



Euroopa
Komisjon



**Teie
reisija-
õigused**



on käepärast



Bussireisijate õigused

MIDA PEATE TEADMA

*Liikuvus ja
transport*

Reis tühistati?

Pikaajaline **hilinemine?**

Diskrimineerimine pileti ostmisel?

Euroopas bussiga reisides on Teil teatud reisijaõigused. Need õigused on Teil juhul, kui Teie reis algab või lõpeb Euroopa Liidus, kui tegu on liiniveoga ja kui reisite kindlaksmääratud marsruudil, millel on kindlate vaheaegade järel varem kindlaksmääratud peatused.

MITTEDIKRIKIMINEERIMINE

Pileti ostmisel või reisi ajal olete kaitstud kodakondsusel, asukohal või puudel põhineva diskrimineerimise eest.

PUUDEGA ISIKUD JA PIIRATUD LIIKUMISVÕIMEGA ISIKUD

Teil on teiste reisijatega samad õigused ning peaksite saama reisida ilma probleemide ja lisakuludeta.

Vedajad, reisibürood ja reisikorraldajad võivad Teile pileti müümisest keelduda või keelata Teil bussi siseneda üksnes sõiduki, bussipeatuse või bussijaama konstruktsioonist tingitud põhjustel või tervisekaitse ja ohutusnõuete tõttu.

Üle 250 km pikkuste vedude korral peavad vedajad ja bussijaama käitajad tagama Teile tasuta abi bussides ning kindlaksmääratud bussijaamades. Teise võimalusena võivad nad pakkuda Teid saatvale tugiisikule tasuta sõitu.

Kui vajate abi, peate neid lisaks teavitama vähemalt 36 tundi enne kavandatud reisi algust.

Kui vedaja või bussijaama käitaja põhjustas Teie liikumisvahendi kadumise või kahjustuse, tuleb tal see Teile täies mahus hüvitada.



ÕIGUS TEABELE

Teid tuleb teie teenuse- ja reisijaõigustest piisavalt teavitada. Bussiveoettevõtted ja bussijaama käitajad on kohustatud Teid enne reisi väljumist Teie õigustest teavitama.

ABI REISI HILINEMISE VÕI TÜHISTAMISE KORRAL

Alljärgnevad reeglid kehtivad üle 250 km pikkuste vedude suhtes.

Kui Teie reis hilineb või tühistatakse, tuleb Teid teavitada tekkinud olukorrast ja arvestuslikust väljumis- ja saabumisaegast niipea, kui see teave on kättesaadav. Reaside puhul, mille plaanipärane kestus on üle kolme tunni ning mis tühistatakse või mille väljumine bussijaamast hilineb üle 90 minuti, pakutakse Teile tasuta suupisteid, karastusjooke (kui neid on võimalik mõistlikkuse piires pakkuda) ja teatud tingimustel ka majutust.

TRANSPORT SIHTKOHTA VÕI TAGASIMAKSE REISI HILINEMISE, TÜHISTAMISE VÕI ÜLEBRONEERIMISE KORRAL

Kui tegu on üle 250 km pikkuse veoga ning Teie reis on üle broneeritud ja Teid jäetakse reisist maha või kui vedaja eeldab reisi tühistamist või enam kui kahetunnist hilinemist, peab vedaja viivitamatult pakkuma Teile võimalust valida teise bussi või muu transportivahendiga sama või teist teed mööda sihtkohta transportimise või piletihinna tagasimaksmise vahel.

Sihtkohta transportimist tuleks pakkuda ilma lisatasuta, esimesel võimalusel ning võrdväärsetel tingimustel. Piletihinna tagasimaksmist tuleks võimaluse korral pakkuda koos

varaseima võimaliku tasuta tagasireisiga Teie esialgsesse lähtekohta, mis on sätestatud veolepingus.

Muu hulgas võite vedajaga kokku leppida reisi ümberbroneerimise Teile sobivale hilisemale kuupäevale võrdväärsel transportitingimustel.

Kui buss läheb reisi ajal rikki, peab vedaja saatma uue bussi, millega saate reisi jätkata.

HÜVITIS REISI HILINEMISE, TÜHISTAMISE VÕI ÜLEBRONEERIMISE KORRAL

Kui tegu on üle 250 km pikkuse veoga ning Teie reis oli üle broneeritud ja Teid jäeti reisist maha või kui reis tühistati või see hilines plaanipärase väljumisajaga võrreldes üle kahe tunni ja kui vedaja ei pakkunud Teile valikut sihtkohta transportimise või piletihinna tagasimaksmise vahel, on Teil õigus kuni 50 % hüvitisele pileti hinnast.

VASTUTUS REISIJATE JA NENDE PAGASI EEST

Alljärgnevad reeglid kehtivad üle 250 km pikkuste vedude suhtes.

Vedajad peavad maksma hüvitist reisijate vigastuse või surma korral ning nende pagasi kahjustumise või kadumise puhul, kui selle põhjuseks on õnnetusjuhtum.

Lisaks peavad vedajad pakkuma abi reisijate koheste praktiliste vajaduste katmiseks pärast õnnetust.



MIDA TEHA, KUI TEILE TUNDUB, ET TEIE REISIJAÕIGUSI ON RIKUTUD?

1. Esiteks võtke kolme kuu jooksul ühendust Teile reisiteenust pakkunud vedajaga (olenemata sellest, kas reis täies mahus toimus või mitte).
2. Võtke oma kaebus lühidalt kokku: lisage kuupäevad, broneerimisviited, nende isikute andmed, kellega ehk rääkisite, ja kõik vajalikud dokumendid.
3. Hoidke kindlasti alles oma dokumentide koopiad ning laske asja mõistliku perioodi vältel uurida.

Ettevõtte peab Teile saatma lõpliku vastuse kolme kuu jooksul.

Kui Te pole ettevõtte vastusega rahul, võite esitada kaebuse mõnele riiklikule täitevasutusele. Ärge unustage lisada koopiat asjakohasest teabevahetusest.

RIIKLIKUD TÄITEVASUTUSED

https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers_en

Käesolev brošüür on oma olemuselt teavituslik. Vaidluse korral peaksid kõik õiguslikud nõuded või meetmed põhinema ainult asjakohastel õiguslikel tekstidel. Need leiata Euroopa Liidu Teatajast. Trükise avaldaja: Euroopa Komisjon, liikuvuse ja transpordi peadirektooraat, 1049 Brüssel.



→ Lisateave:

külastage veebilehte
europa.eu/youreurope/travel

Laadige alla reisija õiguste mobiilirakendus või
helistage teabeteenistuse Europe Direct numbril
00 800 6 7 8 9 10 11*.

Lisaks aitavad Teid Euroopa tarbijakeskused:
ec.europa.eu/consumers/ecc/

* Teatud sideoperaatorid võivad keelata juurdepääsu
00 800 numbritele või neile helistamise eest tasu võtta.

