvanlar) kafeslerinde olmak kaydıyla sadece kedi, köpek ve küçük ötücü kuşlardır. (saka kuşu, muhabbet kuşu, kanarya, papağan vb.)

Gar: Demiryolu ile yolculuk edenlerin ihtiyaçlarının geniş ölçüde karşılandığı büyük tren istasyonunu,

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 4 / 18
---	--	---

Gar ve İstasyon İşletmecisi: Bir gar veya istasyonu işletmek üzere Bakanlıkça yetki belgesi verilen kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,

Gecikme: Yayınlanan sefer tarifesine göre beklenen varış zamanı ile gerçekleşen/gerçekleşecek varış zamanı arasındaki farkı,

İstasyon: Trafikle ilgili hizmetlerin TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü tarafından yürütüldüğü, yolcu ve/veya yük taşımalarını yapmaya yarayan demiryolu ve tesislerin bulunduğu yerleri,

Kaza: Maddi hasar, ölüm, yaralanma gibi zararlı sonuçları olan, istenmeyen, beklenmedik, ani ve kasıtsız bir olay veya olaylar zincirini,

Olay: İstenmeyen, beklenmedik, demiryolu sisteminin işleyişini ve/veya emniyetini etkileyen, kaza tanımı dışında kalan durumları,

Rezervasyon: Seyahat öncesinde, yolcunun trende yer ayırtmak suretiyle seyahat hakkı elde etmesi ve bunun yazılı veya elektronik olarak belgelenmesini,

Seyahat Belgesi: Talep edilen yolculuk için belirlenen şartlarda geçerli olan, kâğıt ve/veya elektronik olarak ilgili mevzuat uyarınca düzenlenen ve kaydedilen; ücreti, geçerlilik şartları ve özel koşulları olan bir veya birden çok yolculuk sağlayan bileti,

Taşıma Sözleşmesi: Taşımacılık hizmeti için demiryolu tren işletmecisi veya acente ile yolcu arasında, ücretli ya da ücretsiz olarak yapılan taşımacılığa ilişkin sözleşmeyi,

TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü : Demiryolu altyapı işletmecisi

Tren: Bir veya birkaç çeken araç ile bir veya birkaç çekilen araçtan ya da bir veya birkaç çeken araçtan oluşturulmuş personeli tarafından teslim alınmış diziyi,

Yolcu: Bu Yönetmelik kapsamında demiryolu ile seyahat eden ve kendileriyle bir Taşıma Sözleşmesi yapılan görevliler haricinde trende bulunan kişileri

4. YOLCU HAK VE SORUMLULUKLARI

4.1. Bilgi Alma Hakkı ve Sorumlulukları

- Yolcular seyahat öncesinde ve esnasında yolculuk ile ilgili gar ve istasyon gişeleri, yetkili TCDD Taşımacılık A.Ş. acenteleri, internet, mobil uygulama ve çağrı merkezi gibi kanallardan bilgi alabilmektedirler.
- TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından, bilgi isteyen yolculara en uygun yolculuk bilgileri ve bu yolculuklara ait ücretler ile trenlerde verilen ek hizmetler hakkında bilgi verilir. Ayrıca, talep halinde alternatif tren bağlantıları ve bunlara ait ücretler de sunulur. Yolcu kendisine en uygun yolculuk için kolaylıkla satış kanallarından biletini alabilir.
- Görsel ve işitsel engelli yolcular, bilgi için kendi durumlarına en uygun bilgi alma kanalını kullanabilirler.

4.2. Bilet Alma Hak ve Sorumlulukları

Yolcu, trene binmeden önce bilet almak ve bedelini ödemek zorundadır. İşletme zorluğu nedeniyle gişesi kapalı gar ve istasyonlardan uygun trene binildiği takdirde tren üzerinde bulunan görevlilere müracaat edilerek bilet satın alınabilir.



YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI

Tarih:	:09.03.2020
Belgenet No	:
Versiyon No	:3
Versiyon	:
Tarihi	:
Sayfa	: 5 / 18

TCDD Taşımacılık A.Ş. yolcuya seyahat öncesinde bilet düzenler. Yolcu, yolculuğu ile ilgili biletleri TCDD Taşımacılık A.Ş. gişeleri, yetkili acenteleri, web sitesini, çağrı merkezini ve mobil uygulamaları kullanarak alabilir.

Bilet satışında TCDD Taşımacılık A.Ş. resmi web sayfası ve Elektronik Yolcu Bilet İşlemleri Sistemi (EYBİS) aracılığıyla yolcular aşağıdaki hususlarda bilgi alabilirler:

- Sefer programları ve tarifeleri,
- Koltukların boşluk - doluluk bilgisi,
- Seyahat ücretleri ve özel koşullar,
- Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere özel bilgiler,
- Rezervasyon ve/veya bilet satışı.

İsme düzenlenmiş seyahat belgesinde yolcunun; TC kimlik/pasaport numarası, adı, soyadı, engelli ise engelli olduğuna dair belge numarası, iletişim bilgisi, kalkış ve varış yeri, koltuk numarası, hareket tarihi ve saati, taşıma ücreti, bilet numarası ve düzenleme tarihi bulunur. Koltuk numarası ise koltuğun isme yönelik düzenlendiği seyahat belgelerinde bulunur. Seyahat belgesi üzerindeki yolcuya ait kişisel bilgilerin doğru olup olmadığının sorumluluğu yolcuya aittir.

