

**DEMİRYOLU İLE SEYAHAT EDEN  
YOLCULARIN HAKLARINA DAİR  
YÖNETMELİK**

DEMİRYOLU DÜZENLEME GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
16.08.2017

14.9.2017 / 26222

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç ve kapsam

**MADDE 1 – (1)** Bu Yönetmeliğin amacı, demiryolu ile seyahat eden yolcuların seyahat öncesinde, esnasında, sonrasında ve kendilerini etkileyen kaza ve olaylarda sahip olacakları hak ve yükümlülükleri, bu hakların geçerli olduğu durumları ve yolculara hizmet sunan kuruluşların yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin belirlenmesi ve denetlenmesi ile ilgili usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri, ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde bir seyahat belgesi ile hizmet alan yolcuları ve onlara hizmet veren demiryolu tren işletmecilerini, acenteleri, gar ve istasyon işletmecilerini kapsar.

(3) Bu Yönetmelik hükümleri,

a) Ulusal demiryolu altyapı ağundan bağımsız olan şehir içi raylı toplu taşıma hizmetleri ile belli bir işletmenin veya kurumun dâhili yolcu taşıma ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş demiryolu altyapıları üzerinde hizmet alan ve hizmet verenleri,

b) Ulusal demiryolu altyapı ağundan bağımsız olan altyapılar üzerinde, turistik, tarihi, eğlence, müze sergilemesi, gösteri ve benzeri amaçlarla hizmet alanları ve hizmet verenleri,

c) Ulusal demiryolu altyapı ağında yapılan banliyö taşımacılık hizmetlerini kapsamaz.

#### Dayanak

**MADDE 2 – (1)** Bu Yönetmelik; 26/9/2011 tarihli ve 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 3 – (1)** Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Acente: Demiryolu taşımacılığı alanında; ticarî mümessil, ticarî vekil, satış memuru veya müstahdem gibi bağımlı bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak belirli bir yer veya bölge içinde daimi surette bir veya birden fazla demiryolu tren işletmecisini ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi ve onlar adına taşıma sözleşmesi yapmayı meslek edinen ve Bakanlıkça yetki belgesi verilen gerçek kişileri, kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,

b) Aktarmalı bilet: Bir veya birden fazla demiryolu tren işletmecisi tarafından sunulan ardışık demiryolu taşımacılık hizmetinde bir taşıma sözleşmesi karşılığı verilen bilet veya biletleri,

c) Alıcı: Bagaj taşıma belgesinde belirtilen bagajın teslim edileceği kişiyi,

- ç) Araç: Yolcunun seyahat ettiği trende taşınan bisiklet ve/veya motorlu bisikletleri,
- d) Bagaj: Yolcunun yanında taşımayacağı hacim ve ağırlıkta olan ancak yolculuk sonunda varılacak yerde kullanılmasına ihtiyaç duyulan nesne, madde ve diğer şahsi malları,
- e) Bagaj taşıma belgesi: Bagajın yolcudan alındığını gösteren, demiryolu tren işletmecisi tarafından bagaj taşınmasına ilişkin düzenlenen belgeyi,
- f) Bagaj teşhis kuponu: Bagajın hangi yolcuya ait olduğunu tespitini sağlayan belgeyi,
- g) Bakan: Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanını,
- ğ) Bakanlık: Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığını,
- h) Bilet: Seyahat belgesini,
- ı) COTIF: Uluslararası Demiryolu Taşımalarına İlişkin Sözleşmeyi,
- i) Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü: Bu Yönetmelik kapsamında Bakanlıkça yerine getirilmesi gereken iş ve işlemleri yürütmekle görevli Bakanlık hizmet birimini,
- j) Demiryolu altyapı işletmecisi: Tasarrufundaki demiryolu altyapısını güvenli bir şekilde işletmek ve demiryolu tren işletmecilerinin hizmetine sunmak hususunda Bakanlıkça yetkilendirilmiş kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,
- k) Demiryolu tren işletmecisi: Ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde yük ve/veya yolcu taşımacılığı yapmak üzere Bakanlıkça yetkilendirilmiş kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,
- l) Denetim komisyonu: Demiryolu tren işletmecisi tarafından sunulan yolcu taşımacılığı hizmetinin ilgili kanun ve bu yönetmeliğe uygunluğunun denetlenmesi için Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü tarafından oluşturulan komisyonu,
- m) Demiryolu sistemi: Bir bütün olarak demiryolu süreçlerine ait yapısal ve operasyonel alt sistemler ile bunların işletilmesi ve yönetilmesini,
- n) El bagajı: Yolcunun kendi denetim ve sorumlulukları altında olan, seyahat ettiği vagona muhafaza ettiği, demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenmiş ölçü ve ağırlıktaki eşya veya bagajları,
- o) Elektronik Bilgi ve Rezervasyon Sistemi(EYBIS): Seyahat hakkında bilgileri sunan ve rezervasyon işlemine olanak tanıyan elektronik sistemi,
- ö) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinin herhangi birinde veya birkaçında çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken kısıtlılığı olan ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin, kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren kişiyi,
- p) Gar: Demiryolu ile yolculuk edenlerin ihtiyaçlarının geniş ölçüde karşılandığı büyük tren istasyonunu,
- r) Gar ve istasyon işletmecisi: Bir gar veya istasyonu işletmek üzere Bakanlıkça yetki

belgesi verilen kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,

s) Gecikme: Yayınlanan sefer tarifesiyle göre beklenen varış zamanı ile gerçekleşen/gerçekleşecek varış zaman arasındaki farkı,

ş) Gönderici: Bagajı teslim eden, alıcıyı belirleyen ve bagaj taşıma belgesini imzalayan kişiyi,

t) İstasyon: Trafikle ilgili hizmetlerin yürütüldüğü, yolcu ve/veya yük taşımaya yapmaya yarayan demiryolu ve tesislerin bulunduğu yerleri,

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

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

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

y) Seyahat belgesi: Talep edilen yolculuk için belirlenen şartlarda geçerli olan, kâğıt ve/veya elektronik olarak düzenlenen ve kaydedilen; ücreti, geçerlilik şartları ve özel koşulları olan bir veya birden çok yolculuk sağlayan "bilet" adı verilen belgeyi,

z) Şehir içi raylı toplu taşıma hizmetleri: Ulusal demiryolu altyapı ağına bağlı olmayan bir şehir merkezi veya şehirleşmiş bölge il ve civar bölgeleri arasındaki ulaşım ihtiyaçlarının karşılanması için sunulan metro, tramvay, banliyö ve benzeri raylı sistemleri ile verilen demiryolu taşıma hizmetlerini,

aa) Taşımacı: Demiryolu tren işletmecileri dışında taşımacılık hizmeti veren kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,

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

cc) 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,

çç) Ulusal demiryolu altyapı ağı: Türkiye sınırları içerisinde bulunan il ve ilçe merkezleri ve diğer yerleşim yerleri ile limanlar, hava meydanları, organize sanayi bölgeleri, lojistik ve yük merkezlerini birbirine bağlayan, kamuya veya şirketlere ait bütünleşik demiryolu altyapısı ağını,

dd) Yolcu: Bu yönetmelik kapsamında bir taşıma sözleşmesi kapsamında seyahat etmek amacıyla trende görevliler haricinde bulunan kişileri, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Seyahat Öncesi ile İlgili Hükümler

#### Taşıma sözleşmesi ve seyahat belgesi

**MADDE 4 – (1)** Demiryolu tren işletmecisi veya acente, seyahatten önce yolcu veya gönderici ile bir taşıma sözleşmesi yapar ve bir seyahat belgesi veya bagaj taşıma belgesi düzenler.

(2) Demiryolu tren işletmecisi taşıma sözleşmesiyle, yolcuyla, el bagajını, bagaj ve araçları varış yerine götürmeyi, bagaj ve araçları varış yerinde yolcuya teslim etmeyi taahhüt eder.

(3) Seyahat belgesi, taşıma sözleşmesinin imzalandığının ispatı niteliğindedir.

(4) Taşıma sözleşmesinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır:

a) Demiryolu tren işletmecisi veya yetkili acentelerin ticari unvanı, adresi, vergi numarası,

b) Taşımanın bu Yönetmeliğe tabi olduğuna ve bu Yönetmelik hükümlerini uygulayacaklarını taahhüt ettiklerine ilişkin açıklama,

c) Taşıma sözleşmesinin imzalandığını kanıtlamak için gerekli olan ve yolcunun bu sözleşmeden doğan haklarını kullanmasına imkân veren açıklama.

(5) Seyahat belgesinde yolcunun; engelli ise engelli olduğuna dair belge numarasının yanında adı, soyadı, iletişim bilgisi, kalkış ve varış yeri, koltuk numarası, hareket tarihi ve saati, taşıma ücreti, biletin seri ve müteselsil sıra numarası ve düzenleme tarihi bulunabilir. Seyahat belgesi üzerindeki yolcuya ait kişisel bilgilerin doğru olup olmadığının kontrolünün sorumluluğu yolcuya ait olup kişisel bilgilerin eksik ya da yanlış olmasından kaynaklanan sorumluluklar demiryolu tren işletmecisine yüklenemez.

(6) Seyahat belgesi isme düzenlenmemiş ve seyahat başlamamış ise başkasına devredilebilir.

