



TCDD TAŞIMACILIK A.Ş GENEL MÜDÜRLÜĞÜ YOLCU TARİFESİ

Ek-1
Yolcu Hakları

TCDD Taşımacılık A.Ş
Yolcu Taşımacılığı Dairesi Başkanlığı

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 1 / 22
---	--	---

İçindekiler

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. TANIMLAR.....	3
4. YOLCU HAK VE SORUMLULUKLARI.....	4
4.1. Danışma Hak 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.....	10
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	11
4.6. Ölüm ve Yaralanma Halinde Yolcu Hak ve Sorumlulukları.....	11
4.7. Güvenlik, Öneri, Şikayet Hak ve Sorumlulukları.....	12
4.7.1 Yolcuların kişisel güvenliği.....	12
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.....	14
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	15

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 2 / 22
---	--	---

5.7	İptal, Gecikme Veya Bağlantılı Seferin Kaçırılması Halinde Sorumluluk.....	15
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: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 3 / 22
---	--	---

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.

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 duyuşal 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,

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

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 4 / 22
---	--	---

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. Danışma Hak ve Sorumlulukları

- Danışma hakkı, TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından herkese ücretsiz verilen bir hizmet ve yolcu hakkıdır.
- Danışmalar için herhangi bir ücret alınmaz.
- Yolculuk ile ilgili danışma kanalları; gar ve istasyon gişeleri, yetkili TCDD Taşımacılık A.Ş. acenteleri, internet, mobil uygulama ve çağrı merkezidir.
- 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.
- Yolcu, yolculuğuna başlamadan veya yolculuk esnasında belirli kısa bilgileri de öğrenebilir.
- Görsel ve işitsel engelli yolcular, danışma için kendi durumlarına en uygun danışma kanallarını kullanabilir.

4.2. Bilet Alma Hak ve Sorumlulukları

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 5 / 22
---	--	---

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.

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:

- a) Sefer programları ve tarifeleri,
- b) Koltukların boşluk - doluluk bilgisi,
- c) Seyahat ücretleri ve özel koşullar,
- ç) Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere özel bilgiler,
- d) 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.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 6 / 22
---	--	---

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.

4.4. Sefer İptalleri ve Gecikmelerde Yolcu Hak ve Sorumlulukları

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 180 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 180 gün geçerli açık bilete çevrilir.
- Eğer gecikme yolcunun dönüş biletini kullanmasına engel teşkil ediyorsa dönüş bileti de yolcunun talebi halinde kesintisiz iade alınır veya 180 gün geçerli açık bilete çevrilir.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 7 / 22
---	--	---

- 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.
- **Yolcunun trenlere erişim için kullandığı uçak, kent içi raylı sistem (banliyö, tramvay, metro vb.), otobüs gibi ulaşım vasıtalarındaki gecikmeler sonucunda yolcunun treni kaırması 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, hareketten 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 180 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 180 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 180 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 180 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 180 gün geçerli açık bilete çevrilir.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 8 / 22
---	--	---

- 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 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 28,00 (yirmisekiz) TL'nin altında ise yolcuya geri ödeme yapılmaz.
- Bağlantılı Seferlerde (Aktarmalarda) bu madde hükümleri uygulanmaz.

4.4.4 Gecikme ve iptallerde yolculara sunulacak hizmetler

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 9 / 22
---	--	---

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:

- Trende veya istasyonda, bekleme süresi ile orantılı olarak ikram.
- 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 verilir verilmediğini kontrol etmelidir. Bu bilgilere, danışma kanallarından ulaşılabilir.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 10 / 22
---	--	--

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.

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 kısıtını 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 aktararak 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.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 11 / 22
---	--	--

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

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

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.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 12 / 22
---	--	--

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.

