საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების მინისტრის

ბრძანება №1-1/303
2026 წლის 10 აგვისტო

ქ. თბილისი

რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესის დამტკიცების შესახებ

საქართველოს სარკინიგზო კოდექსის 64-ე მუხლის მე-5 ნაწილის, „ნორმატიული აქტების შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის 25-ე მუხლის, „საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2016 წლის 11 თებერვლის №70 დადგენილებით დამტკიცებული საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს დებულების მე-2 მუხლის მე-2 პუნქტის „შ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად,

ვბრძანებ:

მუხლი 1

დამტკიცდეს თანდართული „რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესი“.

მუხლი 2

ძალადაკარგულად გამოცხადდეს „რკინიგზის მგზავრთა უფლებებისა და ვალდებულებების განსაზღვრის შესახებ დებულების დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების მინისტრის 2017 წლის 29 დეკემბრის №1-1/586 ბრძანება.

მუხლი 3

ეს ბრძანება ამოქმედდეს გამოქვეყნებისთანავე.

საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების მინისტრი — **მარიამ ქვრივიშვილი**

რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესი
თავი I

ზოგადი დებულებანი

მუხლი 1. მიზანი და რეგულირების სფერო

1. რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესის (შემდგომ – წესი) მიზანია მგზავრთა უფლებების დაცვის უზრუნველყოფა, მათ შორის, ბარგთან დაკავშირებული საკითხების, აგრეთვე მგზავრთა გადაყვანის ზედამხედველობისა და სსიპ – სარკინიგზო ტრანსპორტის სააგენტოს მიერ მგზავრთა საჩივრის განხილვის წესის რეგულირება.

2. წინამდებარე წესი ადგენს:

ა) მგზავრთა მიმართ ნებისმიერი სახის დისკრიმინაციის დაუშვებლობას;

ბ) სარკინიგზო საწარმოების პასუხისმგებლობასა და ვალდებულებებს მგზავრებთან და მათ ბარგთან დაკავშირებით;

გ) მგზავრთა უფლებებს სარკინიგზო შემთხვევის, სერიოზული სარკინიგზო შემთხვევის ან ინციდენტის შემთხვევაში, რომელმაც გამოიწვია გარდაცვალება, ჯანმრთელობის დაზიანება, მგზავრთა ბარგის დაკარგვა ან დაზიანება;

დ) სარკინიგზო საწარმოს მიზეზით გამოწვეული დაგვიანებისთვის კომპენსაციის მიღების უფლებას;

ე) მგზავრთათვის სამგზავრო ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებასა და სამგზავრო მატარებლების განრიგის შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის საკითხებს;

ვ) ბილეთის საფასურის ანაზღაურებისა და მარშრუტის შეცვლის წესებს;

ზ) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის რკინიგზით მგზავრთა გადაყვანის მომსახურებით უზრუნველყოფის წესებს;

თ) მგზავრთათვის შეზღუდვების დაწესების დაუშვებლობას;

ი) მგზავრთა გადაყვანის ზედამხედველობის წესს;

კ) სსიპ – სარკინიგზო ტრანსპორტის სააგენტოს მიერ მგზავრთა საჩივრის განხილვის წესს.

3. ამ წესის მოქმედება ვრცელდება ქვეყნის შიდა სარკინიგზო-სამგზავრო, აგრეთვე საერთაშორისო სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანებზე, რომელთაც ახორციელებს საქართველოში რეგისტრირებული სარკინიგზო საწარმო საკუთარი ან მის მართვაში არსებული მოძრავი შემადგენლობით.

4. საერთაშორისო სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანისას წარმოშობილ დავაზე ვრცელდება იმ ქვეყნის იურისდიქცია, რომელზეც მხარეები შეთანხმდნენ ხელშეკრულების ფარგლებში. ასეთი შეთანხმების არარსებობის შემთხვევაში საერთაშორისო სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანისას წარმოშობილ დავაზე ვრცელდება იმ ქვეყნის იურისდიქცია, სადაც მდებარეობს მოპასუხის საცხოვრებელი ადგილი, რეზიდენცია ან ჩვეულებრივი ადგილსამყოფელი, მოპასუხის ძირითადი საქმიანობის ადგილი ან მოპასუხის ფილიალი, რომელმაც გაყიდა ბილეთი ან/და მგზავრთან დადო გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულება.

5. რეგისტრირებულ ბარგთან და ჯავშანთან დაკავშირებული ამ წესით გათვალისწინებული მოთხოვნები სავალდებულოა მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ასეთი მომსახურება შეთავაზებულია გადამყვან-გადამზიდველის მიერ.

6. ამ წესის მე-11 თავით განსაზღვრული შესაბამისი ვალდებულებები გადამყვან-გადამზიდველს არ წარმოეშობა იმ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირების მიმართ, რომელთაც სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებაში ესაჭიროებათ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირებზე ადაპტირებული ადგილებით სარგებლობა, თუ გადაყვანა-გადაზიდვისთვის გამოყენებული სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალება არ არის აღჭურვილი ასეთი ადგილებით და გამგზავრების პუნქტში არსებული სარკინიგზო ინფრასტრუქტურა არ არის ადაპტირებული.

7. ყოველგვარი ეჭვის გამორიცხვის მიზნით, რეგისტრირებულ ბარგთან, ჯავშანთან, ერთიან ბილეთთან, სეზონურ ბილეთთან და ვაუჩერთან დაკავშირებული ამ წესით განსაზღვრული დებულებები, ასეთი მომსახურების/მომსახურებების არარსებობის შემთხვევაში, არ აკისრებს გადამყვან-გადამზიდველს, რკინიგზის სადგურის მენეჯერს ან/და ინფრასტრუქტურის მენეჯერს ვალდებულებას, დანერგოს აღნიშნული მომსახურება/მომსახურებები.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

1. ამ წესის მიზნებისთვის, წესში გამოყენებულ ტერმინებს გააჩნია შემდეგი მნიშვნელობა:

ა) **სარკინიგზო საწარმო/გადამზიდველი** – იურიდიული პირი, რომლის საქმიანობაა რკინიგზით ტვირთის გადაზიდვა ან/და მგზავრთა გადაყვანა, იმ დაშვებით, რომ იგი უზრუნველყოფს მატარებლების წევის განხორციელებას. სარკინიგზო საწარმოდ მიიჩნევა აგრეთვე ის იურიდიული პირი, რომელიც მხოლოდ მატარებლების წევას ახორციელებს;

ბ) **ინფრასტრუქტურის მენეჯერი** – იურიდიული პირი, რომელიც პასუხისმგებელია სარკინიგზო ინფრასტრუქტურის მოწყობისთვის, მართვისა და მოვლა-შენახვისთვის, მათ შორის, მოძრაობის მართვისთვის, აგრეთვე სიგნალიზაციის, მემანქანის მართვისა და კონტროლის სისტემებზე, სარკინიგზო ქსელზე ან მის ნაწილზე. ინფრასტრუქტურის მენეჯერის ფუნქციები შეიძლება სხვა პირს

გადაეცეს;

გ) **ბილეთი** – მატერიალური ან ელექტრონული სამგზავრო დოკუმენტი, რომელიც მგზავრს აძლევს მატარებლით მგზავრობის უფლებას და რკინიგზისთვის წარმოშობს მისი გადაყვანის ვალდებულებას. ბილეთი ადასტურებს გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულების დადების ფაქტს;

დ) **რკინიგზის სადგური** – სარკინიგზო ინფრასტრუქტურის ობიექტი, სადაც შეიძლება დაიწყოს, შეჩერდეს ან დასრულდეს სარკინიგზო მომსახურების გაწევა და რომელიც განკუთვნილია მგზავრთა გადაყვანის, ტვირთის, ბარგის, ტვირთ-ბარგისა და ფოსტის გადაზიდვის ორგანიზებისთვის;

ე) **რკინიგზის სადგურის მენეჯერი –** იურიდიული პირი, რომელიც პასუხისმგებელია ერთი ან ერთზე მეტი რკინიგზის სადგურის მართვისთვის და რომელიც იმავდროულად შეიძლება იყოს ინფრასტრუქტურის მენეჯერი;

ვ) **ტუროპერატორი** – „ტურიზმის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული ტუროპერატორი, რომელიც ყიდის ბილეთებს ერთ ან ერთზე მეტ სარკინიგზო საწარმოსთან დადებული ხელშეკრულების ან სხვა შეთანხმების საფუძველზე

ზ) **ბილეთების გამყიდველი** – პირი, რომელიც ახორციელებს რკინიგზით მგზავრთა გადაყვანის მომსახურებით საცალო ვაჭრობას და ყიდის ბილეთებს ერთ ან ერთზე მეტ სარკინიგზო საწარმოსთან დადებული ხელშეკრულების ან სხვა შეთანხმების საფუძველზე;

თ) **შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი** – პირი მყარი ფიზიკური, ფსიქიკური, ინტელექტუალური ან სენსორული დარღვევით, რომლის სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედებამ შესაძლოა ხელი შეუშალოს საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ამ პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში და რომელსაც გააჩნია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაცემული შესაბამისი დოკუმენტი;

ი) **გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირი** – ფიზიკური პირი, რომელიც შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი არ არის, თუმცა რომლის ნებისმიერი მიზეზით გადაადგილება შეზღუდულია და რომელიც საჭიროებს სათანადო ყურადღებას, რათა მან სხვა მგზავრების მსგავსად შეძლოს სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებით მგზავრობა;

კ) **დანიშნულების პუნქტი** – ბილეთში მითითებული გადმოსხდომის პუნქტი;

ლ) **გამგზავრების პუნქტი** – ბილეთში მითითებული გამგზავრების პუნქტი;

მ) **გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულება** – სარკინიგზო საწარმოსა და მგზავრს შორის დადებული ხელშეკრულება სარკინიგზო გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ანაზღაურების სანაცვლოდ ან უსასყიდლოდ, ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებული ერთი ან მეტი მომსახურების უზრუნველსაყოფად;

ნ) **ჯავშანი** – წინასწარ შეთანხმებული პირობების შესაბამისად, პირისათვის ტრანსპორტირების მოთხოვნის უფლების მინიჭება მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით;

ო) **მომსახურება** – მგზავრის რკინიგზით ტრანსპორტირების მომსახურება, რომელიც ხორციელდება რკინიგზის სადგურებს შორის განრიგის შესაბამისად, მათ შორის, მარშრუტის ცვლილებასთან დაკავშირებული მომსახურება;

პ) **რეისი** – მგზავრის გადაყვანა გამგზავრებისა და ჩასვლის რკინიგზის სადგურებს შორის;

ჟ) **დაგვიანება** – დროის სხვაობა გამოქვეყნებული განრიგით გათვალისწინებულ მგზავრის ჩასვლის დროსა და მისი საბოლოო დანიშნულების რკინიგზის სადგურში ფაქტობრივი ან სავარაუდო ჩასვლის დროს შორის;

რ) **ჩასვლა** – დრო, როდესაც მატარებლის კარები იღება დანიშნულების ბაქანზე და ნებადართულია ჩამოსხდომა;

ს) **სააბონემენტო ბილეთი** – ბილეთი, რომელიც მის მფლობელს აძლევს შეუზღუდავი ოდენობით რკინიგზით მგზავრობის უფლებას, განსაზღვრულ მარშრუტზე ან ქსელში განსაზღვრული დროის განმავლობაში;

ტ) **გამოტოვებული რეისი** – ვითარება, როდესაც მგზავრი გამოტოვებს ერთიანი ბილეთის სახით გაყიდულ ერთ ან მეტ მომსახურებას, წინა რეისის დაგვიანების ან გაუქმების ან რეისის განრიგით გათვალისწინებულ დროზე ადრე გამგზავრების შედეგად;

უ) **გადამყვან-გადამზიდველი** – ხელშეკრულებით გათვალისწინებული გადამყვან-გადამზიდველი, რომელთანაც მგზავრმა გააფორმა გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულება წინამდებარე წესის შესაბამისად ან მომდევნო გადამყვან-გადამზიდველი, რომელიც პასუხისმგებელია გადაყვანა-გადაზიდვაზე ამ ხელშეკრულების საფუძველზე;