Seyahat belgesi sadece parkura bilet satışı yapılan Bölgesel trenlerde isme düzenlenmemiş ve seyahat başlamamış ise başkasına devredilebilir.

4.3. El Bagajı, Evcil Hayvan ve Araç Taşıma Hak ve Sorumlulukları

Yolcunun beraberinde bulunan el bagajlarının ve evcil hayvanların gözetimi kendisine aittir.

Tüm trenlerde el bagajlarının ve evcil hayvanların trende bu iş için ayrılmış yerlere uygun bir şekilde, diğer yolcuların geçişini engellemeyecek, diğer yolculara rahatsızlık vermeyecek ve görüntü kirliliği oluşturmayacak şekilde yerleştirilmeleri yolcuya aittir. Yolcular, bu konudaki uyarılara uymak zorundadır.

Trenlerde, taşınması suç teşkil eden maddelerin taşınması yasaktır. Böyle durumlarda yolcular TCDD Taşımacılık A.Ş. personelinin ve kolluk kuvvetlerinin her türlü ikaz ve direktiflerine uymakla yükümlüdür.

Araçları trene yükleme, trende muhafaza etme ve trenden indirme işlemleri Araç sahibi tarafından yapılır.

Tüm trenlerde, Araç taşımalarının emniyeti sağlanmış, yolculara rahatsızlık vermeyecek ve yolcu geçişlerini engellemeyecek şekilde olması yolcu tarafından sağlanır.

Kendilerine ve/veya diğer yolculara verilecek her türlü zarardan Araç sahibi sorumludur.



YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI

Tarih:	:09.03.2020
Belgenet No	:
Versiyon No	:3
Versiyon	:
Tarihi	:
Sayfa	: 6 / 18

4.4. Sefer İptalleri ve Gecikmelerde Yolcu Hak ve Sorumlukları

4.4.1 Gecikmeler durumunda yolcu hakları

- Seferin başlaması, Taşıma Sözleşmesinde belirlenen saatten farklı olarak;

Seyahat başlamadan önce, TCDD Taşımacılık A.Ş tarafından nihai varış noktasına taahhüt edilen varış saatinden 120 dakika veya daha fazla gecikmeli varılacağı öngörüldüğünde, yolcuya aşağıdaki seçenekler sunulur:

- a) Bilet ücretinin tamamının, ödeme yapılan satış kanalına iadesi,
- b) Yolcu için uygun olan daha sonraki bir seferde veya tarihte kullanılmak üzere bilet değişikliği veya 90 gün geçerli açık bilete çevrilmesi,
- c) Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcunun ilk fırsatta varış noktasına ulaştırılması,

sağlanır.

- Bağlantılı Seferlerde, yolculuğun bir kısmı tamamlanmış olup da aktarma yapılacak trenin (2.tren) gecikmesi durumunda, yolcu bilet ücretinin iadesini talep ederse, bilet ücretinin yolun kalan kısmına gelen karşılığı geri ödenir.
- Aktarmanın gecikmesi sebebiyle yolcunun yola devam etmesi eşdeğer ulaşım imkanı da mümkün olmadığı durumlarda, ücretin tamamı kesinti yapılmaksızın iade edilir. Bu gibi durumlarda gerektiğinde, yolcunun ilk fırsatta başlangıç istasyonuna geri getirilmesi sağlanır.
- Yolculuk esnasında trenin 120 dakika veya daha fazla gecikmeli varacağı anlaşılırsa yolcu seyahatini yarıda keserek trenden inebilir. Bu durumda yolcunun gittiği mesafenin ücreti alınarak kalan ücret iade edilir.
- Eğer yolcu biletini satın almadan önce muhtemel gecikmelerden haberdar edilmişse biletler satış koşullarına ve bilet tiplerine uygun olarak kesinti yapılarak iade alınır.
- Bağlantılı seferlerde gecikme irtibat trenindeki yolculuğun yapılmasına engel teşkil ediyorsa (1.trenin gecikmesi) bir sonraki trende aynı koşullarda yer ayrılarak yolcunun seyahati sağlanır ya da yolcunun talebi halinde irtibat treni için alınan bilet kesintisiz iade alınır veya 90 gün geçerli açık bilete çevrilir.
- Eğer gecikme yolcunun dönüş biletini kullanmasına engel teşkil ediyorsa dönüş bileti de yolcunun talebi halinde kesintisiz iade alınır veya 90 gün geçerli açık bilete çevrilir.
- Eğer sefere ait biletler herhangi bir şekilde TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından belirlenmiş hat ve sürelerde kullanılmak üzere hazırlanan satış paketi kullanılarak alınmış ise yolcunun satış paketine yolculuk hakları iade edilir.
- TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından tüm bu işlemlerin yapılması esnasında yolcular anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak bilgilendirilir.



YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI

Tarih:	:09.03.2020
Belgenet No	:
Versiyon No	:3
Versiyon	:
Tarihi	:
Sayfa	: 7 / 18

- Yolcunun trenlere erişim için kullandığı uçak, kent içi raylı sistem (banliyö, tramvay, metro vb.), otobüs gibi ulaşım vasıtalarındaki gecikmeler sonucunda yolcunun treni kaçırması halinde kendisine herhangi bir ödeme yapılmaz ve bu durumdaki yolcu herhangi bir hak iddia edemez.

4.4.2 Sefer iptalleri ve iptaller sonucu yolcu hakları

Sefer iptalleri durumunda bilet bedelleri sefer, Taşıma Sözleşmesinin yapılmasından sonra, harekettten önce veya yolda ortaya çıkan bir sebep dolayısıyla iptal edilirse;

- TCDD Taşımacılık A.Ş.'den kaynaklı bir nedenle yolculuğun başlamasından önce iptal edilen seferlerde iptal edilen sefere ait tüm biletler ve tahsil edilen bedeller kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından belirlenen trenlerde kullanılmak üzere 90 gün geçerli açık bilete çevrilir.
- TCDD Taşımacılık A.Ş.'den kaynaklı bir nedenle son bulan ve devamı sağlanamayan seferlerde;
 - a) Yolcunun aldığı bilete ait tüm ücretler kesintisiz olarak iade edilir veya yolcunun isteğine göre belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere 90 gün geçerli açık bilete çevrilir.
 - b) Yolcunun kabul etmesi halinde tedarik edilen herhangi bir ulaşım vasıtası (tren, otobüs vb.) kullanılarak yolcu varış yerine götürülür. Yeni tren veya vasıtanın bedelleri farklı olsa dahi ücret farkı talep edilmez. Taşıma ücreti hariç verilemeyen hizmetlere ait ücretler (yatak, kuşet vb.) geri ödenir. Yolcunun yapılan teklifi kabul etmemesi halinde tahsil edilen ücretler yolcuya kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere 90 gün geçerli açık bilete çevrilir.
 - c) Biletler herhangi bir satış paketi kullanılarak alınmış ise ilgili yolcunun paketine o yolculukla ilgili hakları iade edilir. Bununla beraber yolcu paketinin geçerli olduğu mevkiden bir üst mevkide seyahat ediyorsa üst mevkide seyahat için ödediği ücret de iade edilir.
 - d) Gidiş-dönüş bileti alan yolcuların gidişleri esnasında yukarıda belirtilen olayların meydana gelmesi halinde ise dönüş biletleri de yolcunun talebi doğrultusunda kesintisiz iade alınır veya 90 gün geçerli açık bilete çevrilir.
- Yapılamayan seferlere ait biletler Bağlantılı Sefer de içeriyorsa yolcunun talebi halinde, bağlantısı ile birlikte kesintisiz olarak bilet bedelleri iade edilir veya 90 gün geçerli açık bilete çevrilir.
- Mücbir sebepler ve olağanüstü hallerde (doğal afetler, meteorolojik olaylar, güvenlik riskleri, işletme zorunlulukları, grev vb.) seferin yapılamaması durumunda yolcuya bu seferlere ait yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.
- TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin gerekli tedbirleri almasına rağmen sakınamadığı ve sonuçlarını önleyemediği üçüncü şahısların veya yetkili kurumların davranışına bağlı

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 8 / 18
---	--	---

olarak seferin yapılamaması veya yarıda kesilmesi durumunda; yolcuya yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.

- Tüm bu işlemlerin yapılması esnasında yolcular anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak bilgilendirilir.

4.4.3 Gecikmelerden doğan yolcu tazminat hakkı

- Son varış noktasına TCDD Taşımacılık A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerden dolayı bilet ücreti üzerinden;
 - 0-500 km mesafeler için;
 - a) 75 dk ve üzeri gecikmeler de %25,
 - b) 125 dk ve üzeri gecikmeler için %50,
 - 501 km'den fazla mesafelerde; 125 dk ve üzeri gecikmeler için %50

oranında tazminat, talebin iletilmesini takip eden 1 ay içinde yolcunun ödeme biçimine göre bilet alınırken;

- Sanal post ödemeleri için kullanılan kredi kartına,
- Nakit, fiziki post ve parçalı ödemeler için 180 gün geçerli nakit iade kuponu ile,

ödeme yapılır.

Nakit iade kuponları TCDD Taşımacılık A.Ş. gişelerinden tahsil edebilir.

- Gidiş-dönüş olarak yapılan seyahatlerde gecikme meydana geldiğinde, gidiş veya dönüşteki gecikmeler için ödenmesi gereken tazminat tutarı, toplam bilet ücretinin yarısı üzerinden hesaplanır.
- Bilet satın alınmadan önce, yolcuya seferdeki gecikme hakkında bilgi verildiği takdirde yolcu tazminat talep edemez.
- Hesaplanan tazminat miktarı en az taşıma ücretinin altında ise yolcuya geri ödeme yapılmaz.
- Bağlantılı Seferlerde (Aktarmalarda) bu madde hükümleri uygulanmaz.