(7) Seyahat belgesi elektronik ortamda düzenlenebilir. Elektronik ortamda düzenlenen seyahat belgeleri, bu Yönetmelikte ifade edilen gereklilikleri karşıladığını ispat edebilecek şekilde yapılır.

(8) Demiryolu tren işletmecisi, trenin iptal edilmesi veya bağlantının kaçırılması halinde yapılacak işlemleri seyahat belgesi üzerinde açıklamalıdır.

(9) Taşıma sözleşmesiyle veya başka bir yolla, yolcuların bu Yönetmelikte belirtilen hakları kısıtlanamaz veya ortadan kaldırılamaz.

**Taşıma ücretinin ödenmesi ve iade edilmesi**

**MADDE 5 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi ücret tarifelerini kendisine ait internet sitesinde yayınlar.

(2) Yolcu ile demiryolu tren işletmecisi arasında aksi bir anlaşma olmadıkça taşıma ücreti önceden ödenir.

(3) İade, bir biletin tamamen iptalidir. Bilet iade edildiği andan itibaren sözleşme geçersiz sayılır. Bilet iade işlemi, yetki verilmiş yerlerden yapılabilir.

(4) İade edilecek biletin satışında, iadesi ile ilgili kısıtlayıcı hüküm varsa iade yapılmaz.

(5) Yolcu, biletini satın alırken iade haklarını sorgulamış ve iade ile ilgili şartları kabul etmiş sayılır.

(6) İade işlemleri ile ilgili sınırlayıcı bir hüküm yoksa belirlenen koşullarda, seferin türü ve gününe bağlı olarak bilet ücretinde demiryolu tren işletmecisi tarafından bir kesinti yapılabilir ve geri kalan bedel, bilet bedelinin tahsil edildiği ödeme kanalından yolcuya iade edilir.

(7) İadeler ve uygulanacak kesintiler ile ilgili uygulama kuralları ve geçerlilik şartları demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenir ve internet sitesinde ilan edilir.

**Seyahat hakkında bilgilendirme**

**MADDE 6 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, yolculara seyahat öncesinde ve esnasında asgari olarak Ek-1' de ifade edilen bilgileri sunar. Bu bilgileri görsel ve/veya işitsel kısıtları olan yolcuların da anlayabileceği şekilde verir.

**Bilet satışı**

**MADDE 7 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, yolculara bilet satışını aşağıdaki yöntemleri kullanarak yapar:

a) Bilet satış gişesi, yetkili acenteler,

b) İlgili web sayfası (EYBİS), çağrı merkezi ve mobil uygulama, bilet satış makinesi (biletmatik),

c) Trende bilet satışı.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, bilet satış gişesi veya makinesinin bulunmadığı bir istasyondan trene binecek yolcuları, nereden ve ne şekilde bilet alabilecekleri konusunda bilgilendirir.

(3) Birden fazla demiryolu tren işletmecisi tarafından verilen yolcu taşımacılığı hizmetinde, aktarmalı bilet bir taşıma sözleşmesini içerir.

**Biletlerin geçerliliği**

**MADDE 8 – (1)** Yolcunun, yolculuk yaptığı sefer için geçerli bir bileti olmalıdır. Biletlerin geçerliliği seferlerin türüne göre değişiklik gösterebilir. Demiryolu tren işletmecisi bu konularda düzenleme yapar.

(2) Demiryolu tren işletmecisi yolcu biletinin ispat şeklini belirler.

(3) Demiryolu tren işletmecisi biletlerin geçerlilik süresi içerisinde kullanılması veya kullanılmaması, kısmen kullanılması gibi konularda düzenleme yapar.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM****Bagajların, El Bagajlarının, Evcil Hayvanların ve Araçların Taşınması****Genel taşıma koşulları**

**MADDE 9 – (1)** Demiryolu tren işletmecisi bagaj, el bagajı, evcil hayvan ve araçların taşıma koşullarını belirler ve ilan eder.

(2) Yolcu, taşınması kolay ve hacim olarak demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen ölçülerdeki el bagajlarını ve evcil hayvanları yanına alabilir.

(3) Yolcu, demiryolu tren işletmecisinin belirlediği koşullarda el bagajlarını bagaj olarak da teslim edebilir.

(4) Yolcuları rahatsız edecek, yolcuların huzurunu bozacak veya herhangi bir hasara yol açacak türden evcil hayvanlar ve el bagajları taşımaya kabul edilemez.

(5) Demiryolu tren işletmecisi tehlikeli madde içeren el bagajı ve bagajın trende taşınması konusunda Tehlikeli Maddelerin Demiryoluyla Uluslararası Taşınmasına İlişkin Yönetmeliğe (RID) uygun düzenleme yapar.

(6) Demiryolu tren işletmecisi; bagajları, teslim aldıkları andan teslim edinceye kadar, bagajın tamamen veya kısmen kaybindan, hasara uğramasından, güvenliğini sağlamaktan, teslim alınan şeklini muhafaza etmekten ve taşınmasından sorumludur.

**Kontrol**

**MADDE 10 - (1)** Taşıma koşullarına uyulmadığı konusunda ciddi bir delilin ortaya çıkması halinde, demiryolu tren işletmecisi araçların içerisindeki de dâhil olmak üzere taşınan tüm bagaj, el bagajları ve evcil hayvanların taşıma koşullarına uygun olup olmadığını kontrol etme hakkına sahiptir. Kontrol esnasında yolcu da hazır bulunur. Yolcu gelmediğinde veya ona ulaşılamadığında, demiryolu tren işletmecisi bağımsız iki tanığa başvurur.

(2) Taşıma koşullarına uyulmadığının saptanması halinde demiryolu tren işletmecisi, yolcudan kontrol için yapılan giderleri ödemesini isteyebilir ve bazı maddelerin bagaj olarak taşınmasını reddedebilir.

#### **Bagajların taşınması**

**MADDE 11 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, yolcu tarafından varış yerine kadar geçerli olan bir seyahat belgesinin ibraz edilmesi halinde, belirlediği ve ilan ettiği ücret ve taşıma koşullarında bagaj taşınması yapabilir.

(2) Bagajın, bir seyahat belgesi ibraz edilmeden de taşımaya kabul edilebileceği öngörüldüğü takdirde, bu Yönetmeliğin yolcunun bagajlarıyla ilgili hak ve yükümlülüklerini belirleyen hükümleri, bagajları gönderene kıyaslama yoluyla uygulanır. Bu şekilde taşınan bagaj, alıcısı tarafından teslim alınmadığı takdirde göndericisi ile irtibat kurularak bagajın akıbeti demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenir.

(3) Demiryolu tren işletmecisi, bagajları, yolcunun seyahat ettiği trenden başka bir trenle veya başka herhangi bir taşıma aracıyla ve gerektiğinde gittiği güzergâhtan farklı bir güzergâh üzerinden gönderme hakkına sahiptir.

(4) Bagajların sevkiyle ilgili akdi yükümlülükler, yolcuya verilen bir bagaj taşıma belgesiyle tespit edilir.

(5) 17 nci maddeye aykırı olmamak şartıyla, bagaj taşıma belgesinin olmaması veya usulüne uygun olmaması veya kaybolması, bu Yönetmeliğe tabi olan bagajların taşınması ile ilgili sözleşmelerin mevcudiyetini ve geçerliliğini etkilemez.

(6) Bagaj taşıma belgesi, aksi kanıtlanıncaya kadar, bagaj kaydının ve bunların taşınma koşullarının ispatı niteliğindedir.

(7) Aksine kanıt olmadıkça, bagajların demiryolu tren işletmecisi tarafından teslim alınmasıyla, bu bagajların gözle görünür bir biçimde iyi durumda oldukları ve bagaj sayısının ve ağırlığının bagaj taşıma belgesinde yazılı olan kayıtlara uygun olduğu kabul edilir.

#### **El bagajlarının ve evcil hayvanların taşınması**

**MADDE 12 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi hangi tür hacim, ağırlık ve sayıda el bagajlarını taşımaya kabul edip etmeyeceğini ve taşıma ücreti koşullarını belirler.

(2) Yolcunun beraberinde götürdüğü el bagajlarının ve evcil hayvanların gözetimi kendisine aittir.

#### **Araçların taşınması**

**MADDE 13 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, trenin araç taşımaya elverişli olması ve araç taşımamanın asıl hizmeti olumsuz etkilememesi halinde, yolcuların trene beraberinde araçlarıyla, kendisinin belirlediği koşullarda binebilmelerine imkân sağlar.



(2) Demiryolu tren işletmecisi araç taşımalarında taşınabilecek aracın türü, taşıma ücreti ve rezervasyon konularında düzenleme yapar ve bu düzenlemeleri ilan eder.

(3) Her yolcuya ait bir adet araç taşınmasına izin verilir ve araçları trene yükleme, trende muhafaza etme ve trenden indirme işlemleri araç sahibi tarafından yapılır.

(4) Tüm trenlerde, araç taşımalarının emniyeti sağlanmış, yolculara rahatsızlık vermeyecek ve yolcu geçişlerini engellemeyecek şekilde olması yolcu tarafından sağlanır.

(5) Kendilerine ve/veya diğer yolculara verilecek her türlü zarardan araç sahibi sorumludur.

