

# DEMİRYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARINA DAİR YÖNETMELİK

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**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.

#### Kapsam

**MADDE 2 –(1)** 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.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

a) Ulusal demiryolu altyapı ağından 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 ağından 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 3 –(1)** Bu Yönetmelik; 10/7/2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesininin 478 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4 – (1)** Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Acente: Demiryolu taşımacılığı alanında; ticari mümessil, ticari 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 bebek arabası, bisiklet ve/veya motorlu bisikletleri,

d) Bagaj: Yolcunun yanında taşıyamayacağı hacim, boyut ve ağırlıkta olan ancak yolculuk sonunda varılacak yerde kullanılmasına ihtiyaç duyulan seyahat belgesi düzenlenmiş nesne 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 olduğunun tespitini sağlayan belgeyi,

g) Bakan: Ulaştırma ve Altyapı Bakanını,

ğ) Bakanlık: Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığını,

h) Banliyö 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,

ı) Bilet: Seyahat belgesini,

i) Demiryolu altyapı işletmecisi: Tasarrufundaki demiryolu altyapısını güvenli bir şekilde işletmek ve demiryolu tren işletmecilerinin hizmetine sunmak hususunda Bakanlıkça yetkilendirilmiş kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,

j) Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü: Bu Yönetmelik kapsamında Bakanlıkça yerine getirilmesi gereken iş ve işlemleri yürütmekle görevli Bakanlık hizmet birimini,

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

l) Demiryolu tren işletmecisi: Ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde yük ve/veya yolcu taşımacılığı yapmak üzere Bakanlıkça yetkilendirilmiş kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,

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

n) Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinin herhangi birinde veya birkaçında daimi veya geçici olarak çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken kısıtlılığı olan ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin, kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren kişiyi,

o) Eşya: Trende yolcusu olmadan, demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen hacim, boyut, ağırlık ve çeşitlilikte taşınabilir, ticari olmayan nesnelere,

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

p) Gar ve istasyon işletmecisi: Bir gar veya istasyonu işletmek üzere Bakanlıkça yetki belgesi verilen kamu tüzel kişilerini ve şirketleri,

- r) Gecikme: Yayınlanan sefer tarifesine göre beklenen varış zamanı ile gerçekleşen/gerçekleşecek varış zamanı arasındaki farkı,
- s) Gönderici: Eşyayı teslim eden, alıcıyı belirleyen ve bagaj taşıma belgesini imzalayan kişiyi,
- ş) İstasyon: Trafikle ilgili hizmetlerin TCDD tarafından yürütüldüğü, yolu ve/veya yük taşımamı yapmaya yarayan demiryolu ve tesislerin bulunduğu yerleri,
- t) Kaza: Maddi hasar, ölüm, yaralanma gibi zararlı sonuçları olan, istenmeyen, beklenmedik, ani ve kasıtsız bir olay veya olaylar zincirini,
- u) Olay: İstenmeyen, beklenmedik, demiryolu sisteminin işleyişini ve/veya emniyetini etkileyen, kaza tanımı dışında kalan durumları,
- ü) Rezervasyon: Seyahat öncesinde, yolcunun trende yer ayırtmak suretiyle seyahat hakkı elde etmesi ve bunun yazılı veya elektronik olarak belgelenmesini,
- v) RID: Tehlikeli Eşyanın Demiryolu ile Uluslararası Taşınmasına İlişkin Yönetmeliği,
- y) 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,
- 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) TCDD: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları İşletmesi Genel Müdürlüğünü,
- çç) Tehlikeli Maddelerin Demiryolu ile Taşınması Hakkında Yönetmelik: 16/7/2015 tarihli ve 29418 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan demiryoluyla tehlikeli madde taşımacılığıyla ilgili Yönetmeliği,
- dd) 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,
- ee) 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 bütünlük demiryolu altyapısı ağını,
- ff) Yolcu: Bu Yönetmelik kapsamında demiryolu ile seyahat eden ve kendileriyle bir taşıma sözleşmesi yapılan görevliler haricinde trende bulunan kişileri ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Seyahat Öncesi ile İlgili Hükümler

#### Taşıma sözleşmesi ve seyahat belgesi

**MADDE 5** –(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, yolcuyu, el bagajını, bagaj, araç ve eşyayı varış yerine götürmeyi, bagaj ve eşyayı varış yerinde yolcuya teslim etmeyi taahhüt eder.

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

(4) Seyahat belgesinde veya bagaj taşıma belgesinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır:

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

b) Yolcunun bu sözleşmeden doğan haklarının bilinmesine imkân veren açıklama.

(5) İsmine düzenlenmiş seyahat belgesinde yolcunun; adı, soyadı, engelli ise engelli olduğuna dair belge numarası, iletişim bilgisi, kalkış ve varış yeri, koltuk numarası, hareket tarihi ve saati, taşıma ücreti, biletin seri ve müteselsil sıra 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 kontrolünün sorumluluğu yolcuya aittir. Seyahat belgesinin isme düzenlenmiş olması halinde yolcunun seyahat edeceği trene binebilmesi için kimlik ibraz etmesi gerekir.