ფ) **შემცვლელი გადამყვან-გადამზიდველი** – გადამყვან-გადამზიდველი, რომელსაც არ გაუფორმებია გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულება მგზავრთან, მაგრამ რომელსაც ამ პუნქტის „უ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულმა გადამყვან-გადამზიდველმა მთლიანად ან ნაწილობრივ დააკისრა სარკინიგზო გადაყვანა-გადაზიდვის განხორციელება;

ქ) **ერთიანი ბილეთი** – ბილეთი/ბილეთები, რომელიც/რომლებიც წარმოადგენს ტრანსპორტირების შესახებ ხელშეკრულებას მიმდევრობითი სარკინიგზო მომსახურებისთვის, რომელსაც გასწევს ერთი ან რამდენიმე სარკინიგზო საწარმო;

ღ) **სსიპ – სარკინიგზო ტრანსპორტის სააგენტო (შემდგომ – სააგენტო)** – საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სისტემაში შემავალი საჯარო სამართლის იურიდიული პირი;

ყ) **გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობები** – მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, გადამყვან-გადამზიდველისათვის ან მის მიერ დადგენილი პირობები ზოგადი პირობების ან/და ტარიფების სახით, რომლებიც გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ გაფორმებული ხელშეკრულებით იქცა მის განუყოფელ ნაწილად;

შ) **საერთაშორისო სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანა** – სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანა, რომელიც კვეთს საქართველოს სახელმწიფო საზღვარს და რომლის ძირითადი მიზანია მგზავრების გადაყვანა სხვადასხვა სახელმწიფოში არსებულ რკინიგზის სადგურებს შორის;

ჩ) **ქვეყნის შიდა სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანა** – სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანა საქართველოს ტერიტორიის ფარგლებში;

ც) **რეგიონული სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანა** – სარკინიგზო სატრანსპორტო გადაყვანა, რომლის ძირითად მიზანს წარმოადგენს მგზავრთა გადაყვანა საქართველოს მუნიციპალიტეტებს შორის;

ძ) **საქალაქო და საგარეუბნო სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანა** – სარკინიგზო სატრანსპორტო გადაყვანა, რომლის ძირითად მიზანს წარმოადგენს მგზავრების გადაყვანა საქართველოს მუნიციპალიტეტის ფარგლებში.

2. ამ წესში გამოყენებულ სხვა ტერმინებს გააჩნიათ საქართველოს სარკინიგზო კოდექსით განსაზღვრული მნიშვნელობა.

მუხლი 3. მგზავრთა დისკრიმინაციის დაუშვებლობა

1. მგზავრის მიერ სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებით სარგებლობისას მისი დისკრიმინაცია დაუშვებელია.

2. სარკინიგზო საწარმომ, ბილეთების გამყიდველმა, ტუროპერატორმა მგზავრს უნდა შესთავაზოს სახელშეკრულებო პირობები და ტარიფები მგზავრის მოქალაქეობის ან სარკინიგზო საწარმოს, ბილეთების გამყიდველის, ტუროპერატორის დაფუძნების ადგილის მიხედვით პირდაპირი ან ირიბი დისკრიმინაციის გარეშე.

3. მგზავრის მიერ ბილეთის დაჯავშნის შემთხვევაში, ამ მუხლის მოქმედება ვრცელდება აგრეთვე სარკინიგზო საწარმოსა და ბილეთების გამყიდველზე.

4. საქართველოს ავტორიზებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების სტუდენტებს, საქართველოს ომისა და სამხედრო ძალების ვეტერანებსა და მათი ოჯახის წევრებს და 5-დან 10 წლამდე ბავშვებს უფლება აქვთ რკინიგზით მგზავრობისას ისარგებლონ საშეღავათო პირობებით. აღნიშნული სოციალური კატეგორიისთვის საშეღავათო პირობებით სარგებლობის წესი, საზოგადოებრივი მომსახურების ვალდებულების ფარგლებში, განისაზღვრება კომპეტენტური ორგანოს მიერ „საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმების წესისა და პირობების და საზოგადოებრივი მომსახურების კომპენსაციის განსაზღვრის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2022 წლის 24 მაისის №266 დადგენილებით დამტკიცებული „საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმების წესისა და პირობების და საზოგადოებრივი მომსახურების კომპენსაციის განსაზღვრის წესის“ შესაბამისად გაფორმებული საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულებით, ხოლო სხვა შემთხვევაში – გადამყვან-გადამზიდველის მიერ.

5. კომპეტენტური ორგანოს მიერ შესაძლოა განისაზღვროს სარკინიგზო სამგზავრო სატრანსპორტო საშუალებით მგზავრთა გადაყვანის მომსახურების საფასურის გადახდის გარეშე სარკინიგზო ტრანსპორტით მგზავრობის უფლების მქონე პირთა კატეგორიები საზოგადოებრივი მომსახურების ვალდებულების ფარგლებში „საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმების წესისა და პირობების და საზოგადოებრივი მომსახურების კომპენსაციის განსაზღვრის წესის დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2022 წლის 24 მაისის №266 დადგენილებით დამტკიცებული „საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმების წესისა და პირობების და საზოგადოებრივი მომსახურების კომპენსაციის განსაზღვრის წესის“ შესაბამისად გაფორმებული საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულებით, ხოლო სხვა შემთხვევაში - გადამყვან-გადამზიდველის მიერ.

მუხლი 4. მგზავრისთვის შეზღუდვების დაწესების დაუშვებლობა

1. დაუშვებელია მგზავრთან დაკავშირებით საქართველოს სარკინიგზო კოდექსითა და საქართველოს სხვა საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით დადგენილი ვალდებულებებისგან გათავისუფლება მგზავრის გადაყვანის შესახებ ხელშეკრულებით.

2. მგზავრი ვალდებული არ არის, შეასრულოს ის სახელშეკრულებო პირობები, რომლებიც პირდაპირ ან ირიბად გულისხმობს საქართველოს სარკინიგზო კოდექსით, ამ წესითა და საქართველოს სხვა საკანონმდებლო ან კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტით განსაზღვრული მგზავრის უფლებების შეზღუდვას.

3. სარკინიგზო საწარმოს, ბილეთების გამყიდველს, ტუროპერატორს უფლება აქვს, მგზავრს შესთავაზოს საქართველოს სარკინიგზო კოდექსითა და ამ წესით დადგენილ პირობებზე უფრო ხელსაყრელი სახელშეკრულებო პირობები.

მუხლი 5. მგზავრის ინფორმირება საკუთარი უფლებების შესახებ

სარკინიგზო საწარმომ, რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა, ბილეთების გამყიდველმა, ტუროპერატორმა ბილეთის გაყიდვისას მგზავრს უნდა მიაწოდოს საქართველოს სარკინიგზო კოდექსითა და ამ წესით გათვალისწინებული მისი უფლებების (მათ შორის, საჩივრის წარდგენის უფლების) და ვალდებულებების შესახებ ზოგადი ინფორმაცია სხვადასხვა საშუალებით, მათ შორის, ელექტრონული ფორმით, შესაბამის ვებგვერდზე გამოქვეყნებით. მან მგზავრს აგრეთვე უნდა მიუთითოს კონკრეტული საშუალება, სადაც იგი შეძლებს აღნიშნული ინფორმაციის მიღებას მომსახურების გაუქმების, გადასასხდომ სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებაზე დაგვიანების ან ხანგრძლივი დაგვიანების შემთხვევაში.

თავი II

გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულება

მუხლი 6. გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულება

1. გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულებით გადამყვან-გადამზიდველი იღებს ვალდებულებას, გადაიყვანოს მგზავრი, აგრეთვე, საჭიროების შემთხვევაში გადაზიდოს რეგისტრირებული ბარგი დანიშნულების პუნქტამდე და მიაწოდოს აღნიშნული ბარგი დანიშნულების პუნქტში.

2. გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულება უნდა დადასტურდეს მგზავრისათვის გაცემული ერთი ან მეტი ბილეთით.

3. ბილეთი არის გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულების გაფორმებისა და შინაარსის მტკიცებულება, სანამ სხვა რამ არ დამტკიცდება.

მუხლი 7. ბილეთი

1. ბილეთების ფორმა და შინაარსი, აგრეთვე, ენა და ასო-სიმბოლოები, რომლებიც გამოყენებულ უნდა იქნეს მათ დასაბეჭდად და შესავსებად, განისაზღვრება გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით, რომელიც წარმოადგენს ბილეთის არსებით შემადგენელ ნაწილს.

2. ბილეთზე მითითებული უნდა იყოს სულ მცირე შემდეგი ინფორმაცია:

ა) გადამყვან-გადამზიდველი/გადამყვან-გადამზიდველები;

ბ) ჩანაწერი, რომ გადაყვანა-გადაზიდვა ექვემდებარება წინამდებარე წესს. აღნიშნული შესაძლებელია მიეთითოს შემდეგი ფორმით: „გადაყვანა-გადაზიდვაზე ვრცელდება საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების მინისტრის მიერ დამტკიცებული რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესი.“;

გ) ნებისმიერი სხვა ჩანაწერი, რომელიც აუცილებელია გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულების გაფორმებისა და შინაარსის დასადასტურებლად და საშუალებას აძლევს მგზავრს, დაიცვას ამ ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებები.

3. ბილეთის მიღებისას მგზავრი უნდა დარწმუნდეს, რომ ის შედგენილია მისი მითითებების შესაბამისად.

4. შესაძლებელია ბილეთის სხვისთვის გადაცემა, თუ ის შედგენილი არ არის მგზავრის სახელზე და თუ მგზავრობა არ დაწყებულა.

5. ბილეთი შესაძლებელია შედგენილ იქნეს მონაცემთა ელექტრონული აღრიცხვის სახით, რაც იძლევა მათი წასაკითხ წერილობით სიმბოლოებად გარდაქმნის საშუალებას. მონაცემთა აღრიცხვისა და დამუშავებისათვის გამოყენებული პროცედურები ფუნქციური თვალსაზრისით ეკვივალენტური უნდა იყოს მატერიალურ ბილეთთან, განსაკუთრებით ბილეთის მტკიცებულებით ძალასთან მიმართებით.

მუხლი 8. გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურის გადახდა და ანაზღაურება

1. გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურის გადახდა ხდება წინასწარ, თუ მგზავრი და გადამყვან-გადამზიდველი სხვა რამეზე არ შეთანხმდნენ.

2. გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურის უკან დაბრუნების პირობები განისაზღვრება გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით საქართველოს სარკინიგზო კოდექსის პირობების გათვალისწინებით.

მუხლი 9. გადაყვანა-გადაზიდვის უფლება და მასზე უარის თქმა

1. მგზავრს, მგზავრობის დაწყებისთანავე, უნდა ჰქონდეს მოქმედი ბილეთი და მან ის უნდა წარადგინოს ბილეთების შემოწმებისას. მგზავრს უფლება აქვს მოქმედი ბილეთის არსებობა დაადასტუროს ალტერნატიული საშუალებით (მაგალითად, პირადობის დამადასტურებელი

დოკუმენტის წარდგენით), თუ ამას ითვალისწინებს გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობები.

2. მგზავრმა გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურთან ერთად უნდა გადაიხადოს დამატებითი თანხა გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობების შესაბამისად, თუ ის ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი წესით ბილეთების შემოწმებისას არ წარადგენს მოქმედ ბილეთს.

3. თუ მგზავრი ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში არ გადაიხდის გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურსა და დამატებით თანხას, მას დაეკისრება პასუხისმგებლობა საქართველოს ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა კოდექსის შესაბამისად და თუ მომდევნო რკინიგზის სადგური არ არის საბოლოო დანიშნულების პუნქტი, მოხდება მგზავრობის შეწყვეტა მომდევნო რკინიგზის სადგურში.

4. გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობები შესაძლებელია ითვალისწინებდეს, რომ მგზავრებს, რომლებიც საფრთხეს უქმნიან გადაყვანა-გადაზიდვის სათანადოდ განხორციელებას ან სხვა მგზავრებს, არღვევენ საჯარო წესრიგს, მგზავრთა გადაყვანის წესებს ან/და მიუღებელი ფორმით აწუხებენ სხვა მგზავრებს, უარი ეთქვათ მატარებლით მგზავრობაზე სარკინიგზო საწარმოს მიერ განსაზღვრული ვადითა და პირობებით ან/და მოეთხოვოთ მგზავრობის შეწყვეტა. ამასთან, ასეთ მგზავრებს შესაძლოა, არ მიეცეთ გადაყვანისათვის ან რეგისტრირებული ბარგის გადაზიდვისათვის გადახდილი საფასურის უკან დაბრუნების უფლება. აღნიშნული პუნქტით გათვალისწინებულ ღონისძიებებს ატარებს სარკინიგზო საწარმოს მიერ განსაზღვრული უფლებამოსილი თანამშრომელი, ხოლო საჭიროების შემთხვევაში, საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული უფლებამოსილი ორგანო.

5. მგზავრმა უნდა შეასრულოს საბაჟო ან/და სხვა მოთხოვნები, რომლებიც განსაზღვრულია საქართველოს კანონმდებლობით.

6. გადამყვან-გადამზიდველი უფლებამოსილია დაადგინოს მგზავრისა და ბარგის (მათ შორის ხელბარგის) ბორტზე დაშვებისა და შემოწმების პროცედურები.

მუხლი 10. რეისის გაუქმება, მატარებლების დაგვიანება და გამოტოვებული რეისი

გადამყვან-გადამზიდველმა, საჭიროების შემთხვევაში, მგზავრს უნდა მისცეს გაუქმებული ან გამოტოვებული რეისის შესახებ ინფორმაციის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

თავი III

ხელბარგის, ფრინველების, ცხოველებისა და რეგისტრირებული ბარგის გადაყვანა-გადაზიდვა

მუხლი 11. დასაშვები ნივთები, ფრინველები და ცხოველები

1. მგზავრს უფლება აქვს, თან იქონიოს გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით განსაზღვრული მარტივად გადასატანი ნივთები (ხელბარგი).

2. ცოცხალი ცხოველებისა და ფრინველების გადაყვანა-გადაზიდვა დასაშვებია მხოლოდ გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობების შესაბამისად.

3. მგზავრს უფლება აქვს, თან იქონიოს გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით განსაზღვრული მსხვილგაბარიატიანი ნივთები ამავე პირობებით დადგენილი წესის შესაბამისად.

4. ნივთები, ფრინველები და ცხოველები, რომლებმაც შეიძლება შეაწუხოს სხვა მგზავრები, დისკომფორტი შეუქმნას მათ ან გამოიწვიოს ნებისმიერი სახის დაზიანება, მატარებელში არ დაიშვება.

5. მგზავრს უფლება აქვს, ნივთები, ფრინველები და ცხოველები გაგზავნოს რეგისტრირებული ბარგის სახით გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობების შესაბამისად.

6. სახიფათო ტვირთის გადაზიდვა ხელბარგის ან რეგისტრირებული ბარგის სახით, რომლებიც გადაიზიდება რკინიგზით, უნდა მოხდეს „სახიფათო ტვირთის რკინიგზით გადაზიდვის წესის

დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს მთავრობის 2025 წლის 22 იანვრის №17 დადგენილებით დამტკიცებული „სახიფათო ტვირთის რკინიგზით გადაზიდვის წესის შესაბამისად“.

მუხლი 12. გადაყვანა-გადაზიდვის შემოწმება

1. თუ ჩნდება გადაყვანა-გადაზიდვის პირობების დარღვევასთან დაკავშირებული სერიოზული ეჭვი, გადამყვან-გადამზიდველს უფლება აქვს, შეამოწმოს გადაზიდული ნივთების (ხელბარგი, რეგისტრირებული ბარგი), ფრინველებისა და ცხოველების შესაბამისობა გადაყვანა-გადაზიდვის პირობებთან. მგზავრი მიწვეული უნდა იყოს შემოწმებაზე დასასწრებად. თუ მგზავრი არ ცხადდება ან მასთან დაკავშირება შეუძლებელია, გადამყვან-გადამზიდველს შეუძლია შემოწმება განახორციელოს ორი დამოუკიდებელი მოწმის თანდასწრებით.

2. თუ ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში დადგინდება, რომ გადაყვანა-გადაზიდვის პირობები დაცული არ არის, გადამყვან-გადამზიდველს უფლება აქვს მგზავრს მოსთხოვოს შემოწმებასთან დაკავშირებული ხარჯების ანაზღაურება, თუ შემოწმებამ გამოიწვია გადამყვან-გადამზიდველის მიერ დამატებითი ხარჯების გაწევა.

3. ხელბარგის, თანმხლები ცხოველებისა და ფრინველების ზედამხედველობა მგზავრის პასუხისმგებლობაა.

მუხლი 13. საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული სხვა ვალდებულებების შესრულება

მგზავრმა, გადაყვანისას, უნდა შეასრულოს საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრული საბაჟო და სხვა მოთხოვნები, რაც დაკავშირებულია მის მიერ ნივთების (ხელბარგი, რეგისტრირებული ბარგი), ფრინველების ან ცხოველების გადაყვანა-გადაზიდვასთან.

მუხლი 14. რეგისტრირებული ბარგის გაგზავნა

1. რეგისტრირებული ბარგის მიწოდებასთან დაკავშირებული სახელშეკრულებო ვალდებულებები უნდა განისაზღვროს მგზავრისათვის გაცემული ბარგის რეგისტრაციის ქვითრით.

2. ამ წესის მე-20 მუხლის გათვალისწინებით, ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის არარსებობა, შეუსაბამობა ან დაკარგვა ზეგავლენას არ ახდენს რეგისტრირებული ბარგის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეთანხმებების არსებობაზე ან მოქმედებაზე.

3. ბარგის რეგისტრაციის ქვითარი არის ბარგის რეგისტრაციისა და მისი გადაზიდვის პირობების მტკიცებულება, სანამ სხვა რამ არ დამტკიცდება.

4. სანამ საპირისპირო არ დამტკიცდება, ივარაუდება, რომ რეგისტრირებული ბარგი გადამყვან-გადამზიდველისთვის ჩაბარებისას იყო შესამჩნევად კარგ მდგომარეობაში და მისი ოდენობა და მასა შეესაბამებოდა ბარგის რეგისტრაციის ქვითარზე აღნიშნულ მონაცემებს.

მუხლი 15. ბარგის რეგისტრაციის ქვითარი

1. ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის ფორმა და შინაარსი, აგრეთვე, ენა და ასო-სიმბოლოები, რომლებიც გამოყენებულ უნდა იქნეს მის დასაბეჭდად და შესავსებად, განისაზღვრება გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით.

2. ბარგის რეგისტრაციის ქვითარზე მითითებული უნდა იყოს სულ მცირე შემდეგი ინფორმაცია:

ა) გადამყვან-გადამზიდველი/გადამყვან-გადამზიდველები;

ბ) ჩანაწერი, რომ გადაყვანა-გადაზიდვა ექვემდებარება წინამდებარე წესს. აღნიშნული შესაძლებელია მიეთითოს შემდეგი ფორმით: „გადაყვანა-გადაზიდვაზე ვრცელდება საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების მინისტრის მიერ დამტკიცებული რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესი.“;

გ) ნებისმიერი სხვა ჩანაწერი, რომელიც აუცილებელია რეგისტრირებული ბარგის მიწოდებასთან დაკავშირებული სახელშეკრულებო ვალდებულებების დასადასტურებლად და საშუალებას აძლევს მგზავრს, დაიცვას გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებები.

3. ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის მიღებისას მგზავრი უნდა დარწმუნდეს, რომ ის შევსებულია მისი მითითებების შესაბამისად.

მუხლი 16. ბარგის რეგისტრაცია და გადაზიდვა

1. თუ გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, ბარგის რეგისტრაცია უნდა განხორციელდეს მხოლოდ ბილეთის წარდგენით, რომელიც ძალაშია სულ მცირე ბარგის დანიშნულების პუნქტში მიტანამდე.

2. თუ გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით გათვალისწინებულია, რომ ბარგის მიღება გადასაზიდად შესაძლებელია ბილეთის წარდგენის გარეშე, წინამდებარე წესის დებულებები, რომლებიც განსაზღვრავს მგზავრის უფლებებსა და ვალდებულებებს მის რეგისტრირებულ ბარგთან მიმართებით, ვრცელდება ასეთი რეგისტრირებული ბარგის გამგზავნზე.

3. გადამყვან-გადამზიდველს შეუძლია რეგისტრირებული ბარგი გაგზავნოს სხვა მატარებლით, ტრანსპორტის სხვა სახეობით და სხვა მარშრუტით, რომელსაც არ იყენებს მგზავრი.

მუხლი 17. რეგისტრირებული ბარგის გადაზიდვის საფასურის გადახდა

რეგისტრირებული ბარგის გადაზიდვის საფასურის გადახდა ხდება რეგისტრაციისას, თუ მგზავრი და გადამყვან-გადამზიდველი სხვა რამეზე არ შეთანხმდნენ.

მუხლი 18. რეგისტრირებული ბარგის ნიშანდება

მგზავრმა რეგისტრირებულ ბარგზე, თვალსაჩინო ადგილზე, საკმარისად მკაფიოდ და ადვილად წასაკითხად უნდა მიუთითოს საკუთარი სახელი, გვარი, მისამართი და დანიშნულების პუნქტი.

მუხლი 19. რეგისტრირებული ბარგის განკარგვის უფლება

1. თუ გარემოებები იძლევა ამის საშუალებას და თუ ეს არ ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ საბაჟო ან სხვა მოთხოვნებს, მგზავრს შეუძლია მოითხოვოს ბარგის გაგზავნის ადგილზე დაბრუნება ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის გადაცემით, ხოლო თუ ამას ითხოვს გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობები – ბილეთის წარდგენით.

2. გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობები შესაძლებელია ითვალისწინებდეს რეგისტრირებული ბარგის განკარგვასთან დაკავშირებულ სხვა დებულებებს, კერძოდ, დანიშნულების პუნქტის შეცვლას და ფინანსურ შედეგებს, რომელიც შესაძლოა დაეკისროს მგზავრს.

მუხლი 20. რეგისტრირებული ბარგის მიწოდება

1. რეგისტრირებული ბარგის მიწოდება ხორციელდება ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის და საჭიროების შემთხვევაში გაგზავნისას წარმოშობილი ნებისმიერი დამატებითი ხარჯების გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენით. გადამზიდველი უფლებამოსილია, მაგრამ არ არის ვალდებული, შეამოწმოს აქვს თუ არა ქვითრის მფლობელს მიწოდებული ბარგის მიღების უფლება.

2. ბარგის მიწოდება მიიჩნევა ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის მფლობელისათვის ბარგის მიწოდების ეკვივალენტურად თუ საქართველოს კანონმდებლობის ან/და გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობების შესაბამისად:

ა) ბარგი გადაცემულია საბაჟო ორგანოებისთვის და მოთავსებულია მათ სათავსებში ან საწყობებში, როდესაც ისინი არ ექვემდებარება გადამზიდველის ზედამხედველობას;

ბ) ცოცხალი ცხოველები და ფრინველები გადაცემულია მესამე პირისათვის.

3. ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის მფლობელს უფლება აქვს მოითხოვოს ბარგის მიწოდება დანიშნულების პუნქტში შეთანხმებული ვადის და საჭიროების შემთხვევაში, საბაჟო ან სხვა ადმინისტრაციული ორგანოების მიერ პროცედურების განხორციელებისათვის აუცილებელი ვადის ამოწურვისთანავე.

4. ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის მფლობელს, რომლისთვისაც ბარგი არ მიუწოდებიათ შეთანხმებულ ვადაში, უფლება აქვს მოითხოვოს ბარგის ქვითარზე მის მიერ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, ბარგის მიწოდების მოთხოვნის თარიღისა და დროის მითითება.

5. თუ ბარგის რეგისტრაციის ქვითარი წარდგენილი არ არის, გადამზიდველი ვალდებულია ბარგი მიაწოდოს მხოლოდ იმ პირს, რომელიც წარადგენს ბარგის მიწოდებაზე მისი უფლების დამადასტურებელ მტკიცებულებას. თუ შეთავაზებული მტკიცებულება არასაკმარისია, გადამზიდველს უფლება აქვს მოითხოვოს სხვა სახის მტკიცებულება ან/და უზრუნველყოფა.