### **Bagaj taşıma belgesi**

**MADDE 14** – (1) Bagaj ve araçların taşınmasında iki nüsha bagaj taşıma belgesi düzenlenir. Demiryolu tren işletmecisi kendisine teslim edilen bagaj için, yolcuya aşağıdaki kayıtları içeren bagaj taşıma belgesinin bir suretini verir.

(2) Seyahat belgesine dayanmayan bagaj taşımalarında bagaj taşıma belgesi dört nüsha olarak düzenlenir. Birinci ve ikinci nüshası bagaj ile birlikte varış istasyonuna gider. Üçüncü nüshası çıkış istasyonunda göndericiye verilir. Dördüncü nüshası, çıkış istasyonunda kalır. Çıkış istasyonunda gönderici tarafından şartların kabul edildiğine dair bagaj taşıma belgesi üzerine imzası alınır. Varış istasyonunda bagajın teslim şekli, birinci nüsha üzerine alıcının imzası alınarak teslim edilir.

(3) Bagaj taşıma belgesinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır:

- a) Bagaj teşhis kuponunun tarih ve numarası,
- b) Demiryolu tren işletmecisi veya acentenin ticari unvanları, adresleri ve iletişim bilgileri,
- c) Yolcunun adı ve soyadı veya yolcu biletinin tarih ve numarası,
- ç) Göndericinin ve alıcının adı soyadı veya varsa ticari unvanı ve adresi,
- d) Bagajın türü, miktarı ve ağırlığı,
- e) Tren kalkış, varış ve varsa aktarma yerleri,
- f) Bagaj taşıma ücreti,
- g) Teslim yeri,
- ğ) Bagajın içeriği,
- h) Yolcu tarafından özel olarak beyan edildiği takdirde bagajın değeri,
- ı) Aksine bir hüküm olsa dahi, taşımanın bu Yönetmeliğe tabi olduğuna ilişkin açıklama,

i) Bagajların sevkiyle ilgili akdi yükümlülükleri kanıtlamasına ve yolcunun veya göndericinin bu taşıma sözleşmesinden doğan haklarını kullanmasına imkân veren başka herhangi bir açıklama.

(4) Yolcu veya gönderici bagaj taşıma belgesini aldığıında, bu belgenin kendi açıklamalarına uygun bir biçimde düzenlendiğini kontrol etmekle yükümlüdür.

(5) Demiryolu tren işletmecisi bagaj taşıma belgesine yazılması gereken bilgilerden, yolcu biletinde zaten mevcut olan bilgileri bagaj taşıma belgesine yazmayabilir veya biletle birleştirmek kaydıyla sadece bir bagaj teşhis kuponu verebilir.

#### **Bagajların işaretlenmesi**

**MADDE 15 – (1)** Yolcu, bagaj olarak taşınan her parça üzerinde görünür, sabit ve açık bir şekilde adını, adresini ve varış yerini belirtir.

#### **Bagajlar üzerinde tasarruf hakkı**

**MADDE 16 – (1)** Trende unutulmuş araç, el bagajı ve/veya bagajın, demiryolu tren işletmecisi tarafından kayıt altına alınarak muhafazası sağlanır.

(2) İstasyonda yolcular tarafından unutulmuş el bagajı ve/veya bagajın, gar ve istasyon işletmecisi tarafından kayıt altına alınmak suretiyle muhafazası sağlanır.

(3) Muhafaza altına alınan el bagajı ve/veya bagajın saklanma süresi 30 günden az olamaz.

(4) Saklanma süresi içerisinde yolcu tarafından yapılan başvuruya, yolcuya ait el bagajı ve/veya bagaj demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen koşullarda teslim edilir.

(5) Demiryolu tren işletmecisi veya gar ve istasyon işletmecisi, saklanma süresinin geçmesinin ardından, herhangi bir başvuruda bulunulmayan sahipsiz el bagajı ve/veya bagajı satma veya imha etme hakkına sahiptir.

(6) Bagaj taşıma belgesi düzenlenmemiş bagajlar için, demiryolu tren işletmecisine ve/veya gar ve istasyon işletmecisine sorumluluk atfedilmez.

#### **Teslim etme**

**MADDE 17 – (1)** Bagajlar, bagaj taşıma belgesinin iadesi ve gerektiğinde gönderiye ait masrafların ödenmesi suretiyle teslim edilir. Demiryolu tren işletmecisi, zorunlu olmamakla birlikte, bagaj taşıma belgesini elinde bulunduran kişinin bagajı teslim almaya yetkili olup olmadığını denetleme hakkına sahiptir.

(2) Bagaj taşıma belgesinin iade edilmemesi halinde, demiryolu tren işletmecisi bagajları sadece teslim almaya hakkı olduğunu kanıtlayan kişiye teslim etmekle yükümlüdür.

(3) Bagajlar, teslim yeri olarak kaydedilen istasyonda teslim edilirler.

(4) Bagaj taşıma belgesini elinde bulunduran kimse, öngörülen süre ve gerektiğinde

diğer idari makamlar tarafından yapılan işlemler için gereken süre geçer geçmez, bagajların varış yerinde teslim edilmesini isteyebilir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Demiryolu Tren İşletmecilerinin Hak, Sorumluluk ve Yükümlülükleri

#### Genel sorumluluklar

**MADDE 18 – (1)** Demiryolu tren işletmecisi, kendisiyle taşıma sözleşmesi yapan her yolcuya veya göndericiye bu sözleşmeden doğan yükümlülüklerini ve taahhüdünü yerine getirmek zorundadır.

(2) Demiryolu tren işletmecisi;

a) Yolcunun trene binış veya trenden iniş esnasında veya trende bulunduğu sırada ölümüne veya herhangi bir bedensel zarara uğramasına neden olan kazalardan,

b) El bagajı ve bagajın; taşıma esnasında, trende, istasyonda veya istasyon dışında muhafaza ve nezareti altında bulunduğu süre içerisinde kayıp veya zarara uğramasından sorumludur.

(3) Demiryolu tren işletmecisi, yolcunun el bagajı veya bagajının taşınmasındaki gecikmeden doğan zarardan sorumludur.

(4) Demiryolu tren işletmecisinin hatası dışında meydana gelen olaylar sonucunda oluşan ölüm ve yaralanmalarla ilgili olarak demiryolu tren işletmecileri, mağdurların üçüncü şahıslara karşı tazminat taleplerini sürdürebilmeleri için gerekli bilgi ve belgelerin paylaşımını sağlar.

(5) Demiryolu tren işletmecisi, işletmeciliğe başlamadan önce sürekli faal olacak bir internet sitesi kurmak, bu sitelere erişim adresini Bakanlığa bildirmek, kurulacak sitede geçerli hat, güzergâh, ücret ve zaman tarifeleri, şube ve acente ile kendilerine ait iletişim ve benzeri bilgilere yer vermekle, bu bilgilerden herhangi birisinin değişmesi halinde ise en geç 24 saat içinde değişen bilgileri güncellemekle yükümlüdür.

(6) Demiryolu tren işletmecisi yolcu trenlerinde acil durumlarda ihtiyaç duyulabilecek ilk yardım müdahalesine yönelik düzenleme yapar, gerekli tıbbi malzemeyi trende bulundurur.

#### Seyahatten men hakkı

**MADDE 19 - (1)** Yolcu, seyahatinin başlamasından itibaren geçerli bir seyahat belgesine sahip olmalı ve kontrol sırasında bunu ibraz etmelidir. Demiryolu tren işletmecisi,

a) Geçerli bir seyahat belgesi ibraz etmeyen bir yolcudan bilet alabileceği ilk uygun yere kadar taşıma ücreti dışında taşıma ücretinin en fazla bir katı kadar ek bir ücret alabilir.

b) Taşıma ücretini veya ek ücreti ödemeyi reddeden bir yolcuyu seyahatten men edebilir.

(2) Demiryolu tren işletmecisi,

a) İşletmenin iyi bir şekilde işleyişi, emniyeti veya diğer yolcuların emniyeti açısından tehlike arz eden,

b) Diğer yolcuları hoş görülemeyecek şekilde rahatsız eden yolcuları, yolculuklarının başlangıcında veya yolculukları sırasında seyahatten men edebilir ve bu kişilerin taşıma ücretini ve bagajları için ödedikleri ücreti geri vermeyebilir.

#### **Seyahat esnasında verilen hizmetlerle ilgili sorumluluklar**

**MADDE 20 - (1)** Demiryolu tren işletmecisi, taşıma esnasında yolcuya ikram ettikleri yiyecek ve içeceklerin ilgili ulusal mevzuata uygun olmasından sorumludur.

(2) Demiryolu tren işletmecisine ait trende görevli personel; trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, yolcuları rahatsız edecek, genel ahlaka ve adaba aykırı tutum ve davranışlarda bulunamazlar.

(3) Demiryolu tren işletmecisi, yolcularına bilgilendirme amaçlı duyurular dışında ortama sesli yayın veremez, araçlarda sesli ve/veya görüntülü yayın yapılmak istenilmesi halinde; bu yayınların bireysel (kapalı devre) yapılmasını sağlamakla yükümlüdür.

#### **Yolcuların hakları konusunda bilgilendirilmesi**

**MADDE 21 - (1)** Demiryolu tren işletmecisi bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmayacak şekilde yolcuların hak, sorumluluk ve yükümlülüklerini içeren “Yolcu Hakları Bildirimi” ni hazırlar, resmi internet sitesinde yayınlar ve basılı olarak yolcuların rahatlıkla erişebileceği şekilde kendilerine sunar. Ayrıca bu bildirim internet sitesinde yayınlandığını yolculara yazılı ve görsel olarak bildirir.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, istasyon ve/veya gar işletmecisi, istasyon, gar ve trenlerde, yolcu hak ve yükümlülükleri ile ilgili Bakanlık iletişim bilgilerini uygun bir biçimde yolculara sunar.