(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 işlemler hakkında yolcuları bilgilendirir.

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

#### Taşıma ücretinin belirlenmesi, ödenmesi ve iade edilmesi

**MADDE 6** –(1) Bakanlık taşıma ücretlerine ilişkin gerektiğinde taban ve tavan ücret belirler.

(2) Demiryolu tren işletmecisi her türlü taşıma ücret tarifelerini kendisine ait internet sitesinde yayımlar.

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

(4) İade, bir biletin tamamen iptalidir. Bilet iade edildiği andan itibaren sözleşme geçersiz

sayılır. Bilet iade işlemi, yetki verilmiş yerlerden yapılabilir.

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

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

(7) 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.

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

#### **Seyahat hakkında bilgilendirme**

**MADDE 7** –(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 8** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, yolculara bilet satışı aşağıdaki yöntemleri kullanarak yapar:

a) Bilet satış gişesi, yetkili acenteler.

b) İlgili web sayfası, 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) Demiryolu tren işletmecisi, bilet satış gişesi veya makinesinin bulunmadığı bir istasyondan trene binecek yolculara normal tarifeden bilet satış ücreti uygular, bunun haricinde trene biletsiz binenlere cezalı bilet uygulaması yapar.

(4) Bir veya birden fazla demiryolu tren işletmecisi tarafından verilen yolcu taşımacılığı hizmetinde, aktarmalı bilet bir taşıma sözleşmesini içerir.

(5) Taşıma hizmeti yapan işletmeci internet üzerinde bilet alınması aşamasında web erişilebilirliği ve bilet satış yerlerinde erişilebilir banko hizmetini sağlar.

#### **Biletlerin geçerliliği**

**MADDE 9** –(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 biletin 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, Araçların ve Eşyaların Taşınması**

##### **Genel taşıma koşulları**

**MADDE 10** –(1) Demiryolu tren işletmecisi teşkilatında bagaj vagonu bulunan trenlerde bagajı, diğer trenlerde ise el bagajı, evcil hayvan ve araçların taşınmasını hiçbir şekilde reddedemez ancak taşıma koşullarını belirler ve ilan eder.

(2) Yolcu, taşınması kolay, hacim ve boyut olarak demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen ölçülerdeki el bagajlarını ve kafes içindeki evcil hayvanlarını 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. Trenle taşınacak evcil hayvanlar için sağlıklı olduğuna dair belgelerin (aşı belgesi, veteriner sağlık belgesi) yolculuk öncesinde ibraz edilmesi zorunludur.

(5) Demiryolu tren işletmecisi tehlikeli madde içeren el bagajı, bagaj, eşya ve araçların trende taşınması konusunda RID’a göre hazırlanan Tehlikeli Maddelerin Demiryolu ile Taşınması Hakkında Yönetmeliğe uygun düzenleme yapar.

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

##### **Kontrol**

**MADDE 11** – (1) Taşıma koşullarına uyulmadığı konusunda akıttı, koku ve benzeri belirtilerin ortaya çıkması halinde, demiryolu tren işletmecisi araçların içerisindekiler de dâhil olmak üzere taşınan tüm bagaj, el bagajları, eşya 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 ulaşılamadığında, en yakın kolluk kuvvetlerine bildirimde bulunur.

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

##### **Bagajların ve eşyaların taşınması**

**MADDE 12** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, taşımaya kabul edilebilecek olan bagajların ve eşyaların türü, hacmi, boyutu, ağırlığı ve sayısına ilişkin koşulları ve bu çerçevede uygulanacak taşıma ücreti esaslarını belirler ve ilan eder.

(2) Demiryolu tren işletmecisi tarafından bagaj harici bir eşyanın taşımaya kabul

edilebileceği öngörüldüğü takdirde, bu Yönetmeliğin yolcunun bagajlarıyla ilgili hak ve yükümlülüklerini belirleyen hükümleri, eşyayı gönderene kıyaslama yoluyla uygulanır. Bu şekilde taşınan eşya, alıcısı tarafından teslim alınmadığı takdirde göndericisi ile irtibat kurularak eşyanın akıbeti demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenir. Demiryolu tren işletmecisi bu amaçla her trene en fazla bir vagon tahsis edebilir.

(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 ve eşyaların sevkiyle ilgili akdi yükümlülükler, yolcuya verilen bir bagaj taşıma belgesiyle tespit edilir.

(5) 18 inci maddeye aykırı olmamak şartıyla, bagaj taşıma belgesinin olmaması veya usulüne uygun olmaması veya kaybolması, bu Yönetmeliğe tabi olan bagajların ve eşyaların 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 ve eşyaların demiryolu tren işletmecisi tarafından teslim alınmasıyla, bu bagajların ve eşyaların gözle görünür bir biçimde iyi durumda oldukları ve bagaj/eşya sayısının ve ağırlığının bagaj taşıma belgesinde yazılı olan kayıtlara uygun olduğu kabul edilir.