6. ბარგის მიწოდება ხორციელდება დანიშნულების პუნქტში, რომელიც მითითებულ იქნა ბარგის რეგისტრაციისას.

7. ამ მუხლის მე-5 პუნქტით განსაზღვრულ უფლებამოსილ პირს უფლება აქვს, უარი თქვას ბარგის მიღებაზე, თუ გადამზიდველი არ ასრულებს სავარაუდო დაზიანების დადგენის მიზნით რეგისტრირებული ბარგის შემოწმების მოთხოვნას.

თავი IV

სამგზავრო ინფორმაცია

მუხლი 21. მინიმალური სამგზავრო ინფორმაცია

1. სარკინიგზო საწარმოებმა, ტუროპერატორებმა და ბილეთების გამყიდველებმა მგზავრის მოთხოვნის საფუძველზე და მგზავრობის დაწყებამდე, მგზავრს, იმ რეისების თაობაზე, რომლებზეც სარკინიგზო საწარმოს მიერ შეთავაზებულია გადაყვანა-გადაზიდვის ხელშეკრულება, უნდა მიაწოდონ სულ მცირე შემდეგი ინფორმაცია:

ა) გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობები;

ბ) შემდგომი ყველაზე ახლო მგზავრობის განრიგი და მისი პირობები;

გ) ხელმისაწვდომ ტარიფებთან დაკავშირებული ინფორმაცია და პირობები, სადაც ხაზგასმულია ყველაზე დაბალი ტარიფები;

დ) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის დაშვება, დაშვების პირობები და მათთვის გათვალისწინებული მოწყობილობების ხელმისაწვდომობა ბორტზე;

ე) ადგილების ხელმისაწვდომობა სხვადასხვა კლასის ვაგონებში, აგრეთვე, არსებობის შემთხვევაში პლაცკარტებსა და საძილე ვაგონებში;

ვ) მოძრაობის შეფერხებები და დაგვიანებები (გეგმური და რეალურ დროში);

ზ) ბორტზე მოწყობილობების, მათ შორის, უსადენო ინტერნეტისა და საპირფარეშოების, აგრეთვე, ბორტზე მომსახურების, მათ შორის, პერსონალის მიერ მგზავრებისათვის დახმარების გაწევის ხელმისაწვდომობა;

თ) ინფორმაცია ბილეთის/ბილეთების შეძენამდე იმის თაობაზე, არის თუ არა ეს ბილეთი/ ბილეთები ერთიანი ბილეთი;

ი) დაკარგული ბარგის მოძიების პროცედურები;

კ) საჩივრების წარდგენის პროცედურები.

2. სარკინიგზო საწარმოებმა და შეძლებისდაგვარად, ბილეთების გამყიდველებმა და ტუროპერატორებმა, ასევე, თუ ასეთ ინფორმაციას ფლობს, რკინიგზის სადგურის მენეჯერი, მგზავრობის განმავლობაში მგზავრს, სულ მცირე, უნდა მიაწოდონ ინფორმაცია:

ა) ბორტზე მომსახურებისა და არსებული მოწყობილობების, მათ შორის, უსადენო ინტერნეტის შესახებ;

ბ) შემდეგი რკინიგზის სადგურის შესახებ;

გ) მოძრაობის შეფერხებებისა და დაგვიანებების (გეგმური და რეალურ დროში) შესახებ;

დ) რკინიგზით მგზავრობასთან დაკავშირებული სხვა მომსახურების შესახებ;

ე) უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული საკითხების შესახებ.

3. ამ მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია მგზავრებს უნდა მიეწოდოს ყველაზე უფრო შესაფერისი ფორმით, შეძლებისდაგვარად, რეალურ დროში სამგზავრო ინფორმაციაზე დაყრდნობით, მათ შორის, შესაბამისი საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით.

მუხლი 22. მგზავრობისა და მოძრაობის შესახებ ინფორმაციაზე წვდომა

1. თუ სამგზავრო მატარებლების განრიგს ადგენს ინფრასტრუქტურის მენეჯერი, მან სამგზავრო მატარებლების განრიგის შესახებ ინფორმაცია სარკინიგზო საწარმოს, ბილეთების გამყიდველს, ტუროპერატორსა და რკინიგზის სადგურის მენეჯერს უნდა მიაწოდოს რეალურ დროში.

2. სარკინიგზო საწარმომ სხვა სარკინიგზო საწარმოს, ბილეთების გამყიდველსა და ტუროპერატორს, უნდა მიაწოდოს მინიმუმ ამ წესის 21-ე მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია და უნდა უზრუნველყოს ამ მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულ ჯავშნის სისტემების ოპერაციებზე წვდომა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის მიზნებისთვის ჯავშნის სისტემებთან დაკავშირებული ოპერაციები მოიცავს:

ა) მოთხოვნებს, რომლებიც ეხება რკინიგზით ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, მათ შორის, მოქმედ ტარიფებს;

ბ) რკინიგზით ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებული მომსახურების დაჯავშნის მოთხოვნებს;

გ) ჯავშნის ნაწილობრივ ან მთლიანად გაუქმების მოთხოვნებს.

4. ინფრასტრუქტურის მენეჯერსა და სარკინიგზო საწარმოს, რომელთაც ევალებათ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა ამ მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების შესაბამისად, უფლება აქვთ მოითხოვონ ხელშეკრულების ან სხვა შეთანხმების დადება, რომლის საფუძველზეც მოხდება ინფორმაციის გავრცელება ან წვდომის უზრუნველყოფა. ნებისმიერი ასეთი ხელშეკრულების ან შეთანხმების პირობები ინფორმაციით სარგებლობისათვის ზედმეტად არ უნდა ზღუდავდეს ამ ინფორმაციით ხელმეორედ სარგებლობის შესაძლებლობას ან არ უნდა გამოიყენებოდეს კონკურენციის შეზღუდვის მიზნით.

5. სარკინიგზო საწარმოებს უფლება აქვთ სხვა სარკინიგზო საწარმოებს, ტუროპერატორებსა და ბილეთების გამყიდველებს მოსთხოვონ სამართლიანი, გონივრული და პროპორციული ანაზღაურება იმ ხარჯებისათვის, რომელიც გაწეულ იქნა წვდომის უზრუნველსაყოფად. ანაზღაურების მოთხოვნის უფლება აქვთ ინფრასტრუქტურის მენეჯერებსაც.

6. ამ მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია უნდა გავრცელდეს არადისკრიმინაციულად და გაუმართლებელი დაყოვნების გარეშე, არსებობის შემთხვევაში, მათ შორის, ელექტრონული ტექნიკური საშუალებებით. ერთჯერადი მოთხოვნა საკმარისი უნდა იყოს ინფორმაციაზე უწყვეტი წვდომის უზრუნველსაყოფად.

მუხლი 23. ბილეთების ხელმისაწვდომობა და ჯავშნები

1. სარკინიგზო საწარმოები, ბილეთების გამყიდველები და ტუროპერატორები მგზავრებს უნდა სთავაზობდნენ ბილეთებს და, არსებობის შემთხვევაში, ერთიან ბილეთებსა და ჯავშნებს.

2. ამ მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტების შეუზღუდავად, სარკინიგზო საწარმოებმა, პირდაპირ ან ბილეთების გამყიდველების ან ტუროპერატორების მეშვეობით, მგზავრებს უნდა შესთავაზონ ბილეთები ქვემოთ მოცემული სულ მცირე ერთი სარეალიზაციო საშუალების გამოყენებით:

ა) საბილეთო სალაროები, სხვა სარეალიზაციო პუნქტები ან საბილეთო-სავაჭრო ავტომატები;

ბ) ტელეფონი, ინტერნეტი ან სხვა ფართოდ ხელმისაწვდომი ინფორმაციული ტექნოლოგია;

გ) მატარებლის ბორტი.

3. კომპეტენტურ ორგანოს უფლება აქვს საზოგადოებრივი მომსახურების სარკინიგზო ოპერატორს მოსთხოვოს ბილეთების შეთავაზება საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულების საფუძველზე გაწეული მომსახურებისათვის, ერთზე მეტი სარეალიზაციო საშუალების გამოყენებით.

4. თუ გამგზავრების რკინიგზის სადგურზე არ არის საბილეთო სალარო ან საბილეთო-სავაჭრო ავტომატი, მგზავრებს რკინიგზის სადგურზე (გარდა გადამყვან-გადამზიდველის მიერ განსაზღვრული ცალკეული ბაქნებისა) უნდა მიეწოდოთ ინფორმაცია:

ა) ბილეთების ტელეფონით ან ინტერნეტით, ან მატარებლის ბორტზე შეძენის შესაძლებლობისა და შეძენის პროცედურის შესახებ;

ბ) რკინიგზის უახლოესი სადგურის ან ადგილის შესახებ, სადაც ხელმისაწვდომია საბილეთო სალაროები ან საბილეთო-სავაჭრო ავტომატები.

5. თუ გამგზავრების რკინიგზის სადგურზე არ არის საბილეთო სალარო, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირზე ადაპტირებული საბილეთო-სავაჭრო ავტომატი ან სხვა ადაპტირებული საშუალება ბილეთის წინასწარ შესაძენად, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს უნდა მიეცეთ ბილეთების მატარებლის ბორტზე შეძენის შესაძლებლობა დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე. სარკინიგზო საწარმოებს უფლება აქვთ ეს უფლება შეზღუდონ ან მასზე უარი თქვან საფუძვლიანი მიზეზით, რომელიც უკავშირდება უსაფრთხოებას ან იმ შემთხვევაში, როდესაც ხდება ბილეთების რეალიზაცია წინასწარ განსაზღვრული ადგილების რაოდენობის მიხედვით. თუ მატარებლის ბორტზე პერსონალი არ არის, სარკინიგზო საწარმომ უნდა აცნობოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს შეუძლიათ თუ არა ბილეთის შეძენა და თუ შეუძლიათ, მაშინ უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია ბილეთის შეძენის პროცედურის შესახებ.

მუხლი 24. ერთიანი ბილეთი

1. თუ რეგიონულ სარკინიგზო-სამგზავრო გადაყვანას ახორციელებს ერთი სარკინიგზო საწარმო, მან ამ მომსახურებისათვის მგზავრს შესაძლოა შესთავაზოს ერთიანი ბილეთი.

2. თუ რეისები მოიცავს ერთ ან მეტ დამაკავშირებელ რეისს/გადაჯდომას, მგზავრს ბილეთის შეძენამდე უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია, არის თუ არა ეს ბილეთი ერთიანი ბილეთი.

3. თუ რეისები მოიცავს ერთ ან მეტ დამაკავშირებელ რეისს/გადაჯდომას სარკინიგზო საწარმოსაგან ერთი ტრანზაქციის ფარგლებში შეძენილი ბილეთი ან ბილეთები უნდა იყოს ერთიანი ბილეთი. ასეთ შემთხვევაში, თუ მგზავრი გამოტოვებს ერთ ან მეტ დამაკავშირებელ რეისს/გადაჯდომას ამ სარკინიგზო საწარმოს უნდა დაეკისროს პასუხისმგებლობა ამ წესის 50-ე, 51-ე და 52-ე მუხლების

შესაბამისად.

4. თუ ბილეთები შეძენილია ერთი ტრანზაქციის ფარგლებში და ბილეთების გამყიდველმა ან ტუროპერატორმა ეს ბილეთები საკუთარი ინიციატივით გააერთიანა, ბილეთების გამყიდველს ან ტუროპერატორს, რომელმაც გაყიდა ბილეთები, უნდა დაეკისროს ამ ბილეთებისათვის გადახდილი მთლიანი თანხის ანაზღაურება და ამ თანხის 75%-ის კომპენსაციის გადახდის ვალდებულება იმ შემთხვევაში, თუ მგზავრი გამოტოვებს ერთ ან მეტ დამაკავშირებელ რეისს/გადაჯდომას. თანხის ანაზღაურების ან კომპენსაციის უფლება არ უზღუდავს მგზავრებს მიყენებული ზიანისათვის დამატებითი კომპენსაციის მიღების უფლებას.