(3) Bu maddede belirtilen hükümler, görme engelli kişiler için uygulanırken uygun alternatif yöntemler kullanılır.

#### **Kişisel verilerin korunması**

**MADDE 22 - (1)** Demiryolu tren işletmecisi, kişisel verilerin korunmasına ilişkin; ilgili mevzuat hükümlerine uyarak güvenlik politikasının belirlenmesi, kişisel verilere sadece yetkili kişiler tarafından erişilebilmesi ve kişisel verilerin tutulduğu sistemlerin güvenliğinin sağlanması, buna yönelik uygun teknik ve idari tedbirlerin alınmasından sorumludur. Bu fıkra aykırılığın tespiti halinde bu durum Bakanlığa iletir.

(2) Demiryolu tren işletmecisinin, yolcu ve bagaja ait bilgilerin gizliliği ve güvenliğine ilişkin; yolcu ve bagajlarla ilgili her türlü bilgiyi açığa vurmaları, yolcunun bagajını açmaları,

içlerinde ne olduğunu araştırmaları, üçüncü kişilere bilgi vermeleri veya herhangi birinin bunları yapmasına imkân sağlamaları ile bagajları zapt veya yok etmeleri yasaktır.

### **Yolcuların ölmeleri veya yaralanmaları halinde sorumluluk**

**MADDE 23 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, 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.

(2) Demiryolu tren işletmecisi aşağıdaki durumlarda bu sorumluluklardan kurtulur:

a) Kaza ve olay, demiryolu tren işletmecisinin gerekli gayreti gösterse dahi engel olamayacağı ya da sonuçlarına çözüm bulamayacağı işletme dışı nedenlerden meydana gelmişse,

b) Kaza ve olay, yolcunun bir hatasından dolayı meydana gelmişse,

c) Kaza ve olay, demiryolu tren işletmecisinin gerekli gayreti gösterse dahi engel olamayacağı ya da sonuçlarına çözüm bulamayacağı üçüncü bir şahsın davranışından kaynaklanmışsa.

(3) Aynı demiryolu altyapısını kullanan başka bir işletmeci üçüncü şahıs olarak değerlendirilmez; rücu hakkı yoktur.

(4) Kaza ve olay, üçüncü bir şahsın davranışından dolayı meydana gelir ve eğer buna rağmen demiryolu tren işletmecisi ikinci fıkranın (c) bendi gereği sorumluluktan tamamıyla kurtulamazsa, bu Yönetmeliğin kapsamı dahilinde üçüncü şahsa karşı olası rücu hakkı saklıdır.

### **Ölüm halinde tazminat**

**MADDE 24 –** (1) Yolcunun ölümü halinde tazminatlar,

a) Yapılan cenaze giderleri,

b) Ölüm hemen gerçekleşmemişse, 25 inci maddede öngörülen tazminatları içerir.

(2) Eğer yolcunun ölmesi ile kanunen bakmakla yükümlü olduğu veya ilerde bakmakla yükümlü olacağı kişiler bu desteklerinden mahrum kalırlarsa, onların bu kayıpları da tazmin edilir. Yolcunun geçimini temin ettiği kişilerin açacakları tazminat davaları ulusal hukuka tabidir.

### **Yaralanma halinde tazminat**

**MADDE 25 –** (1) Yolcunun yaralanması, fiziki ve ruhsal bütünlüğüne herhangi bir zarar gelmesi halinde tazminatlar;

- a) Tedavi ve yol masraflarını,
- b) Tamamen ya da kısmen iş göremezlik nedeniyle meydana gelen zararın karşılanmasını kapsar.

### **Ölüm ve yaralanma halinde tazminatların şekli ve tutarı**

**MADDE 26 –** (1) 24 üncü maddenin ikinci fıkrasında ve 25 inci maddenin birinci fıkrasının (b) bendinde öngörülen tazminatlar nakden ödenir.

(2) Bu maddenin birinci fıkrasına göre tahsis edilecek tazminatların miktarı ulusal hukuka göre belirlenir.

### **Diğer taşıma araçları**

**MADDE 27 –** (1) 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 demiryolu tren işletmecisi ile müteselsilen sorumludur.

(2) 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 23 üncü maddenin birinci fıkrasında ve 29 uncu maddenin birinci fıkrasında öngörülen hasarlar için yolcuların ölmeleri ve yaralanmaları halinde sorumluluk ile ilgili hükümler uygulanır.

(3) İstisnai hallerden dolayı demiryolu tren işletmeciliği geçici olarak kesintiye uğradığında ve yolcular başka bir taşıma aracıyla taşındığında, demiryolu tren işletmecisi bu Yönetmelik kapsamında sorumludur.

### **İptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması durumunda sorumluluk**

**MADDE 28 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması nedeniyle doğan zararlardan dolayı; bu Yönetmeliğin 50 inci maddesi kapsamında yolcuya karşı sorumludur. Demiryolu tren işletmecisinin rücu hakkı saklı kalmak kaydıyla demiryolu altyapı işletmecisi, acente, gar ve istasyon işletmecisinin kusurundan kaynaklanan olaylar da aynı kapsamda değerlendirilir.

(2) Demiryolu tren işletmecisi gerektiğinde seyahat belgesinde, trenin iptalini, gecikmesini veya bağlantının kaçırıldığını teyit etmelidir. İptal, gecikme veya aktarmanın kaçırılması aşağıdaki nedenlerden dolayı meydana gelmişse, demiryolu tren işletmecisi bu

sorumluluğundan muafır.

a) Demiryolu tren işletmeciliği ile ilgili olmayan ve demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği olaylar,

b) Yolcu hatasından kaynaklanan olaylar,

c) Demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği üçüncü şahıslardan kaynaklanan olaylar.

(3) Demiryolu tren işletmecisinin bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen durumlar dışındaki zararları karşılamak zorunda olup olmadığını ve söz konusu zararları hangi ölçüde karşılaması gerektiğini ulusal hukuk belirler.

### **El bagajları, evcil hayvanlar ve araçlara yönelik sorumluluklar**

**MADDE 29 -** (1) Yolcuların ölümü veya yaralanmaları halinde demiryolu tren işletmecisi, yolcunun el bagajı olarak gerek yanında gerekse üzerinde bulundurduğu eşyaların tamamen veya kısmen kaybolmasından veya hasara uğramasından sorumludur. Bu aynı zamanda yolcunun beraberinde götürdüğü evcil hayvanlar ve araç için de geçerlidir.

(2) Demiryolu tren işletmecisi gözetimi yolcuya ait olan el bagajlarının, evcil hayvanların ve aracın kısmen veya tamamen kaybolması veya hasarlanmasından doğan zarar, ancak kendin hatasından kaynaklanıyorsa sorumludur.

### **Bagajlara yönelik sorumluluklar**

**MADDE 30 -** (1) Demiryolu tren işletmecisi, bagajların kendisi tarafından teslim alınıp yolcuya teslim edilene kadar olan sürede bunların tamamen veya kısmen kaybolmasından, hasara uğramasından ve geç teslim edilmesinden doğan zarardan sorumludur.

(2) Demiryolu tren işletmecisi; kaybın, hasarın veya teslimdeki gecikmenin yolcunun bir hatası, bagajın kendisindeki bir kusur veya demiryolu tren işletmecisinin önleyemeyeceği ve sonuçlarına çözüm bulamayacağı durumlar sonucunda meydana gelmesi halinde bu sorumluluktan muafır.

(3) Demiryolu tren işletmecisi kaybın veya hasarın aşağıdaki hallerden bir veya birden fazlası sebebiyle kaynaklanması durumunu ispatlarsa sorumluluktan muafır.

a) Ambalajın olmayışı, yetersiz veya bozuk olması,

b) Taşımaya kabul edilmeyen bagajların bagaj adı altında sevki,

c) Bagaj taşıma belgesinin olmaması,

ç) Bagaj teşhis kuponunun olmaması,

d) Gümrük ve idari makamların talimatlarına uyulmaması.

(4) Hak sahibinin bu maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen durumların biri veya birkaçı nedeniyle hasarın meydana gelmediğini ispatlama hakkı devam eder.

(5) Kaybın, hasarın veya teslimatta gecikmenin bu maddenin ikinci fıkrasında öngörülen hallerden kaynaklandığını ispat etme yükümlülüğü, demiryolu tren işletmecisine aittir.

(6) Tek bir taşıma sözleşmesiyle yapılan bir taşımacılık hizmeti müteakip taşımacılar tarafından yapıldığında her taşımacı, bagajları bagaj taşıma belgesiyle teslim alarak, bagaj taşıma belgesinin hükümlerine uygun olarak bagajların sevki konusunda taşıma sözleşmesine katılır ve bunlardan doğan yükümlülükleri üstlenir. Bu durumda her taşımacı, çıkıştan varışa kadar tüm güzergâh üzerinde teslimata kadar demiryolu tren işletmecisi ile müteselsilen sorumludur.