4.7.2 Öneri ve şikâyetler

TCDD Taşımacılık A.Ş. hatlarında yolculuk eden yolcuların yolculuk öncesi, yolculuk esnasında ve sonrasında talep, öneri ve şikâyetle bulunma hakkı vardır. TCDD Taşımacılık A.Ş. hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yolcuların geri bildirimi 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 itibarıyla 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.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 13 / 22
---	--	--

- Yolcular seyahat süresince geçerli seyahat belgelerini (fiziki bilet, sms, mail ile gönderilmiş bilet veya bilet yerine geçen belge vb.) yanlarında bulundurmak 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:
 - a) Yolcunun kolluk kuvvetlerince seyahatten alıkonulması nedeniyle meydana gelen zararlar.
 - b) Yolcunun, trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, diğer yolcuları rahatsız edecek, genel ahlaka aykırı davranışlarda bulunması ve seyahatinin engellenmesi nedeniyle meydana gelen zararlar.
 - c) Yolcunun yanındaki el bagajlarından, Araçlarından veya evcil hayvanlarından kaynaklanan zararlar.
- Yolcu, içerisindekiler 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.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 14 / 22
---	--	--

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 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 ulaşamadığında, 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 taşımının 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

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 15 / 22
---	--	--

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 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 bulundukları, 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:

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 16 / 22
---	--	--

- a) TCDD Taşımacılık A.Ş. ile ilgili olmayan ve TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği olaylar.
- b) Yolcu kusurundan kaynaklanan olaylar.
- c) 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.

5.8 Sigorta

TCDD Taşımacılık A.Ş. yolcusunun kalkış noktasından trene binışı 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 tarifesini, 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.

	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 17 / 22
---	--	--

TCDD Taşımacılık A.Ş. yolcunun trene binış 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.

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 gereksinimler 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.

YARARLI TELEFON NO VE LİNKLER

YURTIÇİ BİLET SATIŞI YAPILAN GİŞE TELEFON NUMARALARI		
GİŞELER	ÇALIŞMA SAATLERİ	TELEFONLAR
ADANA	ANAHAAT 06.00-20.00 BÖLGESEL 05.30-21.30	(322) 453 31 72
ADAPAZARI	05.30 - 21.00	(264) 277 37 00
AFYON	24 SAAT AÇIK	(0272) 213 79 19
AKHİSAR	05.30 - 20.30	(236) 414 17 14
AKŞEHİR	12.00-18.00/21.00-06.00	(332) 813 11 08
ALAŞEHİR	05.00 - 20.30	(236) 653 11 14
ANKARA	24 SAAT AÇIK	(312) 309 05 15 /336
ARİFİYE	06.00 - 22.00	(264) 229 44 23
AŞKALE	08.00 - 17.00	(442) 415 10 35
ATÇA	08.20 - 18.20	(256) 356 24 15
AYDIN	06.00 - 21.00	(256) 225 18 24
BALIKESİR	08.30 - 18.30	(266) 241 03 00
BANDIRMA(ŞEHİR)	06.00-08.00/12.00-18.00	(266) 713 60 89
BASKİL	08.00 - 17.00	(424) 511 20 29
BATMAN	04.00 - 20.30	(488) 213 27 70
BAYINDIR	06.00 - 19.00	(232) 581 30 56
BİLECİK YHT	07.30 - 22.00	(228) 215 00 31
BİSMİL	05.00 - 20.00	(412) 415 30 73
BOR	24 SAAT AÇIK	(388) 311 70 32
BOZÜYÜK	07.00 - 23.00	(228) 315 10 63
BOZÜYÜK YHT	07.00-10.00/15.30-22.00	(228) 315 18 40
BUHARKENT	08.30 - 18.30	(256) 391 30 27
BURDUR	08.00 - 17.00	(248) 233 19 30
CEYHAN	07.00 - 14.00 (SALI GÜNLERİ KAPALI)	(322) 613 45 07
ÇAMLIK	06.00 - 21.00	(232) 894 83 50
ÇATALAĞZI	07.45 - 21.00	(372) 264 24 00

YOLCU TARİFESİ
Ek-1
YOLCU HAKLARI

Tarih: :08.11.2019
Belgenet No :
Versiyon No :2
Versiyon :
Tarihi :
Sayfa : 19 / 22