4.4.4 Gecikme ve iptallerde yolculara sunulacak hizmetler

Kalkışta veya varışta gecikme olması durumunda TCDD Taşımacılık A.Ş., tahmini kalkış veya varış saatlerine ilişkin yolcuları bilgilendirir. Söz konusu gecikmelerin 0-500 km mesafeler için 75 dk ve üzerini, 501 km'den fazla mesafelerde ise 125 dk ve üzerini aşması durumunda yolculara, aşağıdaki hizmetler ücretsiz olarak sağlanır:

- a) Trende veya istasyonda, bekleme süresi ile orantılı olarak ikram.

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 9 / 18
---	--	---

b) Tren yolda kalırsa trenden istasyona, alternatif bir kalkış noktasına veya son varış noktasına taşıma.

4.5. Engelli, Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ve/veya Özel Durumu Olanlar İçin Yolcu Hak ve Sorumlulukları

4.5.1 Seyahat hakkı

TCDD Taşımacılık A.Ş. engelli, hareket kabiliyeti kısıtlı ve/veya özel durumu olan yolcuların (yaşlı, bebek, çocuk ve hamile kadınlar vs.) hizmetten kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanmasına ilişkin olarak:

- Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden, diğer yolculardan alınan ücretlere ilave bir ücret talep edilemez (tarifeler gereğince verilen ek hizmet bedelleri hariç).
- TCDD Taşımacılık A.Ş. ve/veya acente, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere rezervasyon yapmayı veya bilet satmayı reddedemez, refakatçi zorunluluğu getiremez.
- Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ile refakatçileri veya refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden 13-18 yaş arası çocukların taşınması önceliklidir.
- Görme engelli yolcuların rehber köpeği, köpeğin ağızlığı ve gerekli sağlık belgeleri olmak koşulu ile yolcu yanında ücretsiz taşınır.
- Gecikmeler konusunda duyu ile ilgili bozukluğu olan yolcuların standartlara uygun görsel ve işitsel sistemler ile bilgi edinme hakları vardır.
- 0-2 yaş arası, üç yaşından (25 aydan) gün almamış yolcular “bebek yolcu” sayılır. Bebekler ebeveyni ile birlikte ebeveyninin koruma ve gözetiminde seyahat eder, ayrı bir bilet düzenlenmez, herhangi bir ücret alınmaz ve tüm mevkilere kabul edilirler. Ancak ayrı bir yer istenilmesi halinde çocuk tarifesi üzerinden bilet düzenlenir. 2-6 yaş arası, 7 yaşından (73 aydan) gün almamış yolcular “çocuk” olarak nitelendirilir. Ayrı bir yer istememek kaydıyla çocuklar trende ücretsiz taşınır. Ancak ayrı bir yer istenilmesi halinde çocuk tarifesi üzerinden bilet düzenlenir.
- 2-12 yaş arası çocuklar sadece ebeveynlerinden biri veya en az 18 yaşında olan bir refakatçi ile yolculuk yapabilir.

4.5.2 Bilgilendirme

Yolcular, seyahat talebini yapmadan önce seyahate başlayacağı ve seyahati bitireceği istasyonlarla, seyahat edeceği trenlerde kendi durumu ile ilgili hizmet verilip verilmediğini kontrol etmelidir. Bu bilgilere, **bilgi alma** kanallarından ulaşılabilir.

4.5.3 Erişilebilirlik

TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü ve TCDD Taşımacılık A.Ş., engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyonlara, peronlara, trenlere, diğer tesislere erişebilmesini sağlar.

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 10 / 18
--	--	--

4.5.4 İstasyonlarda sağlanacak yardım hizmetleri

Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin teknik çözümleri uygulayacak personelinin bulunmadığı bir istasyonda trene binmeleri veya trenden inmeleri halinde, TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü ilan ettiği yerlerde ücretsiz olarak bu kişilere trene binme ve trenden inme hizmeti sunar.

Bilet satın alınma aşamasında engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular nasıl bir yardıma ve ekipmana ihtiyacının olduğunu bildirmelidir. Yardım ihtiyacı talebi bilet satış sisteminden yapılabilir.

4.5.4.1 Yardımların sağlanma şartları

TCDD Taşımacılık A.Ş., Gar ve İstasyon İşletmecisinin engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sağlayacağı yardımlar aşağıdaki hususlara göre olacaktır:

- Bilet satın alan engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi yardıma ihtiyacı olduğunu, TCDD Taşımacılık A.Ş.'ye ve/veya acenteye yardıma ihtiyacı olacağı andan en az 48 saat öncesinden bildirmek zorundadır. Bilet satan birim, yardım ihtiyacını ilgili istasyona ve TCDD Taşımacılık A.Ş.'ye bildirir. TCDD Taşımacılık A.Ş. ve/veya acente engelli yolculara bildirimlerin yapılabilmesi için yolcunun engeli ve/veya kısıtlısını dikkate alarak gerekli iletişim sistemini kurar.
- Eğer (a) bendinde bilet satan birimce yapılması gereken bildirim yapılmamışsa, TCDD Taşımacılık A.Ş. veya Gar ve İstasyon İşletmecisi, bu kişinin seyahatini gerçekleştirebilmesi için gerekli yardımı yapar.
- Gar ve İstasyon İşletmecisi, yardıma ihtiyacı olan engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyona geldiklerini haber vermelerini sağlayacak istasyon içinde ve dışında erişilebilirlik standartlarına uygun iletişim noktaları bulunduracaktır.
- Yardımlar engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, ilan edilen kalkış saatinden belirli bir süre önce belirli bir noktada bulunmaları kaydıyla sağlanır. Bu süre 60 dakikadan fazla olamaz. Böyle bir sürenin belirlenmediği durumlarda bu kişilerin ilan edilen kalkış saatinden en geç 30 dakika öncesinde belirlenen noktada bulunmaları gerekir. Bu bilgiler görsel ve işitsel kısıtları olan yolcuların da anlayabileceği şekilde aktarılarak kendilerine bildirilir. Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların anlık yardım için ilgililerle irtibata geçmesi için istasyon ve garlarda erişilebilirlik standartlarına uygun yerlerde ve özelliklerde çağrı butonu bulundurulur.