(7) Taşımanın birbiri ardınca müteakip taşımacılar tarafından yapılması halinde; yolcu bagaj veya el bagajını kabul etmiş olan her taşımacı, bu Yönetmelik hükümlerine tabi olur ve taşımanın kendi denetiminde yapılan bölümü ile ilgili olduğu ölçüde, taşıma sözleşmesinin taraflarından biri sayılır.

(8) Bir demiryolu tren işletmecisi, taşıma sözleşmesinde kendisine tanınan bir yetkinin kullanılması çerçevesinde olsun ya da olmasın, taşımanın icrasını bir başka demiryolu tren işletmecisine kısmen ya da tamamen devrettiğinde demiryolu tren işletmecisinin, taşımanın tümüyle ilgili sorumluluğu devam eder.

(9) Demiryolu tren işletmecisi, bir ihbar veya şüphe halinde en yakın resmi güvenlik birimi görevlileri huzurunda yolcuya ait el bagajı veya bagajı kontrol ettirebilir.

**Bagaj, el bagajı, evcil hayvan ve araçların kaybolması veya hasarlanması halinde tazminat sınırı**

**MADDE 31 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, 29 uncu maddeye göre sorumlu olduğunda, her yolcu için en fazla ikibindört yüz Türk Lirasına kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, 30 uncu maddenin birinci fıkrası gereği sorumlu olduğunda, her yolcu için en fazla üçbin Türk Lirasına kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

#### **Sorumluluktan muafiyet**

**MADDE 32 -** (1) Demiryolu tren işletmecisi, yolcunun gümrük veya diğer idari makamların talimatlarına uymamasından doğan zarar nedeniyle yolcuya karşı sorumlu değildir.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, kendisinin ve çalışanlarının zararı önlemek için gerekli olan bütün tedbirleri aldıklarını veya bu tedbirleri alma olanağı bulunmadığını ispatlarsa, zarardan sorumlu değildir.

#### **Bagajların kayıp karinesi**

**MADDE 33 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, hak sahibinin bagaj konusunda bu Yönetmeliğin 17 nci maddesinin dördüncü fıkrasına uygun olarak yapılan teslim talebini



izleyen ondört gün içinde teslim edilmemesi veya emrine verilmemesi halinde, başka deliller göstermek zorunda kalmaksızın bir bagajı kaybolmuş sayabilir.

(2) Kaybolmuş sayılan bir bagaj, teslim talebini izleyen yıl içerisinde bulunursa demiryolu tren işletmecisi, adresi biliniyor veya bulunabilecek ise hak sahibini durumdan haberdar eder.

(3) Hak sahibi ikinci fıkrada öngörülen bildirim alınmasını izleyen otuz gün içerisinde bagajın kendisine teslim edilmesini isteyebilir. Bu durumda, sevk yerinden teslim yerine kadar olan taşıma masraflarını öder ve olası masrafları düşerek aldığı tazminatı iade eder. Bununla birlikte 36 ncı maddede öngörülen teslimde gecikme nedeniyle tazminat hakkını saklı tutar.

(4) Demiryolu tren işletmecisi, teslim talebinden bir yıl geçtikten sonra bulunan veya üçüncü fıkrada ifade edilen süre içerisinde teslimatı istenmeyen bagajlar için satış veya imha hakkına sahiptir.

#### **Bagajların kaybı halinde tazminat**

**MADDE 34 –** (1) Bagajların tamamen ya da kısmen kaybolması halinde, demiryolu tren işletmecisi diğer tüm tazminatlar hariç olmak üzere, aşağıdaki tazminatları ödemek zorundadır:

a) Zarar tutarı kanıtlanırsa, brüt ağırlığın eksik kilogramı başına yüzyetmiş Türk Lirası veya bagaj başına üçbin Türk Lirasını aşmayacak şekilde bu tutara eşit bir tazminat,

b) Zarar tutarı kanıtlanmazsa, brüt ağırlığın eksik kilogramı başına kırk Türk Lirası veya bagaj başına altıyüzseksen Türk Lirası götürü bir tazminat.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, kaybolan bagajın taşınmasıyla ilgili olarak yapılan diğer masraflar ile daha önce ödenmiş olan bütün vergileri iade eder.

#### **Bagajın hasarı durumunda tazminat**

**MADDE 35 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, bagajların hasarlanması halinde, diğer tüm tazminatlar hariç olmak üzere, bagajların değer kaybına eşit bir tazminat öder.

(2) Bu tazminat;

a) Bagajın tümü hasardan dolayı değer kaybetmişse, tamamen kaybolması halinde ulaşabileceği tutarı,

b) Bagajın yalnızca bir kısmı hasardan dolayı değer kaybetmişse değer kaybına uğramış kısmın kaybolması halinde ulaşabileceği tutarı aşamaz.

#### **Bagaj tesliminde gecikme halinde tazminat**

**MADDE 36 –** (1) Bagajların tesliminde gecikme olması halinde, demiryolu tren işletmecisi, teslim talebinden itibaren yirmidört saatlik bölünmez her bir süre ve azami ondört gün için aşağıdaki şartlar çerçevesinde tazminat öder:

a) Hak sahibi zararın ve bundan dolayı da bir hasarın olduğunu kanıtlarsa, geç teslim edilen bagajların brüt ağırlığının her bir kilogramı için azami iki Türk Lirası veya bagaj başına yirmisekiz Türk Lirası hasar tutarına eşit bir tazminat,

b) Hak sahibi bir zararın olduğunu kanıtlamazsa, geç teslim edilen bagajların brüt ağırlığının her bir kilogramı için bir Türk Lirası veya bagaj başına altı Türk Lirası götürü bir tazminat.

(2) Bagajların tamamen kaybolması halinde birinci fıkrada öngörülen tazminat 34 üncü maddede öngörülenle birleştirilmez.

(3) Bagajların kısmen kaybolması halinde, birinci fıkrada öngörülen tazminat kaybolmayan kısım için ödenir.

(4) Bagajlarda teslimdeki gecikmeden kaynaklanmayan hasar durumunda birinci fıkrada öngörülen tazminat, gerektiğinde 35 inci maddede öngörülenle birleştirilir.

(5) Bu maddenin birinci fıkrasında öngörülen tazminatın 34 üncü ve 35 inci maddelerde öngörülenlerle birleştirilmesi halinde hesaplanan tazminat bagajların tamamen kaybı halinde ödenecek olan tazminattan fazla olamaz.

(6) Yolcusu trende seyahat etmeyen bagaj taşımalarında da bu madde hükümleri uygulanır.

#### **Sorumluluk sınırı hakkının düşmesi**

**MADDE 37 –** (1) Bu Yönetmelikte öngörülen sorumluluk sınırları, demiryolu tren işletmecisinin böyle bir zarara sebebiyet verme niyetiyle veya böyle bir zararın meydana gelebileceğini farkındayken yaptığı bir fiilden veya ihmalden kaynaklandığı kanıtlanırsa uygulanmaz.

#### **Demiryolu tren işletmecisinin sorumlu olduğu kişiler**

**MADDE 38 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, görevlerinin icrası çerçevesinde hareket ettikleri sürece çalışanlarından ve hizmetine başvurduğu diğer kişilerden sorumludur.

(2) Bu Yönetmeliğin uygulandığı tüm hallerde, demiryolu tren işletmecisine karşı herhangi bir sorumluluk davası ancak bu Yönetmeliğin şartları ve sınırları dahilinde açılabilir.

(3) Demiryolu tren işletmecisi, bu maddenin ikinci fıkrası gereğince sorumlu olduğu çalışanlara ve diğer kişilere karşı açacağı bir dava için de durum aynıdır.

#### **Sigorta**

**MADDE 39–** (1) Demiryolu tren işletmecisi yolcusunun kalkış noktasından trene binışı ve varış noktasında trenden inişine kadar geçecek süre içinde meydana gelecek bir kaza nedeniyle ölümünü, yaralanmasını ya da el bagajı ve bagajına gelebilecek zararını Demiryolu İşletmeciliği Yetkilendirme Yönetmeliği kapsamında yapılan üçüncü şahıslara karşı mali

mesuliyet sorumluluk sigortası ile karşılar.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, işlettiği trenlerde seyahat edecek yolcusunun bagaj ve el bagajına, trenin kalkış noktasından varış noktasına kadar geçecek süre içinde kaza dışında meydana gelebilecek her türlü zararını (kayıp, kısmi zarar vb) mali sorumluluk sigortası ile güvence altına alır. Demiryolu tren işletmecisi yolcusunu korumak ve teminat altına almak adına sigorta kapsamını genişletebilir.

(3) Demiryolu tren işletmecisi, 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, demiryolu tren işletmecisinden ya da ilgili sigorta şirketinden, sigorta poliçesinin geçerliliğine dair ilave belge isteyebilir.

(4) Mali sorumluluk sigortası asgari poliçe miktarı, beşyüzbin Türk Lirasından az olamaz. Bu miktar her takvim yılı başından geçerli olmak üzere 66 ncı maddede belirtilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Yeniden değerlendirme oranı ile belirlenen teminat tutarları yürürlükteki sigorta sözleşmelerine herhangi bir ek prim alınmaksızın uygulanır.

Sigorta şirketleri, düzenledikleri poliçelerin ön yüzüne "Sözleşme süresi içinde teminat tutarları artırıldığı takdirde, bu poliçede yazılı teminat tutarları, herhangi bir işlem gerek kalmaksızın ve ek prim alınmaksızın yeni teminat tutarları üzerinden geçerli olur." ibaresini yazmak zorundadır.