5. ამ მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა არ გამოიყენება, თუ ბილეთებზე ან სხვა დოკუმენტზე, ან ელექტრონული ფორმით მითითებულია, რომ ბილეთები წარმოადგენს გადაყვანა-გადაზიდვის განცალკევებულ ხელშეკრულებებს და მგზავრი აღნიშნულის შესახებ ინფორმირებული იყო მათ შეძენამდე.

6. მტკიცების ტვირთი, რომ მგზავრს მიეწოდა ინფორმაცია ამ მუხლით გათვალისწინებული პირობების შესახებ, უნდა დაეკისროს სარკინიგზო საწარმოს, ტუროპერატორს ან ბილეთების გამყიდველს, რომელმაც გაყიდა ბილეთი ან ბილეთები.

7. ბილეთების გამყიდველები ან ტუროპერატორები პასუხისმგებელი არიან მგზავრის მიერ ამ მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად წარდგენილი მოთხოვნებისა და საჩივრების განხილვაზე. ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული თანხა უნდა ანაზღაურდეს და კომპენსაცია გადახდილი უნდა იქნეს მოთხოვნის მიღებიდან 30 დღის ვადაში.

მუხლი 25. მომსახურების შეჩერების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება

სარკინიგზო საწარმომ და, შესაბამის შემთხვევებში, საზოგადოებრივი მომსახურების ხელშეკრულებით განსაზღვრულმა კომპეტენტურმა ორგანომ სათანადო საშუალებების გამოყენებით უნდა გამოაქვეყნონ ინფორმაცია მომსახურების მუდმივად ან დროებით შეჩერების შესახებ.

თავი V

გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობა მგზავრების გარდაცვალების ან ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში

მუხლი 26. პასუხისმგებლობის საფუძველი

1. გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელია მგზავრის გარდაცვალებით გამოწვეულ ზიანზე ან მისთვის მიყენებულ დაზიანებაზე, მათ შორის, ფიზიკურ ან მორალურ ზიანზე, თუ აღნიშნული გამოწვეულია მისი ბრალეულობით, რკინიგზის ექსპლუატაციასთან დაკავშირებული შემთხვევით, რომელიც ხდება მგზავრის სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებაში ყოფნისას, ჩასხდომისას ან ჩამოსხდომისას, მიუხედავად გამოყენებული სარკინიგზო ინფრასტრუქტურისა.

2. გადამყვან-გადამზიდველი ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობისგან თავისუფლდება, თუ:

ა) შემთხვევა გამოწვეულია გარემოებებით, რომლებიც დაკავშირებული არ არის რკინიგზის ექსპლუატაციასთან და რომელთა თავიდან აცილება და შედეგების პრევენცია გადამყვან-გადამზიდველს არ შეეძლო, მიუხედავად იმისა, რომ მოცემული შემთხვევის თავისებურების გათვალისწინებით გადამყვან-გადამზიდველმა მიმართა ყველა საჭირო ძალისხმევას;

ბ) შემთხვევა გამოწვეულია მგზავრის ბრალით;

გ) შემთხვევა გამოწვეულია მესამე პირის ქმედებით, რომლის თავიდან აცილება და შედეგების პრევენცია გადამყვან-გადამზიდველს არ შეეძლო, მიუხედავად იმისა, რომ მოცემული შემთხვევის თავისებურების გათვალისწინებით, გადამყვან-გადამზიდველმა მიმართა ყველა საჭირო ძალისხმევას. იმავე სარკინიგზო ინფრასტრუქტურით მოსარგებლე სხვა სარკინიგზო საწარმო მესამე პირად არ

განიხილება. ასეთ შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველს აქვს რეგრესის უფლება.

3. თუ შემთხვევა გამოწვეულია მესამე პირის ქმედებით და, მიუხედავად ამისა, გადამყვან-გადამზიდველი მთლიანად არ თავისუფლდება პასუხისმგებლობისგან ამ მუხლის მე-2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, გადამყვან-გადამზიდველი, რეგრესის უფლების შეუზღუდავად, სრულად არის პასუხისმგებელი წინამდებარე წესით დადგენილ ფარგლებში.

4. ეს წესი გავლენას არ ახდენს ისეთ პასუხისმგებლობაზე, რომელიც შესაძლებელია დაეკისროს გადამყვან-გადამზიდველს და რომელიც გათვალისწინებული არ არის ამ მუხლის პირველი პუნქტით.

5. თუ ერთიანი ხელშეკრულებით გადაყვანა-გადაზიდვას თანმიმდევრობით ახორციელებს რამდენიმე გადამყვან-გადამზიდველი, პასუხისმგებლობა მგზავრების გარდაცვალებისა და ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში ეკისრება გადამყვან-გადამზიდველს, რომელიც ამ შემთხვევის დროს ახორციელებდა გადაყვანა-გადაზიდვის მომსახურებას. თუ ეს გადამყვან-გადამზიდველი მომსახურების გაწევისას იყენებს შემცვლელ გადამყვან-გადამზიდველს, მათ ეკისრებათ სოლიდარული პასუხისმგებლობა ამ წესის შესაბამისად.

6. მგზავრის გარდაცვალების ან დაზიანების შედეგად გამოწვეული ზიანი ანაზღაურდება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მუხლი 27. ტრანსპორტის სხვა სახეობები

1. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის გათვალისწინებით, მგზავრების გარდაცვალების ან ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობასთან დაკავშირებული დებულებები არ ვრცელდება იმ გადაყვანა-გადაზიდვისას დამდგარ ზარალზე ან ზიანზე, რომელიც, გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულების შესაბამისად, არ წარმოადგენდა სარკინიგზო გადაყვანა-გადაზიდვას.

2. თუ სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებების გადაზიდვა ხორციელდება ბორნით, მგზავრების გარდაცვალების ან ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში პასუხისმგებლობასთან დაკავშირებული დებულებები ვრცელდება ამ წესის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტით და 30-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ ზარალზე ან ზიანზე, რაც გამოწვეულია რკინიგზის ექსპლუატაციასთან დაკავშირებული შემთხვევით, რომელიც ხდება მგზავრის აღნიშნულ სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებებში ყოფნისას, ჩასხდომისას ან ჩამოსხდომისას.

3. თუ განსაკუთრებული გარემოებებიდან გამომდინარე, რკინიგზის მუშაობა დროებით შეჩერებულია და მგზავრების გადაყვანა ხორციელდება ტრანსპორტის სხვა სახეობით, გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელია წინამდებარე წესის შესაბამისად.

მუხლი 28. საავანსო გადახდები

1. თუ გადამყვან-გადამზიდველის ბრალით მგზავრი გარდაიცვლება ან მის ჯანმრთელობას მიადგება ზიანი, გადამყვან-გადამზიდველი ვალდებულია კომპენსაციის მიღებაზე უფლებამოსილი ფიზიკური პირის საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით დადგენიდან გონივრულ ვადაში წინასწარ გადაუხადოს კომპენსაცია გადაუდებელი ფინანსური საჭიროებების დასაფარად. კომპენსაციის ოდენობა მიყენებული ზიანის პროპორციული უნდა იყოს.

2. წინასწარი კომპენსაცია არ შეიძლება განხილულ იქნეს ვალდებულების აღიარებად და შეიძლება გაქვითულ იქნეს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ნებისმიერი შემდგომ გადასახდელი თანხიდან. ამასთან, წინასწარი კომპენსაცია არ ექვემდებარება უკან დაბრუნებას, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ დადგინდება რომ გარდაცვალება ან ზიანი გადამყვან-გადამზიდველის ბრალით არ იყო გამოწვეული.

მუხლი 29. დავა პასუხისმგებლობის შესახებ

იმ შემთხვევაშიც კი, თუ სარკინიგზო საწარმო სადავოდ ხდის მის ბრალს მგზავრის ჯანმრთელობისათვის მიყენებულ ზიანზე, ის ვალდებულია მისი კომპენსაციის ფარგლებში ყველა

გონივრული ზომა მიიღოს მგზავრის დასახმარებლად, რათა მან მიიღოს კომპენსაცია მესამე მხარის მიერ მიყენებული ზიანის შემთხვევაში.

თავი VI

გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობა ხელბარგზე, ფრინველებსა და ცხოველებზე

მუხლი 30. პასუხისმგებლობა ხელბარგზე, ფრინველებსა და ცხოველებზე

1. მგზავრების გარდაცვალების ან ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველი ასევე პასუხისმგებელია იმ ნივთების მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვაზე ან დაზიანებაზე, რომლებიც მგზავრს თან ან ხელბარგის სახით ჰქონდა, ასევე ცხოველებსა და ფრინველებზე, რომლებიც თან ჰყავდა მგზავრს. ასეთ შემთხვევაში გამოიყენება ამ წესის 26-ე მუხლის დებულებები.

2. გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელი არ არის ნივთების, ხელბარგის, ფრინველების ან ცხოველების მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვაზე ან დაზიანებაზე, თუ მათი ზედამხედველობა წარმოადგენს მგზავრის პასუხისმგებლობას ამ წესის მე-12 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ დაკარგვა ან დაზიანება გამოწვეულია გადამყვან-გადამზიდველის ბრალით. გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობასთან დაკავშირებული მუხლები, გარდა ამ წესის 42-ე მუხლისა, ამ შემთხვევაზე არ ვრცელდება.

3. ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში კომპენსაციის გაცემის წესი და პირობები (მათ შორის, კომპენსაციის ოდენობები) განისაზღვრება გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

მუხლი 31. პასუხისმგებლობისგან გათავისუფლება

გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელი არ არის მგზავრის წინაშე ზიანისათვის, რომელიც გამოწვეულია იმ ფაქტით, რომ მგზავრი არ ასრულებს საქართველოს კანონმდებლობითა და გადამყვან-გადამზიდველის მიერ ზოგადი პირობებით დადგენილ მოთხოვნებს.

თავი VII

გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობა რეგისტრირებულ ბარგზე

მუხლი 32. რეგისტრირებულ ბარგთან დაკავშირებული პასუხისმგებლობის საფუძველი

1. გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელია დაკარგვაზე ან ზიანზე, რომელიც გამოწვეულია რეგისტრირებული ბარგის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვით ან დაზიანებით გადამყვან-გადამზიდველის მიერ ბარგის მიღებიდან მის მიწოდებამდე, აგრეთვე, მიწოდების დაგვიანებით.

2. გადამყვან-გადამზიდველი ამ მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული პასუხისმგებლობისგან თავისუფლდება, თუ დაკარგვა, ზიანი ან დაგვიანებული მიწოდება გამოწვეულია:

ა) მგზავრის ბრალით;

ბ) მგზავრის მიერ გაცემული მითითებით, რაც არ არის გადამყვან-გადამზიდველის ბრალი;

გ) თავიდანვე წუნიანი რეგისტრირებული ბარგით;

დ) ნებისმიერი სხვა გარემოებით, რომელთა თავიდან აცილება და შედეგების პრევენცია გადამყვან-გადამზიდველს არ შეეძლო.

3. გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებლობისგან თავისუფლდება, თუ დაკარგვა ან დაზიანება გამოწვეულია ქვემოთ მოცემულ ერთ ან მეტ გარემოებასთან დაკავშირებული განსაკუთრებული რისკებით:

ა) შეფუთვის არარსებობა ან წუნი;

ბ) ბარგის სპეციფიკური მახასიათებლები;

გ) ბარგის სახით გაგზავნილი ნივთები, რომელთა გადაზიდვა დაუშვებელია.

მუხლი 33. რეგისტრირებულ ბარგთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი

1. მტკიცების ტვირთი, რომ დაკარგვა, დაზიანება ან მიწოდების დაგვიანება განპირობებულია ამ წესის 32-ე მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული ერთ-ერთი მიზეზით, ეკისრება გადამყვან-გადამზიდველს.

2. თუ გადამყვან-გადამზიდველი, კონკრეტული გარემოებების გათვალისწინებით დაადგენს, რომ დაკარგვა ან დაზიანება შესაძლებელია გამოწვეული იყოს ამ წესის 32-ე მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული ერთი ან მეტი განსაკუთრებული რისკით, ივარაუდება, რომ ზიანი გამოწვეულია ამ რისკებით. მგზავრს ან მის უფლებამოსილ პირს უფლება აქვს დაამტკიცოს, რომ დაკარგვა ან დაზიანება, მთლიანად ან ნაწილობრივ, გამოწვეული არ არის რომელიმე ამ რისკით.