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

**MADDE 13** – (1) Demiryolu tren işletmecisi, taşımaya kabul edilebilecek olan el bagajlarının türü, hacmi, boyutu, ağırlığı ve sayısına ilişkin koşulları ve bu çerçevede uygulanacak taşıma ücreti esaslarını belirler ve ilan eder.

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

(3) 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, işletmecinin bu konudaki uyarılarına uymak zorundadır.

(4) Trenlerde taşınması suç teşkil eden maddelerin taşınması yasaktır. Böyle durumlarda yolcular demiryolu tren işletmecisi olan personelin ve kolluk kuvvetlerinin her türlü ikaz ve direktiflerine uymakla yükümlüdür.

#### **Araçların taşınması**

**MADDE 14** – (1) Demiryolu tren işletmecisi, 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.

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

(3) 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 15** – (1) Bagaj taşımada 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) Eşya taşımalarında yine bagaj taşıma belgesi dört nüsha olarak düzenlenir. Birinci ve ikinci nüshası eşya 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 eşyanın teslim şekli, birinci nüsha üzerine alıcının imzası alınarak teslim edilir.

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

- Bagaj teşhis kuponunun tarih ve numarası,
- Demiryolu tren işletmecisi veya acentenin ticaret unvanları, adresleri ve iletişim bilgileri,
- Yolcunun adı ve soyadı veya yolcu biletinin tarih ve numarası,
- Göndericinin ve alıcının adı soyadı veya varsa ticaret unvanı ve adresi,
- Bagajın veya eşyanın türü, miktarı ve ağırlığı,
- Tren kalkış, varış ve varsa aktarma yerleri,
- Bagaj veya eşya taşıma ücreti,
- Teslim yeri,
- Bagaj veya eşyanın içeriği,
- Yolcu tarafından özel olarak beyan edildiği takdirde bagaj veya eşyanın değeri,
- Aksine bir hüküm olsa dahi, taşımının bu Yönetmeliğe tabi olduğuna ilişkin açıklama,
- Bagaj veya eşyaların sevkiyle ilgili akdi yükümlülükleri kanıtlanmasına ve yolcunun veya göndericinin bu taşıma sözleşmesinden doğan haklarını kullanmasına imkân veren başka herhangi bir açıklama.

(4) Yolcu veya gönderici bagaj taşıma belgesini aldığı anda, 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 ve eşyaların işaretlenmesi**

**MADDE 16** –(1) Yolcu, bagaj ve eşya olarak taşınan her parça üzerinde görünür, sabit ve açık bir şekilde adını, adresini ve varış yerini belirtir.

### **Bagajlar ve eşyalar üzerinde tasarruf hakkı**

**MADDE 17** –(1) Trende veya istasyonda bulunan araç, el bagajı, bagaj ve eşyanın demiryolu tren işletmecisi veya altyapı işletmecisi tarafından kayıt altına alınarak muhafazası sağlanır ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun 769, 770ve 771 sayılı maddelerine göre işlem yapılır.

### **Teslim etme**

**MADDE 18** –(1) Bagajlar ve eşyalar, bagaj taşıma belgesinin iadesi ve gerektiğinde göndericiye ait masrafların ödenmesi suretiyle teslim edilir. Demiryolu tren işletmecisi, zorunlu olmamakla birlikte, bagaj taşıma belgesini elinde bulunduran kişinin bagajı veya eşyayı teslim almaya yetkili olup olmadığını denetleme hakkına sahiptir.

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

(3) Bagajlar veya eşyalar, 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 ve eşyaların varış yerinde teslim edilmesini isteyebilir.

(5) Demiryolu tren işletmecisi, hak sahibinin, ileri sürülen hasarı tespit etmek amacıyla bagajların ve eşyaların kontrol edilmesi talebini yerini getirmese, hak sahibi bagajları veya eşyaları teslim almayı reddedebilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Demiryolu Tren İşletmecilerinin Hak, Sorumluluk ve Yükümlülükleri**

#### **Genel sorumluluklar**

**MADDE 19** –(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) Bagajın veya eşyanın; taşıma esnasında, trende, istasyonda veya istasyon dışında muhafaza ve nezareti altında bulunduğu süre içerisinde kayıp veya zarara uğramasından sorumludur.

(3) Demiryolu tren işletmecisinin kusuru 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.

(4) 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, 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.

(5) Demiryolu tren işletmecisi, genel sağlık şartlarından, temiz gıda ve su sunumundan, trende bulunan tuvaletlerin, koltukların bagaj bölümlerinin temizliğinden ve uygun hijyen sağlanmasından sorumludur.

(6) Demiryolu tren işletmecisi yolcu trenlerinde acil durumlarda ihtiyaç duyulabilecek ilk yardım müdahalesine yönelik düzenleme yapar. Sağlık Bakanlığı Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğüne belirlenen gerekli tıbbi malzemeyi trende bulundurur. Bir rahatsızlık anında 112 komuta kontrol merkezine haber verir.

(7) Demiryolu tren işletmecisi, bir ihbar veya şüphe halinde en yakın kolluk kuvvetlerine bildirimde bulunur.