(5) Yetki belgesi verilen demiryolu yolcu treni işletmecileri, yaptırmış olduğu mali sorumluluk sigorta poliçesini yetki belgesinin geçerli olduğu süre boyunca devam ettirmek zorundadır. İşletmeler sigorta poliçesinin geçerlilik süresi bitmeden önce, yeni dönemi kapsayan yeni sigorta poliçesinin aslını süresi sona eren poliçelerin bitim tarihinden onbeş gün önce, Bakanlığa ibraz etmek zorundadır.

(6) Poliçe süresi en az bir yıllıktır.

#### **Asgari teminat tutarları**

**MADDE 40 – (1)** 39 uncu maddenin ikinci fıkrasına göre yaptırılan mali sorumluluk sigortasının asgari teminat tutarları aşağıda belirtilmiştir:

- a) Bagaj taşımalarıyla ilgili olarak azami sigorta yükümlülüğü yolcu başına üçbin Türk Lirası,
- b) Seyahat belgesiz taşınan bagajla ilgili olarak asgari sigorta yükümlülüğü kilogram başına kırk Türk Lirasıdır.

**Yaptırımlar**

**MADDE 41-** (1) Bakanlık, ulusal demiryolu altyapı ağında yolcu tren işletmeciliği yapan demiryolu tren işletmecilerinin bu Yönetmelikte belirtilen yükümlülüklere uymalarını sağlar.

(2) Bu Yönetmelik kapsamında demiryolu tren işletmecisi tarafından sigorta şartlarının sağlanamaması durumunda tren işletilmesine müsaade edilmez.

**BEŞİNCİ BÖLÜM****Yolcuların Hak, Sorumluluk ve Yükümlülükleri****Genel haklar**

**MADDE 42 –** (1) Yolcuların diğer kanun ve düzenlemelerden doğan tazminat talep etme hakları saklıdır. Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminat söz konusu tazminattan mahsup edilebilir.

**Genel sorumluluklar**

**MADDE 43 –** (1) Yolcu, seyahate esas kişisel bilgileri ile bagaj taşımaya esas bilgilerin doğruluğundan sorumludur.

(2) Yolcu, gümrüklerin veya diğer idari makamların mevzuatlarında tanımlanan gereklilikleri yerine getirmekle yükümlüdür.

(3) Yolcular seyahat süresince yolcu biletlerini yanlarında bulundurmaya zorundadırlar.

(4) Yolcular demiryolu tren işletmecisinin güvenlik yönünden almış olduğu tedbirlere uymaya zorundadırlar.

(5) Yolcu, dikkatli bir yolcudan istenen özeni göstermesince rağmen zararın, önlenebileceği ve sonuçlarını değiştiremeyeceği sebeplerden kaynaklandığını ispatlayamadığı sürece aşağıdaki zararlar nedeniyle demiryolu tren işletmecisine 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 bu Yönetmelik ve RID kapsamında bagaj taşımaya ile ilgili sorumlulukları yerine getirmemesi nedeniyle meydana gelen zararlar,

ç) Yolcunun yanındaki el bagajlarından veya evcil hayvanlardan kaynaklanan zararlar.

(6) Bu hüküm, 23 ve 29 uncu maddeler uyarınca demiryolu tren işletmecisine düşen sorumluluğu kaldırmaz.

(7) Yolcu, varsa aracının içerisindekiler de dâhil olmak üzere taşıdığı tüm bagaj, el bagajı ve evcil hayvanların taşınmasıyla ilgili ulusal mevzuata uymakla ve bunlara yönelik kontrollere katılmakla yükümlüdür. Taşıma sözleşmesiyle hiçbir şekilde bu yükümlülük ortadan kaldırılamaz.

### **Bagaj ve seyahat belgesiz taşınan bagaj için hasar ihbarı**

**MADDE 44 –** (1) Yolcu bagajının, teslim almaya yetkili kişi tarafından itiraz edilmeden kabulü, taşıma belgesine uygun ve iyi durumda teslim edildiği anlamına gelir.

(2) Hasar halinde, teslim almaya yetkili kişi tarafından hasarın öğrenilmesinde derhal veya teslimlerinden itibaren yolcu bagajı ve seyahat belgesiz taşınan bagaj için en geç üç gün içinde demiryolu tren işletmecisine ihbarda bulunulması gerekir. Bu durumda ispat yükümlülüğü yolcuya aittir.

### **Bagajlarda kısmi kaybın veya hasarın tespiti**

**MADDE 45 –** (1) Demiryolu tren işletmecisinin koruması altında taşınan bir bagajda kısmi bir kayıp veya hasar olduğu tespit edildiğinde hak sahibinin huzurunda hasarın türünü, hasarlı eşyanın durumunu, kısmi kaybın/hasarın büyüklüğünü, nedenini ve ne zaman olduğunu belirten bir tespit tutanağı demiryolu tren işletmecisi tarafından düzenlenir.

(2) Tespit tutanağının bir örneği ücretsiz olarak hak sahibine verilir.

(3) Hak sahibi tutanaktaki tespitleri kabul etmediğinde taşıma sözleşmesinin taraflarınca veya ulusal hukuk yoluyla tayin edilen bir uzman tarafından tespit edilmesini isteyebilir.

### **Ölüm ve yaralanma halinde hak talepleri**

**MADDE 46 –** (1) Yolcunun ölümü veya yaralanması halinde hak talepleri, sorumlu olduğu belirlenen demiryolu tren işletmecisine 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.

(2) Hak sahibinin kendi talebine eklemekte yarar gördüğü belgelerin gerçek asılları gerekse de eğer demiryolu tren işletmecisi istiyorsa, aslına uygunluğu usulüne uygun olarak tasdik edilen suretleri verilir. Demiryolu tren işletmecisi, hak talebinin çözüme kavuşturulması sırasında seyahat belgesinin, bagaj taşıma belgesinin ibraz edilmesini isteyebilir.

## ALTINCI BÖLÜM

### Gecikmeler ve İptaller

**Gecikmeler, gecikme durumunda bilet ücretinin geri ödenmesi ve güzergâh değiştirme**

**MADDE 47 –** (1) Seyahat başlamadan önce, demiryolu tren işletmecisi tarafından nihai varış noktasına taahhüt edilen varış saatinden 60 dakika veya daha fazla gecikmeli varılacağı öngörüldüğünde, yolcuya aşağıdaki seçenekler sunulur:

a) Bilet ücretinin tamamının, ödeme nasıl yapıldıysa aynı yolla iade edilmesi,

b) Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcunun ilk fırsatta varış noktasına ulaştırılması,

c) Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcu için uygun olan daha sonraki bir tarihte yolcunun varış noktasına ulaştırılması.

(2) Aktarmalı yolculuklarda, yolculuğun bir kısmı tamamlanmış olup da aktarma yapılacak trenin gecikmesi durumunda, yolcu bilet ücretinin iadesini talep ederse, bilet ücretinin yolun kalan kısmına gelen karşılığı geri ödenir.

(3) Aktarmanın gecikmesi sebebiyle yolcunun yola devam etmesi artık imkânsız hale gelmişse, ücretin tamamı kesinti yapılmaksızın iade edilir. Bu gibi durumlarda gerektiğinde, yolcunun ilk fırsatta başlangıç istasyonuna geri getirilmesi sağlanır.

(4) Yolculuk esnasında trenin 60 dakika veya daha fazla gecikmeli varacağı anlaşılırsa yolcu seyahatini yarıda keserek trenden inebilir. Bu durumda yolcunun gittiği mesafenin ücreti alınarak kalan ücret iade edilir.

(5) Gecikmeye bağlı güzergâh değiştirilmesi söz konusu olduğunda, yolcunun el bagajı ve bagajı ile ilgili bu Yönetmelikten doğan bütün hakları saklı olup, demiryolu tren işletmecileri herhangi bir ek ödeme veya benzeri talepte bulunamazlar.

(6) Eğer yolcu biletini satın almadan önce muhtemel gecikmelerden haberdar edilmişse biletler satış koşullarına ve bilet tiplerine uygun olarak kesinti yapılarak iade alınır.

(7) Yolculuk yapılan seferin başka bir seferle irtibatı varsa ve gecikme irtibat trenindeki yolculuğun yapılmasına engel teşkil ediyorsa bir sonraki irtibat treninde aynı koşullara haiz yer ayrılarak yolcunun seyahati sağlanır ya da yolcunun talebi halinde irtibat treni için alınan bilet kesintisiz iade alınır veya açık bilete çevrilir.

(8) Eğer gecikme yolcunun dönüş biletini kullanmasına engel teşkil ediyorsa dönüş bileti de kesintisiz iade alınır veya açık bilete çevrilir.

(9) Eğer sefere ait biletler herhangi bir şekilde demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenmiş hat ve sürçlerde kullanılmak üzere hazırlanan satış paketi kullanılarak alınmış ise yolcunun satış paketine yolculuk hakları iade edilir.

(10) Demiryolu tren işletmecisi tarafından tüm bu işlemlerin yapılması esnasında yolcular anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak bilgilendirilir.