ÇAY	24 SAAT AÇIK	(272) 631 20 46
ÇAYCUMA	07.00 - 19.00	(372) 615 12 91
ÇETİNKAYA	13.00 - 21.00	(346) 477 60 58
ÇİĞLİ	06.45 - 21.45	(232) 386 19 52
ÇUMRA	12.00 - 20.00 (SALI GÜNLERİ KAPALI)	(332) 447 10 29
DAZKIRI	24 SAAT AÇIK	(272) 421 30 20
DEĞİRMENÖZÜ	24 SAAT AÇIK	(274) 244 40 49
DENİZLİ	05.30 - 18.00	(258) 268 28 31
DİNAR	08.00 - 17.00	(272) 353 60 38
DİVRİĞİ	04.00-11.00/14.00- 19.30	(346) 418 19 14
DİYARBAKIR	07.30 - 18.15	(412) 226 63 53
ELAZIĞ	05.30-12.00/13.00- 17.00	(424) 212 18 67
ELMADAĞ	07.00 - 17.00	(312) 863 10 97
EMİRALEM	03.30-09.30/17.00- 22.00	(232) 843 80 25
EREĞLİ(KONYA)	05.30 - 19.00	(332) 713 11 99
ERGANİ	09.00 -18.00	(412) 611 51 08
ERZİNCAN	08.00 - 17.00	(446) 225 20 24
ERZURUM	08.00 - 17.00	(442) 234 95 38 GARMÜDÜRÜ (442) 234 95 32-33 Santral
ESKİŞEHİR	24 SAAT AÇIK	(222) 225 80 80 /336 (222) 225 55 55 Danışma
EŞME	10.00 - 18.00	(276) 414 10 38
FEVZİPAŞA	07.00 - 14.00 (SALI GÜNLERİ KAPALI)	(342) 877 10 04
FİLYOS	06.30 - 18.45	(372) 623 30 18
GAZİANTEP	08.00 - 16.00	(342) 323 29 43
GAZİEMİR	07.30 - 21.00	(232) 251 34 32
GEBZE	06.00 - 22.30	(262) 655 78 51
GENÇ	08.00 - 17.00	(426) 411 30 27
GERMENCİK	06.30 - 20.30	(256) 563 10 59
GÖKÇEBEY	24 SAAT AÇIK	(372) 512 10 29
GÖLBAŞI	08.00 - 17.00	(416) 781 60 80
HAMAM	08.30 - 17.30	(272) 273 62 40
HASANKALE	08:00 -17.00	(442) 661 35 49
HORASAN	08.00 - 17.00	(442) 711 38 73

YOLCU TARİFESİ
Ek-1
YOLCU HAKLARI

Tarih: :08.11.2019
Belgenet No :
Versiyon No :2
Versiyon :
Tarihi :
Sayfa : 20 / 22

HORSUNLU	08.30 - 18.30	(256) 387 60 97
ILGIN	24 SAAT AÇIK	(332) 881 61 01
ISPARTA	08.00 - 17.00	(246) 218 13 01
İHSANİYE	24 SAAT AÇIK	(272) 271 50 19
İLİÇ	05.30-10.00/15.30-19.00	(446) 711 23 36
İNCİRLİOVA	06.30 - 20.45	(256) 585 11 12
İSKENDERUN	06.00 - 14.00	(326) 614 00 49
İSTANBUL (HAYDARPAŞA)	08.00 - 19.00	(216) 336 20 63/336 04 75 Danışma
İSTANBUL (SİRKECİ)	07.00 - 22.00	(212) 527 00 50
İSTANBUL (PENDİK)	05.45 - 22.00	(216) 354 01 30 Danışma
İZMİR (ALSANCAK)	07.00 - 21.30	(232) 464 77 95
İZMİR (BASMANE)	07.00 - 21.00	(232) 484 86 38 Danışma
İZMİT	24 SAAT AÇIK	(262) 321 10 39
KAKLIK	24 SAAT AÇIK	(258) 816 20 02
KARABÜK	04.00 - 20.00	(370) 415 77 73
KARAMAN	06.30 - 20.30	(338) 213 33 60
KARS	07.00 - 17.00	(474) 223 43 98
KAYAŞ	07.00 - 21.00	(312) 372 26 46
KAYSERİ	24 SAAT AÇIK	(352) 231 13 13
KEMAH	06.30-10.30/14.30-18.30	(446) 511 20 41
KIRIKKALE	04.00 - 23.00	(318) 224 78 53
KIRKAĞAÇ	09.00 - 17.00	(236) 588 20 86
KİLİMLİ	07.45 - 18.00	(372) 265 28 20
KONYA	24 SAAT AÇIK	(332) 322 36 70/322 36 80 (Santral)
KÖŞK	09.30 - 18.30	(256) 461 32 48
KURTALAN	02.00 - 19.00	(484) 411 20 23
KUYUCAK	09.20 -19.20	(256) 371 40 48
KÜTAHYA	24 SAAT AÇIK	(274) 223 61 21
MALATYA	07.00 - 23.00	(422) 212 40 40
MANİSA	06.00 - 22.45	(236) 231 16 96
MENEMEN	07.00 - 22.00	(232) 832 13 42
MERCAN	08.00 - 17.00	(446) 443 20 29
MERSİN	08.00 - 17.00	(324) 231 12 67