#### **Seyahatten men hakkı**

**MADDE 20** –(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.

c) Ek ücret alınması halinde iade edilip edilmeyeceği ve hangi koşullarda iade edileceğini belirler.

(2) Demiryolu tren işletmecisi;

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

b) Kamu düzenine aykırı davranan ve diğer yolcuları katlanılamayacak şekilde rahatsız eden yolcuları,

c) Demiryolu işletmecisi tarafından belirlenmiş el bagajı, evcil hayvan ve araç taşıma kurallarına uymayan ve kurallara aykırı davranmada ısrarcı olan 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 21** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, taşıma esnasında yolcuya ikram ettikleri yiyecek ve içeceklerin ilgili mevzuata uygun olmasından sorumludur.

(2) Trende görevli demiryolu tren işletmecisi personeli; 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 22** – (1) Demiryolu tren işletmecisi bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmayacak şekilde kişisel verilerin işlenmesine ilişkin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 10 uncu maddesinde yer verilen yükümlülük çerçevesinde kişisel verileri ve Bakanlık iletişim bilgileri de dahil olmak üzere yolcuların hak, sorumluluk ve yükümlülüklerini içeren “Yolcu Hakları Bildirimi” ni hazırlar, resmi internet sitesinde yayımlar ve basılı olarak yolcuların rahatlıkla erişebileceği şekilde kendilerine sunar. Ayrıca bu bildirim internet sitesinde yayımlandığı yolculara yazılı ve görsel olarak bildirir.

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

#### **Kişisel verilerin korunması**

**MADDE 23** – (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 fıkraya aykırılığın tespiti halinde bu durum Bakanlığa iletilir, bu durum en kısa sürede ilgisine ve Kişisel Verileri Koruma Kuruluna bildirilir.

(2) Demiryolu tren işletmecisinin, yolcu, bagaj ve eşyalara ait kişisel verilerin gizliliği ve güvenliğine ilişkin; yolcu, bagaj ve eşyalarla ilgili kişisel verileri açığa vurmaları, işleme amacı dışında kullanmaları, 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.

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

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

**MADDE 24** – (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:

- Zararın mücbir sebep nedeniyle meydana gelmesi.
- Zararın, zarar görenin kusuru nedeniyle meydana gelmesi.
- Zararın üçüncü bir kişinin kusuru nedeniyle meydana gelmesi.

(3) Kaza ve olay, altyapı veya 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 altyapı veya üçüncü şahsa karşı olası rücu hakkı saklıdır.

#### **Ölüm halinde tazminat**

**MADDE 25** – (1) Yolcunun kaza veya olay nedeniyle ölümü halinde tazminatlar;

a) Yapılan cenaze giderleri,

b) Ölüm hemen gerçekleşmemişse, tedavi giderleri ile çalışma gücünün azalmasından ya da yitirilmesinden doğan kayıpları içerir.

(2) Yolcunun ölmesi nedeniyle desteğinden yoksun kalan kişilerin bu sebeple uğradıkları kayıplar da tazmin edilir. Yolcunun geçimini temin ettiği kişilerin açacakları tazminat davaları genel hükümlere tabidir.

#### **Yaralanma halinde tazminat**

**MADDE 26** – (1) Yolcunun yaralanması, fiziki ve ruhsal bütünlüğüne herhangi bir zarar gelmesi halinde tazminatlar;

a) Tedavi ve yol masraflarının,

b) Kazanç kaybının,

c) Çalışma gücünün azalmasından ya da yitirilmesinden doğan kayıpların,

ç) Ekonomik geleceğin sarsılmasından doğan kayıpların karşılanmasını kapsar.

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

**MADDE 27** – (1) 25 inci maddenin birinci fıkrasında ve 26 ncı maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde öngörülen tazminatlar nakden ödenir.

(2) Bu maddenin birinci fıkrasına göre tahsis edilecek tazminatların miktarı genel hükümlere göre belirlenir.

#### **Diğer taşıma araçları**

**MADDE 28** – (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 24 üncü maddenin birinci fıkrasında ve 30 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 29** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması nedeniyle doğan zararlardan dolayı; bu Yönetmeliğin 51 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 bağlantının kaçırılması aşağıdaki nedenlerden dolayı meydana gelmişse, demiryolu tren işletmecisi iptal, gecikme ve bağlantının kaçırılması sorumluluğundan muafır:

- a) Demiryolu tren işletmeciliği ile ilgili olmayan ve demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği olaylar.
- b) Yolcu kusurundan 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 genel hükümler belirler.

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

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

**MADDE 30** –(1) Kaza veya olay nedeniyle yolcuların ölümü veya yaralanmaları halinde demiryolu tren işletmecisi, yolcunun el bagajı olarak gerek yanında gerekse üzerinde bulduklarının 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 kendi kusurundan kaynaklanıyorsa sorumludur.