4.5.5 Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere ait özel ekipmanın tazmini

TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin veya TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü'nün kusurundan dolayı, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin özel ekipmanlarının kısmen veya tamamen hasar görmesi veya kaybolması durumunda, zarar tazmin edilir.



YOLCU TARİFESİ

Ek-1

YOLCU HAKLARI

Tarih:	:09.03.2020
Belgenet No	:
Versiyon No	:3
Versiyon	:
Tarihi	:
Sayfa	: 11 / 18

Eğer engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişinin engeli/kısıtı ile ilgili bir donanım ile seyahati zorunlu ise donanımın tren kapı ve koridor ölçülerine uygun olması koşuluyla TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından yolcunun El (Kabin) Bagajı olarak trene yüklenir. Yükleme veya indirme sırasında donanım hasar görürse hasar miktarı TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından kısmen veya tamamen karşılanır.

4.6. Ölüm ve Yaralanma Halinde Yolcu Hak ve Sorumlulukları

Yolcunun trene binerken, trenden inerken veya trende bulunduğu sırada Demiryolu Sistemi ile ilgili bir kaza nedeni ile ölmesi veya yaralanması ve bunlara bağlı fiziki ve ruhsal bütünlüğüne gelebilecek her türlü zarardan doğan;

- Yolcunun ölmesi nedeniyle desteğinden yoksun kalan kişilerin bu sebeple uğradıkları kayıplar,
- Yolcuların el bagajlarının ve yanında bulunan eşyaların, Araçların hasarlanması ve kaybolması durumunda,
- Yolcunun beraberinde götürdüğü evcil hayvanların yaralanması ve kaybolması durumunda,

oluşabilecek kayıplar TCDD/TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin yürürlükte olan mevzuatı çerçevesinde tazmin edilir.

- Yolcunun ölümü veya yaralanması halinde hak talepleri, TCDD Taşımacılık A.Ş.'ye yazılı olarak yapılır. Tek bir sözleşmeye konu olan ve müteakip demiryolu tren işletmecileri tarafından gerçekleştirilen bir taşıma durumunda hak talepleri ilk veya son demiryolu tren işletmecisine yapılabilir.
- TCDD Taşımacılık A.Ş., hak talebinin çözüme kavuşturulması sırasında seyahat belgesinin ibraz edilmesini isteyebilir.
- TCDD/TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin hatası dışında meydana gelen olaylar sonucunda, oluşan ölüm ve yaralanmalarla ilgili olarak TCDD Taşımacılık A.Ş mağdurların üçüncü şahıslara karşı tazminat taleplerinin sürdürülmesi için gerekli desteği (uygun olduğu durumlarda belgelerin-tutanakların iletilmesi, sorgulama tutanaklarının görülmesi, evrakların tedariki vb.) sağlar.

İhtilaf durumlarında ulusal ve uluslararası yetkili hukuki kanalların vereceği kararlara göre hareket edilir.

4.7. Güvenlik, Öneri, Şikayet Hak ve Sorumlulukları

4.7.1 Yolcuların kişisel güvenliği

TCDD Taşımacılık A.Ş., TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü ve Gar ve İstasyon İşletmecisi, kolluk kuvvetleriyle irtibatlı olarak kendi sorumluluk sahalarında, istasyonlarda ve trenlerde yolcuların güvenliğini sağlayacak önlemleri alır.

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 12 / 18
---	--	--

4.7.2 Öneri ve şikâyetler

TCDD Taşımacılık A.Ş hatlarında yolculuk eden yolcuların yolculuk öncesi, yolculuk esnasında ve sonrasında talep, öneri ve şikâyetinde bulunma hakkı vardır. TCDD Taşımacılık A.Ş hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yolcuların geri bildirimini teşvik eder.

Talep, öneri ve şikâyetler;

- TCDD Taşımacılık A.Ş internet sitesi aracılığı ile,
- Gar ve İstasyonlarda bulunan formlar aracılığı ile,
- İlgili sosyal medya kanallarından,
- Kanunen kurulmuş üst şikâyet kanallarından,
- Yolculuk esnasında anlık çözüm bulunması gereken talep, öneri ve şikâyetler ise TCDD Taşımacılık A.Ş Çağrı Merkezi aracılığı ile alınır.