მუხლი 34. რეგისტრირებული ბარგი ერთიანი ხელშეკრულების ფარგლებში

თუ გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ერთიანი ხელშეკრულებით თანმიმდევრობით გადაყვანა-გადაზიდვას ახორციელებს რამდენიმე მომდევნო გადამყვან-გადამზიდველი, თითოეული მათგანი, ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის მქონე ბარგის მიღებით ხდება გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულების მხარე ბარგის მიწოდებასთან მიმართებით, ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის პირობების შესაბამისად და საკუთარ თავზე იღებს მათგან გამომდინარე ვალდებულებებს. ასეთ შემთხვევაში თითოეულ გადამყვან-გადამზიდველს პასუხისმგებლობა ეკისრება გადაზიდვიდან მიწოდებამდე.

მუხლი 35. შემცვლელი გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობა რეგისტრირებული ბარგის შემთხვევაში

1. თუ გადამყვან-გადამზიდველმა გადაყვანა-გადაზიდვის განხორციელება სრულად ან ნაწილობრივ შემცვლელ გადამყვან-გადამზიდველს დააკისრა, მიუხედავად იმისა, გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულება ამ უფლებას ითვალისწინებს თუ არა, გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელი რჩება მთლიან გადაყვანა-გადაზიდვაზე.

2. ამ წესით გათვალისწინებული ყველა დებულება, რომელიც არეგულირებს გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობას, ასევე ვრცელდება შემცვლელი გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობაზე მის მიერ განხორციელებულ გადაყვანა-გადაზიდვასთან მიმართებით. ამ წესის მე-40 მუხლის მოქმედება ვრცელდება იმ შემთხვევაზე, თუ შეტანილია სარჩელი მომსახურე ან სხვა პირების წინააღმდეგ, რომელთა მომსახურებითაც სარგებლობს შემცვლელი გადამყვან-გადამზიდველი გადაყვანა-გადაზიდვის განსახორციელებლად.

3. სპეციალური შეთანხმება, რომლითაც გადამყვან-გადამზიდველი იღებს ვალდებულებებს, რაც გათვალისწინებული არ არის ამ წესით ან უარს ამბობს ამ წესით მისთვის მინიჭებულ უფლებებზე, არ ვრცელდება შემცვლელ გადამყვან-გადამზიდველზე, თუ ის წერილობით არ დაეთანხმა სპეციალურ შეთანხმებას. მიუხედავად იმისა, შემცვლელი გადამყვან-გადამზიდველი ეთანხმება თუ არა ამ სპეციალურ შეთანხმებას, გადამყვან-გადამზიდველთან მიმართებით ძალაში რჩება სპეციალური შეთანხმებიდან გამომდინარე დებულებები.

4. თუ პასუხისმგებლობა ეკისრება როგორც გადამყვან-გადამზიდველს, ისე შემცვლელ გადამყვან-გადამზიდველს, მათი პასუხისმგებლობა სოლიდარულია.

5. ეს მუხლი არ ზღუდავს რეგრესის უფლებას, რომელიც შესაძლებელია არსებობდეს გადამყვან-გადამზიდველსა და შემცვლელ გადამყვან-გადამზიდველს შორის.

მუხლი 36. რეგისტრირებული ბარგის დაკარგვის პრეზუმფცია

1. ბარგი დაკარგულად ითვლება, თუ ბარგის მიღებაზე უფლებამოსილ პირს ბარგი არ ჩაჰბარდა ამ წესის მე-20 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, ბარგის მოთხოვნიდან 14 დღის ვადაში.

2. თუ დაკარგულად მიჩნეული ბარგი ნაპოვნია მისი მოთხოვნიდან 1 წლის ვადაში, გადამყვან-გადამზიდველმა ბარგის მიღებაზე უფლებამოსილ პირს უნდა შეატყობინოს ამის შესახებ, თუ გადამყვან-გადამზიდველისთვის ცნობილია ასეთი პირის მისამართი ან/და შესაძლებელია მისი დადგენა.

3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული შეტყობინების მიღებიდან 30 დღის ვადაში, ბარგის მიღებაზე უფლებამოსილ პირს უფლება აქვს მოითხოვოს ბარგის მისთვის მიწოდება. ასეთ შემთხვევაში, მან უნდა გადაიხადოს ბარგის გაგზავნის ადგილიდან მიწოდების ადგილამდე გადაზიდვის საფასური და უნდა დააბრუნოს მიღებული კომპენსაცია, იმ დამატებითი ხარჯების გამოკლებით, რომელიც მან გასწია. მიუხედავად ამისა, ბარგის მიღებაზე უფლებამოსილი პირი ინარჩუნებს დაგვიანებული მიწოდებისათვის კომპენსაციის მოთხოვნის უფლებას, რაც გათვალისწინებულია ამ წესის 39-ე მუხლით.

4. თუ ნაპოვნი ბარგი მოთხოვნილი არ არის ამ მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში ან თუ ის ნაპოვნია ბარგის მიწოდების მოთხოვნიდან ერთი წლის ვადის გასვლის შემდეგ, გადამყვან-გადამზიდველი მას განკარგავს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად.

მუხლი 37. კომპენსაცია რეგისტრირებული ბარგის დაკარგვის შემთხვევაში

1. რეგისტრირებული ბარგის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვის შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველმა უნდა გადაიხადოს:

ა) თუ მიყენებული ზიანის ოდენობა განსაზღვრულია – კომპენსაცია ზიანის ოდენობით, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს, რეგისტრირებული ბარგის სპეციფიკიდან გამომდინარე, 80 ლარს თითო დაკარგულ კილოგრამზე ან 1200 ლარს ბარგის შემადგენელ თითო დაკარგულ ნივთზე;

ბ) თუ მიყენებული ზიანის ოდენობა განსაზღვრული არ არის, რეგისტრირებული ბარგის სპეციფიკიდან გამომდინარე, პირგასამტეხლო 20 ლარის ოდენობით თითო დაკარგულ კილოგრამზე ან 300 ლარის ოდენობით ბარგის შემადგენელ თითო დაკარგულ ნივთზე.

2. კომპენსაციის გადახდის მეთოდი, დაკარგული კილოგრამის ან ბარგის შემადგენელი ნივთის მიხედვით, განისაზღვრება გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით.

3. გადამყვან-გადამზიდველმა ასევე უნდა აანაზღაუროს ბარგის გადაზიდვისთვის გადახდილი საფასური, დაკარგული ნივთის გადაზიდვისათვის გადახდილი თანხა, შესაბამისი გადასახადების ჩათვლით.

მუხლი 38. კომპენსაცია რეგისტრირებული ბარგის დაზიანების შემთხვევაში

1. რეგისტრირებული ბარგის დაზიანების შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველმა, გარდა ყველა სხვა კომპენსაციისა, ზიანისათვის უნდა გადაიხადოს კომპენსაცია ბარგის შემცირებული ღირებულების ეკვივალენტური ოდენობით.

2. კომპენსაციის ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს:

ა) თუ ბარგის ღირებულება შემცირებულია დაზიანების შედეგად – თანხას, რომელიც გადახდილი იქნებოდა მისი მთლიანად დაკარგვის შემთხვევაში;

ბ) თუ შემცირებულია მხოლოდ ბარგის ნაწილის ღირებულება დაზიანების შედეგად – თანხას, რომელიც გადახდილი იქნებოდა ამ ნაწილის დაკარგვისას.

მუხლი 39. კომპენსაცია რეგისტრირებული ბარგის დაგვიანებით მიწოდების შემთხვევაში

1. რეგისტრირებული ბარგის დაგვიანებით მიწოდების შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველმა, ბარგის მიწოდების მოთხოვნიდან თითოეული 24-საათიანი პერიოდისათვის, მაგრამ არაუმეტეს 14 დღისა, უნდა გადაიხადოს:

ა) თუ ბარგის მიღებაზე უფლებამოსილი პირი დაამტკიცებს, რომ ბარგის დაკარგვა ან დაზიანება გამოწვეულია მისი დაგვიანებით მიწოდების შედეგად – რეგისტრირებული ბარგის სპეციფიკიდან გამომდინარე, კომპენსაცია ბარგის დაკარგვის ან დაზიანების ოდენობით, რაც შეადგენს არაუმეტეს 0,80 ლარს თითო დაკარგულ კილოგრამზე ან 14 ლარს ბარგის შემადგენელ თითო ნივთზე, რომელიც დაგვიანებითაა მიწოდებული;

ბ) თუ უფლებამოსილი პირი ვერ დაამტკიცებს, რომ ბარგის დაკარგვა ან დაზიანება გამოწვეულია მისი დაგვიანებით მიწოდების შედეგად – პირგასამტეხლო 0,14 ლარის ოდენობით თითო კილოგრამზე ან 2.80 ლარი ბარგის შემადგენელ თითო ნივთზე, რომელიც დაგვიანებითაა მიწოდებული.

2. კომპენსაციის გადახდის მეთოდი, დაკარგული კილოგრამის ან ბარგის შემადგენელი ნივთის მიხედვით, განისაზღვრება გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით.

3. ბარგის მთლიანად დაკარგვის შემთხვევაში ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული კომპენსაცია არ გადაიხდება ამ წესის 37-ე მუხლით გათვალისწინებულ კომპენსაციასთან ერთად.

4. ბარგის ნაწილობრივ დაკარგვის შემთხვევაში ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული კომპენსაცია გადაიხდება ბარგის იმ ნაწილისათვის, რომელიც არ დაკარგულა.

5. ბარგის დაზიანების შემთხვევაში, რაც გამოწვეული არ არის ბარგის დაგვიანებით მიწოდების შედეგად, ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული კომპენსაცია გადაიხდება ამ წესის 38-ე მუხლით გათვალისწინებულ კომპენსაციასთან ერთად.

6. დაუშვებელია ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული კომპენსაციისა და ამ წესის 37-ე და 38-ე მუხლებით გათვალისწინებული კომპენსაციების მთლიანი ოდენობა აღემატებოდეს კომპენსაციის ოდენობას, რომელიც გადაიხდება ბარგის მთლიანად დაკარგვის შემთხვევაში.

თავი VIII

გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობასთან დაკავშირებული საერთო დებულებანი

მუხლი 40. პასუხისმგებლობის შეზღუდვის უფლების დაკარგვა

დაუშვებელია წინამდებარე წესით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობის შეზღუდვა, თუ დამტკიცდება, რომ ზიანი გამოწვეულია მოქმედებით ან უმოქმედობით, რაც გადამყვან-გადამზიდველმა ჩაიდინა ზიანის მიყენების განზრახვით ან გაუფრთხილებლობით.

მუხლი 41. პროცენტი

1. ამ წესის V-VII თავებით გათვალისწინებული კომპენსაციის მიღებაზე უფლებამოსილ პირს უფლება აქვს მოითხოვოს კომპენსაციაზე პროცენტის დარიცხვა, წლიური ხუთი პროცენტის ოდენობით, გადამყვან-გადამზიდველის მიმართ მოთხოვნის წარდგენის დღიდან.

2. ბარგთან მიმართებით პროცენტი გადაიხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ კომპენსაციის ოდენობა აღემატება 16 ლარს ბარგის რეგისტრაციის თითო ქვითარზე.

3. ბარგის შემთხვევაში, თუ კომპენსაციის მიღებაზე უფლებამოსილი პირი, მისთვის დადგენილ ვადაში, გადამყვან-გადამზიდველს არ წარუდგენს დოკუმენტებს, რომლებიც საჭიროა მოთხოვნის საბოლოოდ დაკმაყოფილებისათვის, პროცენტი არ დაირიცხება დადგენილი ვადის ამოწურვიდან ამ დოკუმენტების ფაქტობრივ წარდგენამდე არსებულ პერიოდზე.

მუხლი 42. პირები, რომლებზეც პასუხისმგებელია გადამყვან-გადამზიდველი

გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელია მის პერსონალზე და სხვა პირებზე, რომელთა მომსახურებითაც ის სარგებლობს გადაყვანა-გადაზიდვის განსახორციელებლად, როდესაც აღნიშნული პირები მოქმედებენ საკუთარი ფუნქცია-მოვალეობების ფარგლებში. ის სარკინიგზო ინფრასტრუქტურის მენეჯერები, სადაც ხორციელდება გადაყვანა-გადაზიდვა, განიხილებიან პირებად, რომელთა მომსახურებითაც სარგებლობს გადამყვან-გადამზიდველი გადაყვანა-გადაზიდვის განსახორციელებლად.