#### **Bagaj ve eşyalara yönelik sorumluluklar**

**MADDE 31** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, bagajların ve eşyaların kendisi tarafından teslim alınıp yolcuya veya alıcıya teslim edilene kadar geçen sürede bunların tamamen veya kısmen kaybolmasından, hasara uğramasından ve geç teslim edilmesinden doğan zarardan sorumludur.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, kaybın, hasarın veya teslimdeki gecikmenin;

- a) Mücbir sebep nedeniyle meydana gelmesi,
  - b) Zarar görenin kusuru nedeniyle meydana gelmesi,
  - c) Üçüncü bir kişinin kusuru nedeniyle 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) Taşıma 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 ve eşyaları bagaj taşıma belgesiyle teslim alarak, bagaj taşıma belgesinin hükümlerine uygun olarak bagajların ve eşyaların sevki konusunda taşıma sözleşmesine katılır ve bunlardan doğan yükümlülükleri üstlenir. Bu durumda her taşımacı hem bagaj/eşya üzerinde yer alan bilgilerin Kişisel Verilerin Korunması Kanunukapsamında, hem de 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, eşya 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.

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

**MADDE 32** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, 30 uncu maddeye göre sorumlu olduğunda, yolcu başına el bagajı için kilogramı başına otuz Türk Lirası ve en fazla üçyüzaltmış Türk Lirasına, evcil hayvanlar için en fazla binsekizyüz Türk Lirasına, araçlar için ise yolcu başına en fazla yedibin Türk Lirasına kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, 31 inci maddenin birinci fıkrası gereği sorumlu olduğunda, yolcu başına bagaj veya eşya için kilogramı başına otuz Türk Lirasına ve en fazla ikibinyüz Türk Lirasına kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

(3) İlgili kişilerin genel hükümlere göre tazminat hakkı saklıdır.

**Sorumluluktan muafiyet**

**MADDE 33** – (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 ve eşyaların kayıp karanesi**

**MADDE 34** –(1) Hak sahibi bu Yönetmeliğin 18 inci maddesinin dördüncü fıkrasına uygun olarak yapılan bagaj/eşya teslim talebini izleyen ondört gün içinde demiryolu tren işletmecisi tarafından teslim edilmemesi veya emrine verilmemesi halinde, başka deliller göstermek zorunda kalmaksızın bir bagajı veya eşyayı kaybolmuş sayabilir.

(2) Kaybolmuş sayılan bir bagaj veya eşya, 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 veya eşyanın 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 37 nci 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 bagajları ve eşyayı elden çıkarma hakkına sahiptir. Söz konusu bagaj ve eşyaların serbest dolaşımında olmaması halinde, ilgili eşya gümrük mevzuatı hükümlerine göre tasfiye edilir.

**Bagaj ve eşyaların kaybı halinde tazminat**

**MADDE 35** –(1) Bagaj veya eşyaların tamamen ya da kısmen kaybolması halinde, demiryolu tren işletmecisi diğer tüm tazminatlar hariç olmak üzere, bagaj veya eşya brüt ağırlığının eksik kilogramı başına otuz Türk Lirasına ve en fazla ikibinyüz Türk Lirasına kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, kaybolan bagaj ve eşyaların taşınmasıyla ilgili olarak yapılan diğer masraflar ile daha önce ödenmiş olan bütün vergileri ispat edilmesi kaydıyla iade eder.

**Bagaj veya eşyanın hasarı durumunda tazminat**

**MADDE 36** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, bagaj veya eşyaların hasarlanması halinde, diğer tüm tazminatlar hariç olmak üzere, bagaj veya eşyaların değer kaybına eşit bir tazminat öder.

(2) Bu tazminat;

a) Bagaj veya eşyanın tümü hasardan dolayı değer kaybetmişse, tamamen kaybolması halinde ulaşabileceği tutarı,

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

**Bagaj veya eşya tesliminde gecikme halinde tazminat**

**MADDE 37** – (1) Bagaj veya eşyaların 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 zararının olduğunu kanıtlarsa, geç teslim edilen bagaj veya eşyaların brüt ağırlığının her bir kilogramı için azami birbuçuk Türk Lirası veya bagaj veya eşya başına yirmibir Türk Lirası hasar tutarına eşit bir tazminat.

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

(2) Bagaj veya eşyaların tamamen kaybolması halinde birinci fıkrada öngörülen tazminat 35 inci maddede öngörülenle birleştirilmez.

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

(4) Bagaj veya eşyalarda teslimdeki gecikmeden kaynaklanmayan hasar durumunda birinci fıkrada öngörülen tazminat, gerektiğinde 36 ncı maddede öngörülenle birleştirilir.

(5) Bu maddenin birinci fıkrasında öngörülen tazminatın 35 inci ve 36 ncı maddelerde öngörülenlerle birleştirilmesi halinde hesaplanan tazminat bagaj veya eşyaların tamamen kaybı halinde ödenecek olan tazminattan fazla olamaz.

(6) Eşya taşımalarında da bu madde hükümleri uygulanır.



### **Sorumluluk sınırı hakkının düşmesi**

**MADDE 38** – (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 39** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, görevlerinin icrası çerçevesinde hareket ettikleri sürece çalışanlarından ve hizmetine başvurduğu diğer kişilerden sorumludur. Üzerinde taşımamın yapıldığı demiryolu altyapı işletmecisi, taşımamın icrası için demiryolu tren işletmecisi tarafından hizmetine başvuru olan diğer kişiler olarak kabul edilirler.