Yolcu; talep, öneri ve şikâyetini yukarıdaki kanallardan belirlenen şekle göre ve gerçek kişisel bilgilerini vererek yapmalıdır. Kişisel bilgilerde gerçeğe aykırılık tespit edilirse başvuru dikkate alınmaz.

Yabancı kişilerin yapacağı başvurular için yetkili kanallardan (internet, mobil uygulamalar vb.) İngilizce dil yardımı verilir.

Başvuru tarihinden itibaren yolcuya azami onbeş iş günü içinde cevap verilir. Şikâyetin türü itibariyle cevap verilmesi daha uzun sürebilecek konular için şikâyet sahibine, zamanında cevap verilememesinin gerekçesi ve ne zaman cevap verilebileceği yine onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir. Bu durumda cevap verme süresi şikâyet tarihinden itibaren en fazla otuz iş günüdür.

4.8. Genel Hak ve Sorumluluklar

- Seyahat belgesi, aksi kanıtlanıncaya kadar Taşıma Sözleşmesinin imzalandığının ispatı niteliğindedir.
- Seyahat belgesi üzerindeki yolcuya ait kişisel bilgilerin doğru olup olmadığının kontrolünün sorumluluğu yolcuya aittir. Seyahat belgesinin isme düzenlenmiş olması halinde yolcunun seyahat edeceği trene binebilmesi için kimlik ibraz etmesi gerekir.
- Yolcular seyahat süresince geçerli seyahat belgelerini (fiziki bilet, sms, mail ile gönderilmiş bilet veya bilet yerine geçen belge vb.) yanlarında bulundurmamak ve görevli tarafından sorulması halinde her defasında ibraz etmelidir.
- Yolcular TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin güvenlik yönünden almış olduğu tedbirlere uymak zorundadırlar.
- Yolcu, aşağıdaki zararlar nedeniyle TCDD Taşımacılık A.Ş.'ye karşı sorumludur:



YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI

Tarih:	:09.03.2020
Belgenet No	:
Versiyon No	:3
Versiyon	:
Tarihi	:
Sayfa	: 13 / 18

- Yolcunun kolluk kuvvetlerince seyahatten alıkonulması nedeniyle meydana gelen zararlar.
 - Yolcunun, trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, diğer yolcuları rahatsız edecek, genel ahlaka aykırı davranışlarda bulunması ve seyahatinin engellenmesi nedeniyle meydana gelen zararlar.
 - Yolcunun yanındaki el bagajlarından, Araçlarından veya evcil hayvanlarından kaynaklanan zararlar.
- Yolcu, içerisindeki de dâhil olmak üzere aracı, taşıdığı El (Kabin) Bagajı ve evcil hayvanların taşınmasıyla ilgili mevzuata uymakla ve bunlara yönelik kontrollere katılmakla yükümlüdür. Taşıma Sözleşmesiyle hiçbir şekilde bu yükümlülük ortadan kaldırılamaz.
 - TCDD Taşımacılık A.Ş., alınan şikâyetler, verilen cevaplar, cevap süresi ve şikâyetle ilgili durumun iyileştirilmesi için yaptığı veya yapacağı faaliyetler, hizmet kalitesi performansı ile ilgili bilgileri içeren bir yıllık rapor hazırlar ve hazırladığı raporu resmi internet sitesinde yayınlar.

Yolcu, TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından yolculuğa ilişkin resmi web sitesinde ilan edilen taşıma kurallarını okumak ve uymakla sorumludur.

5. TCDD TAŞIMACILIK A.Ş. HAK VE SORUMLULUKLARI

5.1 Bilet Satışı

TCDD Taşımacılık A.Ş. ücret, iade, değişiklik vb. taşıma kurallarını resmi web sitesinde ilan eder.

TCDD Taşımacılık A.Ş. veya yetkili acente, seyahatten önce yolcu ile Taşıma Sözleşmesi yapar ve Seyahat Belgesi düzenler.

TCDD Taşımacılık A.Ş. Taşıma Sözleşmesiyle, yolcuyu, El (Kabin) Bagajını, aracı varış yerine götürmekle sorumludur.

Seyahat belgesi, aksi kanıtlanıncaya kadar Taşıma Sözleşmesinin imzalandığının ispatı niteliğindedir. TCDD Taşımacılık A.Ş. bilet üzerinde yolculuk ile ilgili haklarına ilişkin açıklama yapar.

5.2 Biletlerin Geçerliliği

Yolcunun, yolculuk yaptığı sefer için geçerli bir bileti olmalıdır. Biletlerin geçerliliği seferlerin türüne göre değişiklik gösterebilir. TCDD Taşımacılık A.Ş. bu konularda düzenleme yapar.

TCDD Taşımacılık A.Ş. biletin ispat şeklini belirler.

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 14 / 18
---	--	--

TCDD Taşımacılık A.Ş. biletlerin geçerlilik süresi içerisinde kullanılması veya kullanılmaması, kısmen kullanılması gibi konularda düzenleme yapar.

5.3 El Bagajlarının, Evcil Hayvanların ve Araçların Taşınması

TCDD Taşımacılık A.Ş. El (Kabin) Bagajı, evcil hayvan ve araçların taşıma koşullarını belirler ve ilan eder.