YOLCU TARİFESİ
Ek-1
YOLCU HAKLARI

Tarih: :08.11.2019
Belgenet No :
Versiyon No :2
Versiyon :
Tarihi :
Sayfa : 21 / 22

MUŞ	08.00 - 17.00	(436) 216 11 77
NAZİLLİ	06.30 - 19.00	(256) 214 15 89
NİĞDE	24 SAAT AÇIK	(388) 233 94 76
ORTAKLAR	06.00 - 20.30	(256) 577 10 72
OSMANİYE	08.00 - 20.00	(328) 814 10 49
ÖDEMiŞ	KAPALI	(232) 545 30 59
ÖDEMiŞ(ŞEHİR)	05.00 - 20.00	(232) 545 14 98
PALU	07.00 - 19.00	(424) 651 20 32
PANCAR	06.30-10.15/15.30-20.15	(232) 864 18 07
POLATLI	06.00 - 24.00	(312) 623 84 41
POLATLI YHT GAR	06.15 - 22.30	(312) 625 59 99
SABUNCUPINAR	24 SAAT AÇIK	(274) 247 20 65
SALİHLİ	06.00 - 20.00	(236) 714 11 04
SALTUKOVA	07.00 - 19.00	(372) 618 10 90
SAPANCA	06.00 - 22.00	(264) 582 01 00
SARAYKÖY	06.00 - 20.00	(258) 415 10 31
SARAYÖNÜ	24 SAAT AÇIK	(332) 617 10 58
SARIKAMIŞ	08.00 - 17.00	(474) 413 49 62
SARIOĞLAN	08.00 - 17.00	(352) 811 20 35
SARUHANLI	08.00 - 17.00	(236) 357 10 44
SELÇUK	06.30 - 21.00	(232) 892 60 06
SİNCAN	06.30 - 22.30	(312) 270 21 69
SİVAS	24 SAAT AÇIK	(346) 221 10 91
SOMA	05.00-06.00/09.00-19.00	(236) 613 21 47
SÖKE	05.30 - 19.30	(256) 518 11 83
SULTANDAĞI	09.00 -17.00	(272) 656 12 80
SULTANHİSAR	08.15 - 18.15	(256) 351 31 11
ŞARKIŞLA	14.30 - 22.00	(346) 512 10 65
ŞEFAATLİ	08.00 - 24.00	(354) 564 11 72
TARSUS	06.00 - 22.00	(324) 624 17 15
TATVAN	08.00 - 17.00	(434) 827 57 04
TAVŞANLI	06.00 - 18.00	(274) 614 10 36
TEPEKÖY	07.00 - 20.30	(232) 856 82 51
TİRE	05.00 - 18.30	(232) 512 15 25
TORBALI	06.45 - 21.30	(232) 856 16 30
TURGUTLU	06.00 - 20.45	(236) 313 10 46
UMURLU	06.45 -18.30	(256) 251 34 00

 TCDD TAŞIMACILIK	YOLCU TARİFESİ Ek-1 YOLCU HAKLARI	Tarih: :08.11.2019 Belgenet No : Versiyon No :2 Versiyon : Tarihi : Sayfa : 22 / 22
---	--	--

UŞAK	09.00 - 17.00	(276) 216 60 73
YENİCE	07.00 - 20.00 (HAFTA SONU 12.00-20.00)	(324) 651 24 84
YERKÖY	16.00 - 18.00	(354) 516 19 19
YEŞİLYENİCE	09.00 - 18.00	(370) 766 10 92
ZONGULDAK	06.30 - 21.00	(372) 251 15 14

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 Demiryolu Düzenleme Genel

Müdürlüğü: 0312 203 10 00 E.Posta: demiryoluduzenleme@uab.gov.tr