### **Sigorta**

**MADDE 40** – (1) Demiryolu tren işletmecisi 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 bulundurdukları el bagajı, araç, evcil hayvan, bagajına ve eşyaya gelebilecek zararını 19/08/2016 tarihli ve 29806 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Demiryolu İşletmeciliği Yetkilendirme Yönetmeliği kapsamında yapılan üçüncü şahıslara karşı mali sorumluluk sigortası ile karşılar.

(2) Demiryolu tren işletmecisi, işlettiği trenlerde seyahat edecek yolcusunun bagaj veya göndericinin eşyasına trenin kalkış noktasından varış noktasına kadar geçecek süre içinde kaza dışında gelebilecek her türlü zararını 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.

### **Asgari teminat tutarları**

**MADDE 41** –(1) 40 ncı maddenin ikinci fıkrasına göre yaptırılan mali sorumluluk sigortasının asgari teminat tutarları aşağıda belirtilmiştir:

- a) Bagaj taşınmalarıyla ilgili olarak sigorta yükümlülüğü, yolcu başına bagaj için kg başına 30 Türk Lirasından azami ikibinyüz Türk Lirasıdır.
- b) Taşınan eşyayla ilgili olarak sigorta yükümlülüğü, kilogram başına otuz Türk Lirasıdır.

### **Yaptırımlar**

**MADDE 42** –(1) Bakanlık, ulusal demiryolu altyapı ağında yolcu tren işletmeciliği yapan demiryolu tren işletmecilerinin bu Yönetmelikte belirtilen yükümlülüklerle 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 43** –(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 44** – (1) Yolcu, seyahate esas kişisel bilgileri ile bagaj veya eşya taşınmasına esas bilgilerin doğruluğundan sorumludur.

(2) Yolcu, gümrük idaresi ve diğer kurumların mevzuatlarında tanımlanan gereklilikleri yerine getirmekle yükümlüdür.

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

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

(5) Yolcu, dikkatli bir yolcudan beklenen özeni göstermesine rağmen kayıp veya zararın, önleyemediği ve sonuçlarını değiştiremeyeceği hallerden 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 ve eşya taşınması ile ilgili sorumlulukları yerine getirmemesi nedeniyle meydana gelen zararlar.

ç) Yolcunun yanındaki el bagajlarından, araçlarından veya evcil hayvanlarından kaynaklanan zararlar.

(6) Bu maddenin beşinci fıkrasında belirtilen hükümlerin yerine getirilmesi, 24 ve 30 uncu maddeler uyarınca demiryolu tren işletmecisine düşen sorumlulukları ortadan kaldırmaz.

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

#### **Bagaj ve taşınan eşya için hasar ihbarı**

**MADDE 45** –(1) Yolcu bagajının veya eşyasının, 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 taşınan eşya için en geç üç gün içinde demiryolu tren

işletmecisine ihbarda bulunulması gerekir. Bu durumda ispat yükümlülüğü yolcuya aittir.

#### **Bagaj ve eşyalarda kısmi kaybın veya hasarın tespiti**

**MADDE 46** –(1) Demiryolu tren işletmecisinin koruması altında taşınan bir bagaj veya eşyada kısmi bir kayıp veya hasar olduğu tespit edildiğinde hak sahibinin huzurunda hasarın türünü, hasarlı eşyanın ve bagajın durumunu, kısmi kaybın veya 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 tutanağındaki 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 47** – (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 gerek 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 belgesi ve bagaj taşıma belgesinin ibraz edilmesini isteyebilir.

### **ALTINCI BÖLÜM**

#### **Gecikmeler ve İptaller**

Gecikmeler, gecikme durumunda bilet ücretinin geri ödenmesi ve güzergâh değiştirme

**MADDE 48** –(1) Seyahat başlamadan önce, demiryolu tren işletmecisi 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 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 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.

(4) 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.

(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 koşulları haiz yer ayrılarak yolcunun seyahati sağlanır ya da yolcunun talebi halinde irtibat treni için alınan bilet kesintisiz iade alınır veya geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

(8) Eğer gecikme yolcunun dönüş biletini kullanmasına engel teşkil ediyorsa dönüş bileti de yolcunun talebi halinde kesintisiz iade alınır veya geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

(9) Eğer sefere ait biletler herhangi bir şekilde demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenmiş hat ve sürelerde 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.

(11) 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.

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

**MADDE 49** –(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 geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

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

a) Yolcunun kabul etmesi 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 geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

c) 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 geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

ç) Yapılacak seferlere 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 yukarıda belirtilen olayların meydana gelmesi halinde ise dönüş biletleri de yolcunun talebi doğrultusunda kesintisiz iade alınır veya geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

(4) Yapılamayan seferlere ait biletler başka bir sefer ile bağlantılı aktarma içeriyorsa iptal olan seferler ile bağlantılı olan diğer seferlere ait biletler de yolcunun talebi halinde kesintisiz olarak bilet bedeli iade edilir veya demiryolu tren işletmecisine ait tüm trenlerde kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla 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 gerekli tedbirleri almasına rağmen sakınmadığı 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.