TCDD Taşımacılık A.Ş. trenlerinde El (Kabin) Bagajı taşınması yapılmakta, bagaj taşımacılığı yapılmamaktadır.

TCDD Taşımacılık A.Ş., taşıma koşullarına uyulmadığı konusunda akıntı, koku ve benzeri belirtilerin ortaya çıkması halinde, taşınan tüm Araç, el bagajları ve evcil hayvanların taşıma koşullarına uygun olup olmadığını ilgili mevzuata göre kişisel verilerin güvenliğinin sağlanarak yolcu ile birlikte rızası alınarak kontrol etme hakkına sahiptir. Yolcu rıza göstermediğinde, gelmediğinde veya ona ulaşılmadığında, en yakın kolluk kuvvetlerine bildirimde bulunur.

TCDD Taşımacılık A.Ş., taşımaya kabul edilebilecek olan el bagajlarının ve Araçların türü, hacmi, boyutu, ağırlığı ve sayısına ilişkin koşulları ve bu çerçevede uygulanacak taşıma ücreti esaslarını belirler ve ilan eder.

TCDD Taşımacılık A.Ş., trenin Araç taşımaya elverişli olduğu ve Araç taşımamanın asıl hizmeti olumsuz etkilemediği durumlarda, kendisinin belirlediği trenler ve koşullar altında yolcuların beraberinde getirdiği Araçlarıyla trene binebilmelerine imkân sağlar.

5.4 Seyahatten men hakkı

TCDD Taşımacılık A.Ş. seyahat başlamadan önce veya seyahat esnasında resmi internet sitesinde yayınladığı kurallara uymayan ve uymamakta ısrar eden yolcuları seyahatten men eder.

5.5 Kişisel verilerin korunması

TCDD Taşımacılık A.Ş., kişisel veri, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi, kişisel verilerin işlenmesi ise kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa göre yapar.

5.6 Yolcuların ölmeleri veya yaralanmaları halinde sorumluluk

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 15 / 18
---	--	--

TCDD Taşımacılık A.Ş., yolcunun trene binerken, trenden inerken veya trende bulunduğu sırada Demiryolu Sistemi ile ilgili bir kaza nedeni ile ölmesinden veya yaralanmasından ve bunlara bağlı fiziki ve ruhsal bütünlüğüne gelebilecek her türlü zarardan sorumludur.

TCDD Taşımacılık A.Ş. aşağıdaki durumlarda bu sorumluluklardan kurtulur:

- Zararın mücbir sebep nedeniyle meydana gelmesi.
- Zararın, zarar görenin kusuru nedeniyle meydana gelmesi.
- Zararın üçüncü bir kişinin kusuru nedeniyle meydana gelmesi.
- TCDD Taşımacılık A.Ş. gözetimi yolcuya ait olan el bagajlarının, evcil hayvanların ve aracın kısmen veya tamamen kaybolması veya hasarlanmasından doğan zarar, ancak kendi kusurundan kaynaklanıyorsa sorumludur.

Kaza ve olay, altyapı veya üçüncü bir şahsın davranışından dolayı meydana gelir ve eğer buna rağmen TCDD taşımacılık A.Ş. yukarıdaki fıkranın (c) bendi gereği sorumluluktan tamamıyla kurtulamazsa, Demiryolları ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğin kapsamı dahilinde altyapı veya üçüncü şahsa karşı olası rücu hakkı saklıdır.

Diğer taşıma araçları ile yapılan aktarmalı (Başka bir işletme ile yapılan aktarmalı yolculuklar) taşımalarda;

- Tek bir seyahat belgesine veya aktarmalı bilete konu olan bir taşımacılık hizmeti müteakip taşımacılar tarafından yapıldığında, Taşıma Sözleşmesine göre kazanın meydana geldiği esnada taşıma hizmetini vermekle yükümlü olan müteakip taşımacılar, yolcuların ölümünden veya yaralanmalarından TCDD Taşımacılık A.Ş. ile müteselsilen sorumludur.
- Bununla birlikte, demiryolu araçları feribotla taşındığında, yolcuların bu araçlarda buldukları, bu araçlara bindikleri veya bu araçlardan indikleri sırada Demiryolu Sistemi ile bağlantılı bir kazanın yol açtığı öngörülen hasarlar için yolcuların ölmeleri ve yaralanmaları halinde sorumluluk ile ilgili hükümler uygulanır.

5.7 İptal, Gecikme Veya Bağlantılı Seferin Kaçırılması Halinde Sorumluluk

TCDD Taşımacılık A.Ş., iptal, gecikme veya Bağlantılı Seferin kaçırılması nedeniyle doğan zararlardan dolayı; yolcuya karşı sorumludur.

TCDD Taşımacılık A.Ş. aşağıdaki nedenlerden dolayı iptal, gecikme veya Bağlantılı Seferin kaçırılması sorumluluğundan muaftır:

- TCDD Taşımacılık A.Ş. ile ilgili olmayan ve TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği olaylar.
- Yolcu kusurundan kaynaklanan olaylar.
- TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği üçüncü şahıslardan ve kurumlardan kaynaklanan olaylar.

TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından tüm tren iptal, gecikme vb. durumlarda yolcuları anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtalarını kullanarak bilgilendirir.



YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI

Tarih:	:09.03.2020
Belgenet No	:
Versiyon No	:3
Versiyon	:
Tarihi	:
Sayfa	: 16 / 18

5.8 Sigorta

TCDD Taşımacılık A.Ş. yolcusunun kalkış noktasından trene binişi ve varış noktasında trenden inişine kadar geçecek süre içinde meydana gelecek bir kaza ve/veya olay nedeniyle ölümünü, yaralanmasını ya da yanlarında ve üzerinde bulundurdıkları El (Kabin) Bagajı, Araç ve evcil hayvanına gelebilecek zararları üçüncü şahıslara karşı mali sorumluluk sigortası ile karşılar.

TCDD Taşımacılık A.Ş., sigorta yükümlülüğüne uyulduğunu ispat etmek amacıyla mali sorumluluk sigorta poliçesinin bir örneğini yolcu treni işletmesine başlamadan evvel Bakanlığa ibraz etmek zorundadır. Bakanlık, gerekli gördüğü takdirde, TCDD Taşımacılık A.Ş.'den ya da ilgili sigorta şirketinden, sigorta poliçesinin geçerliliğine dair ilave belge isteyebilir.

5.9 Parasal değerlerin ve idari ceza tutarlarının güncellenmesi

Yolculara ödenecek tazminatlar kapsamındaki parasal tutarlar her takvim yılı başından geçerli olmak üzere, her yıl bir önceki yıla ilişkin olarak 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır.

5.10 Genel hak ve sorumluluklar

TCDD Taşımacılık A.Ş tarafından web sitesinde de ilan edilen taşıma kuralları ve bu kurallara göre bilet tipi ve tarifesi, tren türü ve sefer tarihine bağlı olarak ücret, iade, değişiklik vb. hususlarda değişiklik yapma hakkına sahiptir.

TCDD Taşımacılık A.Ş., kendisiyle Taşıma Sözleşmesi yapan her yolcuya bu sözleşmeden kaynaklı sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür.

TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından bir veya birden fazla bilet düzenlenerek (tren + tren, tren + otobüs vs) yapılan bağlantı ve aktarma seferleri hariç tren gecikme, iptal vb. durumlardan dolayı yolcunun başka bir ulaşım aracını (tren dahil) kaçırmaması halinde kendisine herhangi bir ödeme yapılmaz ve bu durumdaki yolcu herhangi bir hak iddia edemez.

TCDD Taşımacılık A.Ş. ilgili kanun ve mevzuat kapsamında şehit yakınları, gaziler, engelliler koruyucu aileler vb. özel duruma sahip yolcular için yapılan düzenlemeleri uygular.

TCDD Taşımacılık A.Ş. yolcunun trene biniş veya trenden iniş esnasında veya trende bulunduğu sırada ölümüne veya herhangi bir bedensel zarara uğramasına neden olan kazalardan sorumludur.

TCDD Taşımacılık A.Ş. kendi kusuru dışında meydana gelen olaylar sonucunda oluşan ölüm ve yaralanmalarla ilgili olarak, mağdurların üçüncü şahıslara karşı tazminat taleplerini sürdürebilmeleri için gerekli bilgi ve belgelerin paylaşımını sağlar.



YOLCU TARİFESİ

Ek-1

YOLCU HAKLARI

Tarih: :09.03.2020
Belgenet No :
Versiyon No :3
Versiyon :
Tarihi :
Sayfa : 17 / 18

TCDD Taşımacılık A.Ş. yolcu trenlerinde acil durumlarda ihtiyaç duyulabilecek ilk yardım müdahalesine yönelik gerekli tıbbi malzemeyi trende bulundurur. Bir rahatsızlık anında 112 komuta kontrol merkezine haber verilir.

TCDD Taşımacılık A.Ş., bir ihbar veya şüphe halinde en yakın kolluk kuvvetlerine bildirimde bulunur.

6. DEĞİŞİKLİKLER ,YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME

6.1 DEĞİŞİKLİKLER


Bu tarife ekinde yasalardan doğan gereksinmeler dışında, taşıma hacminin ekonomik, konjonktürel ve piyasa şartlarının zorunlu kıldığı hallerde bu tarife ekinde ;şart ve uygulama koşullarında değişiklikler ilaveler yapmaya, kaldırmaya ve yeni koşullar tespitine TCDD Taşımacılık A.Ş. Genel Müdürü yetkilidir.

6.2 YÜRÜRLÜK

Bu tarife eki yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

6.3 YÜRÜTME

Bu ekte bulunan hükümleri TCDD Taşımacılık A.Ş Genel Müdürü yürütür.

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :09.03.2020 Belgenet No : Versiyon No :3 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 18 / 18
---	--	--

TCDD TAŞIMACILIK A.Ş. ÇAĞRI MERKEZİ:444 82 33

<http://www.tcddtasimacilik.gov.tr>

Whatsapp Şikayet Hattı: 0507 321 82 33

**ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI Ulaştırma Hizmetleri Düzenleme
Genel Müdürlüğü: 0312 203 10 00**