#### **Sefer iptalleri ve iptaller sonucu yolcu hakları**

**MADDE 48 –** (1) Sefer iptalleri durumunda bilet bedelleri kesintisiz veya belirlenen bir oranda fazlasıyla iade edilmesi hususunda demiryolu tren işletmecisi düzenleme yapar.

(2) Sefer, taşıma sözleşmesinin yapılmasından sonra, hareketten önce veya yolda ortaya çıkan bir sebep dolayısıyla iptal edilirse, demiryolu tren işletmecisinden 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 demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen trenlerde kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.

(3) Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklı bir nedenle son bulan ve devamı sağlanamayan seferlerde;

a) Yolcunun kabulü halinde demiryolu tren işletmecisi tarafından tedarik edilen herhangi bir ulaşım vasıtası (tren, otobüs vb.) kullanılarak yolcu varış yerine götürülür. Bu durumda yolcuya verilemeyen hizmetlere ait ücretler (yatak, kuşet vb.) geri ödenir. Başka bir bedel ödenmez.

b) Yolcunun yapılan teklifi kabul etmemesi halinde tahsil edilen ücretler yolcuya kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.

c) Eğer herhangi bir nedenle yolcu varış yerine götürülemez ise yolcunun aldığı bilete ait tüm ücretler kesintisiz olarak iade edilir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.

ç) Eğer sefere ait 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 olay meydana geldi ise dönüş biletleri de yolcunun talebi halinde kesintisiz iade alınır veya açık bilete çevrilir.

(4) Eğer yapılamayan sefere ait biletler başka bir sefer ile bağlantılı aktarma içeriyorsa iptal olan seferler ile bağlantılı olan diğer seferlere ait biletlerde yolcunun talebi halinde

kesintisiz olarak bilet bedeli iade edilir veya demiryolu tren işletmecisine ait tüm trenlerde kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.

(5) Mücbir sebepler ve olağanüstü hallerde (doğal afetler, meteorolojik olaylar, güvenlik riskleri, işletme zorunlulukları, grev vb.) demiryolu tren işletmecisinin gerekli özeni göstermesine rağmen seferin yapılamaması durumunda yolcuya bu seferlere ait yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.

(6) Demiryolu tren işletmecisinin gereken dikkati göstermesine rağmen sakınmadığı ve sonuçlarını önleyemediği üçüncü şahsın veya kurumun davranışına bağlı olarak seferin yapılamaması veya yarıda kesilmesi durumunda yolcuya yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.

(7) Seferin yarıda kalması sebebi ile aktarma durumunda demiryolu tren işletmecisi, hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ihtiyaç duydukları özel hizmetleri verir.

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

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

(10) Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklanan nedenlerle (deray, yol kapanması vb. hallerde) yolculuk edilen trendeki yolcuların, bir başka trene veya vasıtaya aktarılması veya yolcunun benzer sebeple tren değiştirmesi durumunda bedelleri farklı olsa dahi fark ücreti tahsil edilmez.

#### **Gecikmelerden dolayı tazminat ödenmesi**

**MADDE 49** – (1) Son varış noktasına 60 dakika ve daha fazla gecikmeyle varılması halinde, yolcular, demiryolu tren işletmecisinden tazminat talep etme hakkına sahiptir. Bu durumda yolcuya, ödenmiş olan bilet ücreti üzerinden,

a) 60 -119 dakika arası gecikmelerde bilet ücretinin % 25'i,

b) 120 dakika ve üzeri gecikmelerde bilet ücretinin % 50'si

oranında tazminat ödenir.

(2) Gidiş - dönüş olarak yapılan seyahatlerde gecikme meydana geldiğinde, gidiş veya dönüşteki gecikmeler için ödenmesi gereken tazminat tutarı, toplam bilet ücretinin yarısı üzerinden hesaplanır.

(3) Bilet satın alınmadan önce, yolcuya seferdeki gecikme hakkında bilgi verildiği takdirde yolcu tazminat talep edemez. Yolcuya gecikmeye ilişkin bilgi verildiği bilete işlenir.



(4) Hesaplanan tazminat tutarları üzcrinden işlem ücreti, haberleşme giderleri, pul parası vb. adı altında herhangi bir kesinti yapılamaz. Ancak demiryolu tren işletmecisi, tazminatlar için bir asgari geri ödeme limiti belirleyerek bu miktarın altında kalan tutarlar için ödeme yapmayabilir. Bu limit on Türk Lirasının üzerinde olamaz.

#### **Gecikme ve iptallerde yolculara sunulacak hizmetler**

**MADDE 50** – (1) Kalkışta veya varışta gecikme olması durumunda demiryolu tren işletmecisi, tahmini kalkış veya varış saatlerine ilişkin yolcuları bilgilendirir. Söz konusu gecikmenin 60 dakikayı aşması durumunda yolculara, aşağıdaki hizmetler ücretsiz olarak sağlanır:

a) Trende veya istasyonda, bekleme süresi ile orantılı olarak sıcak/soğuk içecek ve hafif ara yemek ikramı,

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

(2) Demiryolu hizmetinin devamının mümkün olmadığı durumlarda, demiryolu tren işletmecisi en kısa zamanda alternatif ulaşım vasıtalarını temin ederek yolcuyu varış noktasına ulaştırır.

(3) Meydana gelen gecikme, iptal veya aktarmanın kaçırılması durumu, yolcunun talebi üzerine bilete işlenir.

(4) Bu maddc hükümleri uygulanırken engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin ve yakınlarının ihtiyaçları özellikle dikkate alınır.

(5) Demiryolu tren işletmecisi tarafından yolculara makul bir süre karşılığında ücretsiz olarak iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilebilir.

## **YEDİNCİ BÖLÜM**

### **Engelli, Hareket Kabiliyeti Kısıtlı veya Özel Durumu Olan Yolcular**

#### **Seyahat hakkı**

**MADDE 51** – (1) Demiryolu tren işletmecileri verdikleri hizmetlerden engellilerin, hareket kabiliyeti kısıtlı veya özel durumu olan yolcuların (yaşlı, bebek ve çocukların) kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için aşağıdaki düzenlemeleri uygulamakla yükümlüdürler.

a) Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden, diğer yolculardan alınan ücretlere ilave bir ücret talep edilemez.

b) Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere rezervasyon yapmayı veya bilet satmayı reddedemez, refakatçi zorunluluğu getiremez.

c) Demiryolu tren işletmecileri, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden 13-18 yaş arası çocukların taşınmasına öncelik tanır.

ç) Görme engelli yolcuların rehber köpeği, ağızlığı ve gerekli sağlık belgeleri olmak koşulu ile yanında ücretsiz taşınır.

d) Gecikmeler konusunda duyu ile ilgili bozukluğu olan yolculara bilgiyi en iyi şekilde sunmak amacıyla görsel ve işitsel sistemler uygun olarak kullanılmalıdır.

e) 0-2 yaş arası, iki yaşından 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.

f) 2-6 yaş arası, 7 yaşından gün almamış yolcular "çocuk" olarak nitelendirilir. Trenlerde ayrı bir yer istememek kaydıyla çocuklar trenlerde ücretsiz taşınır.

g) 2-12 yaş arası çocuklar sadece ebeveynlerinden biri veya en az 18 yaşında olan bir refakatçi ile yolculuk yapabilir.

### **Bilgilendirme**

**MADDE 52** – (1) Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere, trene binışı ve trendeki hizmetlere erişim ve trenden inişi gibi konular hakkında bilgilendirme yapar. Bu bilgilendirme, talep eden yolcunun engeli ve/veya kısıtı dikkate alınarak yapılır.

(2) Yolcular, seyahat talebini yapmadan önce seyahate başlayacağı ve seyahati bitireceği istasyonlarla, seyahat edeceği trenlerde kendi durumu ile ilgili hizmet verilip verilemediğini kontrol etmelidir. Bu bilgilere, danışma kanallarından ulaşılması sağlanır.

### **Erişilebilirlik**

**MADDE 53** – (1) Demiryolu tren işletmecisi ve demiryolu altyapı işletmecisi, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyonlara, peronlara, trenlere, diğer tesislere erişebilmesini sağlamakla ve bu hususta teknik çözümleri bulmakla yükümlüdür.

### **İstasyonlarda sağlanacak yardım hizmetleri**

**MADDE 54** – (1) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, demiryolu tren işletmecisinin personeli bulunmayan bir istasyonda trene binmeleri veya trenden inmeleri halinde, istasyon yöneticisi ücretsiz olarak bu kişilere trene binme ve trenden inme hizmeti sunar.

(2) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin tren binmeleri veya trenden inmeleri için teknik çözümlerin bulunduğu durumlarda bu maddenin birinci fıkrası uygulanmayabilir.

(3) Bilet satın alınma aşamasında engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular yardım ihtiyacını durumuna uygun olarak bildirmelidir. Yardım ihtiyacı talebi bilet satış sisteminden ve çağrı merkezinden yapılabilir.