(7) Seferin yarıda kalması sebebi ile aktarma durumunda demiryolu tren işletmecisi, engelli ve/veya 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) Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklanan nedenlerle yolculuk edilen trendeki yolcuların, bir başka trene veya vasıtaya aktarılması veya yolcunun benzer sebeple tren değiştirmesi durumunda yeni tren veya vasıtanın bedelleri farklı olsa dahi ücret farkı tahsil edilmez.

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

**MADDE 50** – (1) Son varış noktasına demiryolu tren işletmecisinden kaynaklanan sebeplerden dolayı 0-500 km arası mesafelerde 75 dakika ve 500 km'den fazla mesafelerde 125 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) 75-125 dakika arası gecikmelerde bilet ücretinin % 25'i,

b) 125 dakika üzeri gecikmelerde bilet ücretinin % 50'si

oranında, talebin iletilmesini takip eden 1 ay içinde 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 ücretlerinin tazminatı, tazminat talebinin sunulmasından sonra bir ay içerisinde ödenir. Tazminat, yolcunun ödeme biçimine göre ödenir.

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

(5) Hesaplanan tazminat tutarları üzerinden işlem ücreti, haberleşme giderleri, pul parası vb. adlar 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.

(6) Aktarmalı yolculuklarda bu madde hükümleri uygulanmaz.

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

**MADDE 51** – (1) Kalkışta veya varışta gecikme olması durumunda demiryolu tren işletmecisi, tahmini kalkış veya varış saatlerine ilişkin yolcuları bilgilendirir. Söz konusu gecikmenin 0-500 km arası mesafelerde 75 dakikayı ve 500 km'den fazla mesafelerde 125 dakikayı aşması durumunda yolculara, aşağıdaki hizmetler ücretsiz olarak sağlanır:

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

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

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

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

(4) Bu madde hükümleri uygulanırken engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin ve yakınlarının ihtiyaçları imkanlar ölçüsünde dikkate alınır.

### **YEDİNCİ BÖLÜM**

## Engelli, Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ve/veya Özel Durumu Olan Yolcular

### Seyahat hakkı

**MADDE 52** –(1) Demiryolu tren işletmecileri verdikleri hizmetlerden engellilerin, hareket kabiliyeti kısıtlı ve/veya özel durumu olan yolcuların (yaşlı, bebek, çocuk ve hamile kadınlar vs.) 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, köpeğin ağızlığı ve gerekli sağlık belgeleri olmak koşulu ile yolcu yanında ücretsiz taşınır.

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

e) 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.

f) 2-6 yaş arası, 7 yaşından (73 aydan) gün almamış yolcular “çocuk” olarak nitelendirilir. Trenlerde ayrı bir yer istemek 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.

ğ) Demiryolu tren işletmecileri ilgili kanun ve mevzuat kapsamında şehit yakınları, gaziler ve koruyucu aileler gibi yolcular için yapılan düzenlemeleri uygular.

### Bilgilendirme

**MADDE 53** –(1) Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, engelli ve/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 verilmediğini kontrol etmelidir. Bu bilgilere, danışma kanallarından ulaşılması sağlanır.

### Erişilebilirlik

**MADDE 54** –(1) Demiryolu altyapı işletmecisi ve demiryolu tren işletmecisi, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyonlara, peronlara, trenlere, diğer tesislere erişebilmesini sağlamakla ve bu hususta ilgili mevzuat kapsamında teknik çözümleri bulmakla ve sağlamakla yükümlüdür.

### İstasyonlarda sağlanacak yardım hizmetleri

**MADDE 55** –(1) Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, demiryolu tren işletmecisinin teknik çözümleri uygulayacak personelinin bulunmadığı bir istasyonda trene binmeleri veya trenden inmeleri halinde, demiryolu altyapı işletmecisi ilan ettiği yerlerde ücretsiz olarak bu kişilere trene binme ve trenden inme hizmeti sunar.

(2) Bilet satın alma aşamasında engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular nasıl bir yardıma ve ekipmana ihtiyacının olduğunu bildirmelidir. Yardım ihtiyacı talebi bilet satış sisteminden ve çağrı merkezinden yapılabilir.

### Yardımların sağlanma şartları

**MADDE 56** – (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 istasyona ve demiryolu tren işletmecisine bildirir. Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente engelli yolculara bildirimlerin yapılabilmesi için yolcunun engeli ve/veya kısıtını dikkate alarak gerekli iletişim sistemini kurar.

b) Eğer (a) bendinde yapılması gereken bildirim yapılmamışsa, demiryolu tren işletmecisi veya gar ve istasyon işletmecisi, bu kişinin seyahatini gerçekleştirebilmesi için gerekli yardımı yapar.

c) Gar ve istasyon işletmecisi, yardıma ihtiyacı olan engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyona geldiklerini haber vermelerini sağlayacak istasyon içinde ve dışında erişilebilirlik standartlarına uygun 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. Bu bilgilerin görsel ve işitsel kısıtları olan yolcuların da anlayabileceği şekilde aktarılarak kendilerine bildirilmesi gerekir. 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 konulmalıdır.

d) Trene kabul edilmeme, iptal ve her türlü gecikme söz konusu olduğunda, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile veya tek başına seyahat eden çocuklar, 51 inci madde hükümlerine uygun olarak en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.