#### **Yardımların sağlanma şartları**

**MADDE 55 - (1)** Demiryolu tren işletmecisi, gar ve istasyon işletmecisinin engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sağlayacağı yardımlar aşağıdaki hususlara göre olacaktır:

a) Bilet satın alan engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi yardıma ihtiyacı olduğunu, demiryolu tren işletmecisine ve/veya acenteye yardıma ihtiyacı olacağı andan en az 48 saat öncesinden bildirmek zorundadır. Bilet satan birim, yardım ihtiyacını ilgili istasyon ve demiryolu tren işletmecisine bildirir. Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente bu tür bildirimlerin yapılabilmesi için gerekli iletişim altyapısını kurar.

b) Eğer (a) bendinde yapılması gereken bildirim yapılmamışsa, demiryolu tren işletmecisi veya istasyon işletmecisi, bu kişinin seyahatini gerçekleştirebilmesi için imkânlar dâhilinde yapılabilecek her türlü yardımı yapar.

c) İstasyon işletmecisi, yardıma ihtiyacı olan engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyona geldiklerini haber vermelerini sağlayacak istasyon içinde ve dışında iletişim noktaları belirler.

ç) 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.

d) Trene kabul edilmeme, iptal ve her türlü gecikme söz konusu olduğunda, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile veya tek başına seyahat eden çocuklar, 50 nci madde hükümlerine uygun olarak en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.

e) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların seyahatin başlamasından 30 dakika önce gar veya istasyonlara gelerek anlık yardım için ilgililerle irtibata geçmesi gerekmektedir. Bu amaçla istasyon ve garlarda uygun yerlere çağrı butonu konulmalıdır.

#### **Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere ait özel ekipmanın tazmini**

**MADDE 56 - (1)** Demiryolu tren işletmecisinin veya demiryolu altyapı işletmecisinin kusurundan dolayı, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin özel ekipmanlarının

kısmen veya tamamen hasar görmesi veya kaybolması durumunda, zararın tamamı kusurları oranında tazmin edilir.

(2) Eğer engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişinin engeli/kısıtı ile ilgili bir donanım ile seyahati zorunlu ise donanım demiryolu tren işletmecisi tarafından yolcunun el bagajı olarak trene yüklenir. Yükleme veya indirme sırasında donanım hasar görürse hasar miktarı demiryolu tren işletmecisi tarafından kısmen veya tamamen karşılanır.

## SEKİZİNCİ BÖLÜM

### Güvenlik, Öneri, Şikâyetler ve Hizmet Kalitesi

#### Yolcuların kişisel güvenliği

**MADDE 57** – (1) Demiryolu tren işletmecisi, demiryolu altyapı işletmecisi ve istasyon işletmecisi, güvenlik güçleriyle irtibatlı olarak kendi sorumluluk sahalarında, istasyonlarda ve trenlerde yolcuların güvenliğini sağlayacak önlemleri alır.

#### Öneri ve şikâyetler

**MADDE 58** – (1) Bu Yönetmelik kapsamında yolcuların yolculuk öncesi, yolculuk esnasında ve sonrasında öneri ve şikâyette bulunma hakkı vardır. Demiryolu tren işletmecisi, bu Yönetmelikte belirtilen hak ve yükümlülükler kapsamında, yolcuların şikâyetlerinin kendilerine iletilmesini sağlamak üzere bir öneri ve şikâyet alma sistemi oluşturur.

(2) Yolcuların şikâyetlerini iletebilmesi için yapması gerekenler açık ve anlaşılır biçimde yolcuların bilgisine sunulur.

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

(4) Demiryolu tren işletmecisi, gelen şikâyetlere 30 gün içerisinde cevap vermekle yükümlüdür. Şikâyetin türü itibarıyla cevap verilmesi daha uzun sürebilecek konular için şikâyet sahibine, zamanında cevap verilememesinin gerekçesi ve ne zaman cevap verilebileceği yine 30 gün içerisinde bildirilir. Bu durumda cevap verme süresi şikâyet tarihinden itibaren en fazla 90 gündür.

(5) Demiryolu tren işletmecisi şikâyet ve önerilerin nasıl yapılacağı konusunda yolcuları bilgilendirmekle yükümlüdür.

#### Hizmet kalitesi standartları ve yıllık rapor

**MADDE 59 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi, Ek-2’de belirtilen maddeleri kapsayacak şekilde hizmet kalite standartlarını belirler ve hizmet kalitesini iyileştirmek için bir kalite yönetim sistemini uygulamaya koyar.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, alınan şikâyetler, verilen cevaplar, cevap süresi ve şikâyetle ilgili durumun iyileştirilmesi için yaptığı veya yapacağı faaliyetler gibi bilgileri içeren bir yıllık rapor hazırlar. Bu yıllık rapor en geç ertesi yılın 31 Ocak tarihine kadar hazırlanır. Demiryolu tren işletmecisi hazırladığı raporu resmi internet sitesinde yayımlar.

## DOKUZUNCU BÖLÜM

### Elektronik Seyahat Bilgi ve Rezervasyon Sistemi

#### Sistemin sahip olması gereken özellikleri

**MADDE 60 –** (1) Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, verdiği hizmetlerle ilgili bilgileri sunmak ve bilet düzenlemek için, bu Yönetmelikte belirtilen hususlara göre elektronik seyahat bilgi ve rezervasyon sistemini kurar.

(2) Bu sistem, asgari olarak aşağıdaki verileri depolar ve sisteme erişmeye yetkisi olan kişilerin kullanımına sunar:

- 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.

(3) Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, yolculara ait kişisel bilgileri başka bir demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente ile paylaşamaz.

## ONUNCU BÖLÜM

### Denetim, İdari Para Cezaları ve Kararlara İtiraz

#### Denetim

**MADDE 61 -** (1) Bakanlık bu Yönetmelik kapsamına giren kuruluşları bu Yönetmelik Ek-2’ de belirtilen maddeler kapsamında haberli veya habersiz denetler ve denetim sonunda rapor tutar.

(2) Bu kuruluşlar, denetleme sürecinde istenilen tüm bilgi ve belgeleri sağlamakla yükümlüdür.

#### İdari para cezaları ve kararlara itiraz

**MADDE 62 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanması veya genel denetlemeler sonucunda bu Yönetmeliğe aykırı hususların tespit edilmesi durumunda her bir kusur için 655 sayılı KHK'nın 28 inci maddesi çerçevesinde Demiryolu Düzenleme Genel Müdürü veya yetkilendirdiği personel tarafından beşyüz Türk Lirası idari para cezası karar tutanağı düzenlenir ve idari yaptırımlar uygulanır.

(2) Verilen idari para cezaları, tebliğinden itibaren 30 gün içerisinde ödenir.

(3) İdari para cezası karar tutanakları ile ilgili tahsil, tebliğ ve diğer hususlarda, 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu hükümleri uygulanır.

(4) Bakanlığın bu Yönetmelik çerçevesinde verdiği her türlü karara karşı yargı nezdinde itiraz yolu açıktır.

#### **Zamanaşımı**

**MADDE 63 –** (1) Bu Yönetmelik kapsamındaki sorumluluktan kaynaklanan tazminat davaları ilgili mevzuatta belirlenen süre ve şartlarda zamanaşımına uğrar.

#### **Yetkili mahkeme**

**MADDE 64 –** (1) Taşıma sözleşmesine dayanan anlaşmazlık ve kanuni davalar yetkili mahkemelere açılır.

## **ONBİRİNCİ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Avrupa Birliği mevzuatına uyum**

**MADDE 65–** (1) Bu Yönetmeliğin hazırlanmasında, 23 Ekim 2007 tarihli ve 1371/2007/EC sayılı “Demiryolu Yolcularının Hakları ve Yükümlülükleri Hakkındaki Avrupa Parlamentosu ve Konsey Regülasyonu” dikkate alınmıştır.

#### **Parasal değerlerin ve idari ceza tutarlarının güncellenmesi**

**MADDE 66 -** (1) Bu Yönetmelikte geçen parasal tutarlar ve idari para cezaları her takvim yılı başından geçerli olmak üzere o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 67-** (1) Bu Yönetmelik yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 68 -** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı yürütür.

14.9.2017 / 26222

**EK 1 - DEMİRYOLU TREN İŞLETMECİLERİ VE/VEYA ACENTELER TARAFINDAN SUNULMASI GEREKEN ASGARİ BİLGİLER****Bölüm I: Yolculuk öncesi sunulacak bilgiler**

Taşıma sözleşmesinin genel şartları

Bilet satış, iptal ve iade ile ilgili prosedürler

Yolculuğun süresi ve güzergâhı

Trende engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere yönelik araç-gereç ve imkânların bulunup bulunmadığı, bulunuyorsa bunlara erişim şartları

Araç taşımacılığı olup olmadığı ve erişim şartları

Trende birinci, ikinci sınıf, kuşet, yataklı vagon gibi imkânların bulunup bulunmadığı

Hizmetleri aksatıcı veya gecikmeye meydan veren herhangi bir faaliyetin olup olmadığı

Seyahat esnasındaki sunulacak hizmetler

Kayıp el bagajı ve bagajlarla ilgili prosedürler

Şikâyetlerin nasıl iletileceği ile ilgili prosedürler

**Bölüm II: Yolculuk sırasında sunulacak bilgiler**

Trendeki hizmetler

Sonraki istasyon

Gecikmeler

Ana aktarma hizmetleri

Emniyet ve güvenlikle ilgili hususlar



**EK 2: ASGARİ HİZMET KALİTESİ STANDARTLARI**

Bilgilendirme ve biletler

Hizmetlerin dakiklığı ve aksaklıklarla baş edebilme prensipleri

Hizmetlerin iptali

Trenlerin ve istasyonların temizliği ve hijyeni

Müşteri memnuniyeti anketi

Şikâyet yönetimi, para iadeleri

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere verilen hizmetler