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

**MADDE 57** –(1) Demiryolu tren işletmecisinin veya 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 donanımın seyahati zorunlu ise donanımın tren kapı ve koridor ölçülerine uygun olması koşuluyla 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 58** –(1) Demiryolu tren işletmecisi, demiryolu altyapı işletmecisi ve gar ve istasyon işletmecisi, kolluk kuvvetleriyle irtibatlı olarak kendi sorumluluk sahalarında, istasyonlarda ve trenlerde yolcuların güvenliğini sağlayacak önlemleri alır.

#### **Öneri ve şikâyetler**

**MADDE 59** – (1) Bu Yönetmelik kapsamında yolcuların yolculuk öncesi, yolculuk esnasında ve sonrasında öneri ve şikâyetinde 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. Bu sistem, görsel ve işitsel kısıtları olan yolcuların da kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir.

(2) Yolcuların öneri ve şikâyetlerini iletebilmesi için yapması gerekenler demiryolu tren işletmecisi tarafından açık ve anlaşılır biçimde yolcuların bilgisine sunulur.

(3) Demiryolu tren işletmecisi, gelen şikâyetlere onbeş iş günü 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 onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir. Bu durumda cevap verme süresi şikâyet tarihinden itibaren en fazla otuz iş günüdür.

#### **Hizmet kalitesi standartları ve yıllık rapor**

**MADDE 60** –(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, hizmet kalitesi performansı ile ilgili 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 61** –(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 erişim yetkisi olan kişilerin kullanımına sunar:

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

(3) Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, yolculara ait kişisel verileri başka bir demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente ile paylaşamaz. Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, bu Yönetmeliğin 23 üncü maddesi uyarınca yolculara ait kişisel verilerin güvenliğini ve gizliliğini sağlamakla yükümlüdür.

## **ONUNCU BÖLÜM**

### **Denetim, İdari Para Cezaları ve Kararlara İtiraz**

#### **Denetim**

**MADDE 62** –(1) Bakanlık, bu Yönetmelik kapsamına giren kuruluşları bu Yönetmelik kapsamında haberli veya habersiz denetim ve denetim sonunda rapor tutar.

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

#### **İdari para cezaları ve kararlara itiraz**

**MADDE 63** –(1) Bu Yönetmeliğin uygulanması veya genel denetimler sonucunda bu Yönetmeliğe aykırı hususların tespit edilmesi durumunda her bir kusur için 655 sayılı Ulaştırma ve Altyapı Alanına İlişkin Bazı Düzenlemeler Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 28 inci maddesi çerçevesinde Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü yetkili personeli tarafından beşyüz Türk Lirasından bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir ve idari paracezası karar tutanağı düzenlenir. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 18 inci maddesi hükümleri saklıdır.

(2) Verilen idari para cezaları, tebliğinden itibaren bir ay içerisinde ödenir.

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

#### **Zamanaşımı**

**MADDE 64** –(1) Bu Yönetmelik kapsamındaki sorumluluklardan kaynaklanan tazminat

davaları ilgili mevzuatta belirlenen süre ve şartlarda zaman aşımına uğrar.

## **ON BİRİNCİ BÖLÜM** **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **Avrupa Birliği mevzuatına uyum**

**MADDE 65** –(1) Bu Yönetmeliğin hazırlanmasında, 23/10/2017 tarihli ve 1371/2007/EC sayılı Demiryolu Yolcularının Hakları ve Yükümlülükleri Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü dikkate alınmıştır.

### **Rücu hakkı**

**MADDE 66** – (1) Bu Yönetmelik kapsamında yolcuları tarafından demiryolu tren işletmecisinden talep edilen tazminat ve haklar için demiryolu tren işletmecisinin, demiryolu altyapı işletmecisine rücu hakkı saklıdır.

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

**MADDE 67** –(1) Bu Yönetmelikte geçen 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.

### **Yürürlük**

**MADDE 68** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 69** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ulaştırma ve Altyapı Bakanı yürütür.

## **EK 1 - DEMİRYOLU TREN İŞLETMECİLERİ VE/VEYA ACENTELELER** **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 ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere yönelik araç-gereç ve imkânların bulunup bulunmadığı, bulunuyorsa bunlara erişim şartları

Evcil hayvanların taşınmasına ait şartlar

Araç taşımıcılığı 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, bagaj ve eşya taşınmasıyla 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

Bu bilgilerin görsel ve işitsel kısıtları olan yolcuların da anlayabileceği şekilde aktararak kendilerine bildirilmesi gerekir.

## **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, hizmet kalite standartlarına uyulmaması durumunda para iadesi ve tazminat

Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere verilen hizmetler