მუხლი 43. ნაწილობრივ დაკარგვის ან დაზიანების დადგენა

1. თუ გადამყვან-გადამზიდველი აღმოაჩენს ან ვარაუდობს მისი მეთვალყურეობის ქვეშ გადაზიდული ბარგის ნაწილობრივ დაკარგვას ან დაზიანებას ან აღნიშნულზე მიუთითებს უფლებამოსილი პირი, გადამყვან-გადამზიდველი ვალდებულია, დაყოვნების გარეშე და თუ შესაძლებელია, უფლებამოსილი პირის თანდასწრებით, შეადგინოს ოქმი, რომელიც, დაკარგული ან დაზიანებული ნივთის ბუნების შესაბამისად, განსაზღვრავს მის მდგომარეობას და, შესაძლებლობის ფარგლებში, დაკარგვის ან დაზიანების მასშტაბს, მის გამომწვევ მიზეზსა და დაკარგვის ან დაზიანების დროს.

2. ოქმის ასლი უსასყიდლოდ უნდა გადაეცეს უფლებამოსილ პირს.

მუხლი 44. საჩივრები მგზავრების გარდაცვალების ან ფიზიკური დაზიანებისას

1. მგზავრების გარდაცვალების ან ფიზიკური დაზიანების შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველის პასუხისმგებლობასთან დაკავშირებული საჩივრები წერილობით უნდა წარედგინოს გადამყვან-გადამზიდველს, რომლის წინააღმდეგაც შესაძლებელია სარჩელის შეტანა. თუ გადაყვანა-გადაზიდვას არეგულირებს გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ერთიანი ხელშეკრულება და მას თანმიმდევრობით ახორციელებს რამდენიმე გადამყვან-გადამზიდველი, საჩივრები შესაძლებელია ასევე წარედგინოს პირველ ან ბოლო გადამყვან-გადამზიდველს, აგრეთვე, გადამყვან-გადამზიდველს, რომლის ძირითადი საქმიანობის ადგილი ან ფილიალი, რომელმაც გააფორმა გადაყვანა-გადაზიდვის შესახებ ხელშეკრულება, არის სახელმწიფოში, სადაც მგზავრი მუდმივად ან ჩვეულებრივ ცხოვრობს.

2. დოკუმენტები, რომელთა საჩივრისათვის თანდართვას უფლებამოსილი პირი საჭიროდ მიიჩნევს, წარედგინება დედნის ან ასლების, ან, გადაყვან-გადამზიდველი მოთხოვნის შემთხვევაში, სათანადოდ დამოწმებული ასლების სახით. საჩივრის დასაკმაყოფილებლად გადამყვან-გადამზიდველს უფლება აქვს მოითხოვოს ბილეთის ან ბარგის რეგისტრაციის ქვითრის წარდგენა.

თავი IX

გადამყვან-გადამზიდველებს შორის ურთიერთობა

მუხლი 45. გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურის განაწილება

1. გადამყვან-გადამზიდველმა, რომელმაც მიიღო ან რომელსაც უნდა მიეღო გადაყვანა-გადაზიდვის საფასური, დაინტერესებულ გადამყვან-გადამზიდველებს ამ საფასურიდან უნდა გადაუხადოს მათი კუთვნილი წილი. გადახდის მეთოდები განისაზღვრება გადამყვან-გადამზიდველებს შორის შეთანხმებით.

2. შემცვლელ გადამყვან-გადამზიდველებს შორის ურთიერთობაზე ასევე ვრცელდება ამ წესის მე-6 მუხლის მე-3 და მე-14 მუხლის მე-3 პუნქტები.

მუხლი 46. რეგრესის უფლება

1. გადამყვან-გადამზიდველი, რომელმაც გადაიხადა კომპენსაცია წინამდებარე წესის შესაბამისად, უფლებამოსილია გამოიყენოს რეგრესის უფლება გადაყვანა-გადაზიდვაში მონაწილე გადამყვან-გადამზიდველებთან მიმართებით, შემდეგი დებულებების შესაბამისად:

ა) ზიანზე პასუხისმგებელია მხოლოდ ის გადამყვან-გადამზიდველი, რომელმაც გამოიწვია დაკარგვა ან დაზიანება;

ბ) თუ ზიანი გამოწვეულია რამდენიმე გადამყვან-გადამზიდველის მიზეზით, თითოეული გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელია მისი მიზეზით გამოწვეულ დაკარგვაზე ან დაზიანებაზე. თუ ასეთი გამიჯვნა შეუძლებელია, კომპენსაცია მათ შორის ნაწილდება ამ მუხლის „გ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად;

გ) თუ ვერ დამტკიცდება, რომელმა გადამყვან-გადამზიდველმა გამოიწვია ზიანი, კომპენსაცია ნაწილდება გადაყვანა-გადაზიდვაში მონაწილე ყველა გადამყვან-გადამზიდველს შორის, გარდა იმ გადამყვან-გადამზიდველებისა, რომლებიც დაამტკიცებენ, რომ ზიანი არ არის გამოწვეული მათი მიზეზით. განაწილება გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურთან მიმართებით მათი კუთვნილი წილის პროპორციული უნდა იყოს.

2. რომელიმე გადამყვან-გადამზიდველის გადახდისუუნარობის შემთხვევაში, მის მიერ გადასახდელი წილი ნაწილდება გადაყვანა-გადაზიდვაში მონაწილე ყველა სხვა გადამყვან-გადამზიდველს შორის, გადაყვანა-გადაზიდვის საფასურთან მიმართებით მათი კუთვნილი წილის პროპორციულად.

მუხლი 47. რეგრესთან დაკავშირებული შეთანხმებები

გადამყვან-გადამზიდველებს უფლება აქვთ გააფორმონ შეთანხმებები, რომლებიც ითვალისწინებს გამონაკლისების დაშვებას ამ წესის 45-ე და 46-ე მუხლებთან მიმართებით.

მუხლი 48. დაზღვევა და პასუხისმგებლობის დაზღვევა

სარკინიგზო საწარმო უნდა იყოს სათანადოდ დაზღვეული ან მას უნდა ჰქონდეს შესაბამისი გარანტიები საბაზრო პირობებში საკუთარი პასუხისმგებლობის დასაზღვევად.

თავი X

დაგვიანება, გამოტოვებული რეისი და მომსახურების გაუქმება

მუხლი 49. პასუხისმგებლობა დაგვიანების, გამოტოვებული რეისის და მომსახურების გაუქმების შემთხვევაში

1. გადამყვან-გადამზიდველი პასუხისმგებელია მგზავრისთვის მიყენებული ზიანისათვის, რომელიც გამოწვეულია იმ ფაქტით, რომ გაუქმებული რეისის, მატარებლის დაგვიანების ან გამოტოვებული რეისის გამო, მგზავრობა ვერ გაგრძელდება იმავე დღეს ან მგზავრობის იმავე დღეს გაგრძელების მოთხოვნა, მოცემული გარემოებებიდან გამომდინარე, არ იქნებოდა გონივრული.

2. გადამყვან-გადამზიდველი ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობისგან თავისუფლდება, თუ რეისის გაუქმება, მატარებლის დაგვიანება ან რეისის გამოტოვება გამოწვეულია ქვემოთ მოცემული ერთ-ერთი მიზეზით:

ა) გარემოებებით, რომლებიც დაკავშირებული არ არის რკინიგზის ექსპლუატაციასთან და რომელთა თავიდან აცილება და შედეგების პრევენცია გადამყვან-გადამზიდველს არ შეეძლო, მიუხედავად იმისა, რომ მოცემული შემთხვევის თავისებურების გათვალისწინებით, გადამყვან-გადამზიდველმა მიმართა ყველა საჭირო ძალისხმევას;

ბ) მგზავრის ბრალით;

გ) მესამე პირის ქმედებით, რომლის თავიდან აცილება და შედეგების პრევენცია გადამყვან-გადამზიდველს არ შეეძლო, მიუხედავად იმისა, რომ მოცემული შემთხვევის თავისებურების გათვალისწინებით გადამყვან-გადამზიდველმა მიმართა ყველა საჭირო ძალისხმევას. იმავე სარკინიგზო ინფრასტრუქტურით მოსარგებლე სხვა სარკინიგზო საწარმო მესამე პირად არ განიხილება. ასეთ შემთხვევაში გადამყვან-გადამზიდველს აქვს რეგრესის უფლება.

მუხლი 50. თანხის ანაზღაურება და მარშრუტის შეცვლა

1. თუ გონივრული ვარაუდის საფუძველზე მოსალოდნელია, რომ მგზავრის გადაყვანის შესახებ ხელშეკრულებაში (ბილეთში) მითითებულ დანიშნულების პუნქტში ჩასვლა 60 წუთით ან უფრო მეტი

ხნით დაგვიანდება, დაგვიანებული მომსახურების გამწევმა სარკინიგზო საწარმომ მგზავრს დაუყოვნებლივ უნდა შესთავაზოს შემდეგი უფლებებით სარგებლობა, რომელთაგან მგზავრი ერთ-ერთს აირჩევს:

ა) მგზავრისთვის ბილეთის მთლიანი საფასურის ანაზღაურება მარშრუტის იმ მონაკვეთზე (მონაკვეთებზე), რომელზედაც (რომლებზედაც) მგზავრობა არ განხორციელდა, და იმ მონაკვეთზე (მონაკვეთებზე), რომელზედაც (რომლებზედაც) მგზავრობა უკვე განხორციელდა, თუ მგზავრის თავდაპირველი მგზავრობის გეგმა ვერ სრულდება;

ბ) მგზავრობის გაგრძელება ან მარშრუტის შეცვლა დანიშნულების პუნქტში ჩასასვლელად მსგავსი სატრანსპორტო პირობებით, პირველი შესაძლებლობისთანავე, თუ არსებობს აღნიშნულის ობიექტური შესაძლებლობა;

გ) მგზავრობის გაგრძელება ან მარშრუტის შეცვლა დანიშნულების პუნქტში ჩასასვლელად მსგავსი სატრანსპორტო პირობებით, მგზავრისთვის მოსახერხებელ დროს და ობიექტური შესაძლებლობის არსებობისას.

2. თუ ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტებით განსაზღვრულ შემთხვევაში მგზავრისთვის გონივრულ ვადაში შეუძლებელია მგზავრობის შეთავაზება სარკინიგზო ტრანსპორტით, გადამყვან-გადამზიდველმა მგზავრს უნდა შესთავაზოს ალტერნატიული სახმელეთო სატრანსპორტო მომსახურებით უზრუნველყოფა.

3. მიუხედავად იმისა, რომ ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „გ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული მსგავსი სატრანსპორტო პირობებით მარშრუტის შეცვლას დაგვიანებული მომსახურების გამწევი სარკინიგზო საწარმო ან სხვა სარკინიგზო საწარმო ახორციელებს, აუცილებელი არ უნდა გახდეს მგზავრის მიერ დამატებითი ხარჯების გაწევა. ეს მოთხოვნა ვრცელდება აგრეთვე იმ შემთხვევაზე, როდესაც მარშრუტის შეცვლა გულისხმობს უფრო მაღალი კლასის ან ალტერნატიული სატრანსპორტო საშუალების გამოყენებას. სარკინიგზო საწარმომ უნდა განახორციელოს ყველა შესაძლო ზომა დამატებითი დამაკავშირებელი რეისების/გადასხდომების თავიდან ასაცილებლად და უნდა უზრუნველყოს მგზავრობის მთლიანი დროის ფარგლებში შეძლებისდაგვარად მცირე ხნით დაგვიანება. მგზავრი არ უნდა განთავსდეს უფრო დაბალი კლასის სატრანსპორტო საშუალებაში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს საშუალება მარშრუტის შეცვლისთვის ერთადერთი ხელმისაწვდომი ალტერნატივაა.

4. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის შეუზღუდავად, სარკინიგზო საწარმო უფლებამოსილია მგზავრს, მისი მოთხოვნის საფუძველზე, მისცეს უფლება ისარგებლოს ტრანსპორტირების სხვა საშუალებით, რათა მგზავრმა მსგავსი პირობებით შეძლოს საბოლოო დანიშნულების პუნქტამდე ჩასვლა. ამ შემთხვევაში სარკინიგზო საწარმომ მგზავრს უნდა აუნაზღაუროს მის მიერ გაწეული ხარჯები.

5. თუ მარშრუტის შეცვლის ხელმისაწვდომი ვარიანტების შესახებ მგზავრს არ ეცნობება დაგვიანებული ან გაუქმებული მომსახურების, ან გამოტოვებული რეისის განრიგით გათვალისწინებული გამგზავრების დროიდან 100 წუთის განმავლობაში, მგზავრი უფლებამოსილია ამ მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებით ისარგებლოს რკინიგზით ან საავტომობილო ქვეყნის შიდა რეგულარული სამგზავრო გადაყვანის მომსახურებით. სარკინიგზო საწარმომ მგზავრს უნდა აუნაზღაუროს მის მიერ გაწეული აუცილებელი, შესაბამისი და გონივრული ხარჯები.

6. მარშრუტის შეცვლასთან დაკავშირებული სატრანსპორტო მომსახურების მიმწოდებლებმა ალტერნატიული მომსახურების შეთავაზებისას შესაძლებლობის ფარგლებში უნდა მიმართონ ყველანაირ გონივრულ ძალისხმევას, რათა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირი უზრუნველყონ დახმარებისა და ხელმისაწვდომობის ისეთი პირობებით, რომლებიც მსგავსია სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებით გადაყვანის პირობებისა. მარშრუტის შეცვლასთან დაკავშირებული სატრანსპორტო მომსახურების მიმწოდებლებს უფლება აქვთ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირი და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირი უზრუნველყონ ალტერნატიული მომსახურებით, რომელიც შეესაბამება მათ საჭიროებებს და განსხვავდება სხვა მგზავრებისათვის შეთავაზებული მომსახურებისაგან.

7. ამ მუხლის პირველი ნაწილის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ბილეთის საფასური უნდა ანაზღაურდეს შესაბამისი მოთხოვნის მიღებიდან 30 დღის ვადაში, საქართველოს კანონმდებლობითა და სარკინიგზო საწარმოს მიერ დადგენილი წესით. ეს საფასური შეიძლება ანაზღაურდეს აგრეთვე ვაუჩერის სახით ან/და რკინიგზით მგზავრთა გადაყვანის სხვა, შესაბამისი მომსახურების მიწოდებით, იმ პირობით, რომ ამ ვაუჩერთან ან/და მომსახურებასთან დაკავშირებული პირობები, განსაკუთრებით მოქმედების ვადასა და დანიშნულების პუნქტთან მიმართებით, საკმარისად მოქნილია და მგზავრი თანახმაა, მიიღოს ეს ვაუჩერი ან/და მომსახურება. ბილეთის ღირებულების ასანაზღაურებელი თანხა არ უნდა შემცირდეს ფინანსურ ოპერაციასთან დაკავშირებული ხარჯებით, როგორებიცაა საკომისიოები, სატელეფონო ხარჯები და სხვა.

8. მგზავრებს შესაძლოა ჰქონდეთ თანხის ანაზღაურების მოთხოვნის ერთიანი ფორმით წარდგენის შესაძლებლობა. სარკინიგზო საწარმოებმა უარი არ უნდა თქვან თანხის ანაზღაურების მოთხოვნაზე მხოლოდ იმ მიზეზით, რომ მგზავრმა არ გამოიყენა ერთიანი ფორმა. თუ მოთხოვნა საკმარისად ზუსტი არ არის, სარკინიგზო საწარმომ მგზავრს უნდა მოსთხოვოს მისი დაზუსტება და აღნიშნულთან დაკავშირებით უნდა გაუწიოს დახმარება. ერთიანი ფორმისათვის უნდა დადგინდეს ფორმატი, რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის.

9. ამ მუხლით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მიზნით გადამყვან-გადამზიდველი უფლებამოსილია დაადგინოს სპეციალური გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობები. აღნიშნული წესები არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს ამ მუხლით განსაზღვრულ წესებს.

მუხლი 51. კომპენსაცია

1. მგზავრს უფლება აქვს, მიიღოს კომპენსაცია სარკინიგზო საწარმოს მიზეზით გამოწვეული დაგვიანებისთვის, თუ იგი იგვიანებს ბილეთში მითითებული გამგზავრების პუნქტიდან დანიშნულების პუნქტამდე გადაადგილებისას და ბილეთის საფასური ანაზღაურებული არ არის ამ წესის 50-ე მუხლის შესაბამისად. ამასთანავე, მას უნარჩუნდება მგზავრობის უფლება. აღნიშნულ შემთხვევაში მგზავრისთვის გადასახდელი კომპენსაციის მინიმალური ოდენობაა:

ა) ბილეთის საფასურის 25% – 60 წუთიდან 120 წუთამდე დაგვიანებისთვის;

ბ) ბილეთის საფასურის 50% – 120 წუთით ან უფრო მეტი ხნით დაგვიანებისთვის.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის მოქმედება ვრცელდება აგრეთვე სააბონემენტო ბილეთის ან სეზონური ბილეთის მქონე მგზავრზე. სააბონემენტო ბილეთის ან სეზონური ბილეთის მოქმედების ვადის განმავლობაში დაგვიანების ან მომსახურების გაუქმების შემთხვევის განმეორებისას მგზავრს უფლება აქვს, მიიღოს კომპენსაცია სარკინიგზო საწარმოს საკომპენსაციო პირობების შესაბამისად. ამ პირობებით დადგენილი უნდა იყოს დაგვიანების განსაზღვრისა და კომპენსაციის გაანგარიშების კრიტერიუმები. თუ სააბონემენტო ბილეთის ან სეზონური ბილეთის მოქმედების ვადის განმავლობაში 60 წუთზე ნაკლები დროით დაგვიანების შემთხვევა მეორდება, შესაძლებელია ეს შემთხვევები კუმულაციურად აღირიცხოს და მგზავრმა კომპენსაცია მიიღოს სარკინიგზო საწარმოს საკომპენსაციო პირობების შესაბამისად.

3. დაგვიანებისთვის კომპენსაცია გაანგარიშდება მგზავრის მიერ გადახდილი ბილეთის საფასურის მთლიანი ოდენობიდან, რაც არ მოიცავს დამატებით საკომისიო მოსაკრებელს. თუ მგზავრის გადაყვანის შესახებ ხელშეკრულება ორმხრივ მგზავრობას გულისხმობს, მიმავალი ან დასაბრუნებელი რეისის დაგვიანებისთვის კომპენსაცია გადაიხდება ბილეთში მითითებული მგზავრობის ამ კონკრეტული ნაწილის ღირებულების ოდენობით. თუ ბილეთში მგზავრობის ცალკეული ნაწილების ღირებულებები მითითებული არ არის, კომპენსაცია გადაიხდება ბილეთის საფასურის ნახევარი ოდენობით. დაგვიანებული მომსახურების ღირებულება, რომელიც გათვალისწინებულია მგზავრის გადაყვანის შესახებ ხელშეკრულების ნებისმიერი სხვა ფორმით და მგზავრს აძლევს ორ ან ორზე მეტ თანამიმდევრულ მონაკვეთზე მგზავრობის უფლებას, გაანგარიშდება ბილეთის მთლიანი საფასურის ოდენობის პროპორციულად.

4. მგზავრებს შესაძლოა ჰქონდეთ კომპენსაციის მოთხოვნის ერთიანი ფორმით წარდგენის შესაძლებლობა. სარკინიგზო საწარმოებმა უარი არ უნდა თქვან კომპენსაციის მოთხოვნაზე მხოლოდ იმ

მიზეზით, რომ მგზავრმა არ გამოიყენა ერთიანი ფორმა. თუ მოთხოვნა საკმარისად ზუსტი არ არის, სარკინიგზო საწარმომ მგზავრს უნდა მოსთხოვოს მისი დაზუსტება და აღნიშნულთან დაკავშირებით გაუწიოს დახმარება. ერთიანი ფორმისათვის უნდა დადგინდეს ფორმატი, რომელიც ხელმისაწვდომი იქნება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის.

5. ბილეთის საფასურისთვის კომპენსაცია გადახდილი უნდა იქნეს მისი მოთხოვნიდან 30 დღის ვადაში. კომპენსაცია მოთხოვნილი უნდა იქნეს დაგვიანებული ან გაუქმებული რეისის დაწყების თარიღის მომდევნო დღიდან 10 დღის ვადაში. მგზავრის თანხმობის შემთხვევაში კომპენსაცია შეიძლება გაიცეს აგრეთვე ვაუჩერის სახით ან/და რკინიგზით მგზავრთა გადაყვანის სხვა, შესაბამისი მომსახურების მიწოდებით. კომპენსაცია გადაიხდება ფულადი სახით, მგზავრის მოთხოვნის საფუძველზე.

6. კომპენსაცია ბილეთის ღირებულებისათვის არ უნდა შემცირდეს ფინანსურ ოპერაციასთან დაკავშირებული ხარჯებით, როგორიცაა გადასახადები, სატელეფონო ხარჯები და სხვა. სარკინიგზო საწარმოებს უფლება აქვთ დააწესონ მინიმალური ზღვარი, რომლის ქვემოთაც კომპენსაცია არ გადაიხდება. ეს მინიმალური ზღვარი არ უნდა აღემატებოდეს 5 ლარს ერთ ბილეთზე.

7. მგზავრს არ აქვს კომპენსაციის მიღების უფლება, თუ მას დაგვიანების შესახებ ინფორმაცია ბილეთის ყიდვამდე მიეწოდა ან თუ იგი სხვა მომსახურების ფარგლებში მგზავრობის გაგრძელების ან მარშრუტის შეცვლის გამო 60 წუთზე ნაკლები დროით იგვიანებს.

8. სარკინიგზო საწარმო ვალდებული არ არის მგზავრს გადაუხადოს კომპენსაცია, თუ მგზავრის გადაყვანის შესახებ ხელშეკრულებაში (ბილეთში) მითითებულ გამგზავრების პუნქტიდან გასვლის დაყოვნება, დანიშნულების პუნქტში ჩასვლის დაგვიანება, მომსახურების შეწყვეტა ან მგზავრის მიერ გადასასხდომ სარკინიგზო სატრანსპორტო საშუალებაზე დაგვიანება გამოწვეულია ერთ-ერთი შემდეგი გარემოებით:

ა) საგანგებო გარემოებით, რომელსაც რკინიგზის საქმიანობასთან პირდაპირი კავშირი არ აქვს (არახელსაყრელი მეტეოროლოგიური პირობა, სტიქიური მოვლენა, ეპიდემია ან სხვა მიზეზი), თუ ეს გარემოება უშუალოდ ახდენს გავლენას შესაბამისი მომსახურების გაწევაზე და სარკინიგზო საწარმო აღნიშნულ გარემოებას ან მის შედეგებს თავიდან ვერ აიცილებდა, მიუხედავად იმისა, რომ მან განახორციელა საჭირო ძალისხმევა ამ გარემოების თავისებურების გათვალისწინებით;

ბ) მგზავრის ბრალით;

გ) მესამე პირის ქმედებით (ადამიანის ლიანდაგზე ყოფნა, ელექტროგაყვანილობის ქურდობა, მატარებელში საგანგებო სიტუაციის არსებობა, სამართალდამცავი ორგანოს მიერ ღონისძიების განხორციელება, საბოტაჟი, ტერორიზმი ან სხვა შემთხვევა), თუ ეს ქმედება უშუალოდ ახდენს გავლენას შესაბამისი მომსახურების გაწევაზე და სარკინიგზო საწარმო აღნიშნულ გარემოებას ან მის შედეგებს თავიდან ვერ აიცილებდა, მიუხედავად იმისა, რომ მან განახორციელა საჭირო ძალისხმევა ამ ქმედების თავისებურების გათვალისწინებით.

9. ამ მუხლის მე-8 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის მოქმედება არ ვრცელდება შემდეგ ქმედებებზე: სარკინიგზო საწარმოს პერსონალის გაფიცვა, იმავე სარკინიგზო ინფრასტრუქტურით მოსარგებლე სხვა სარკინიგზო საწარმოს მოქმედება ან უმოქმედობა, ინფრასტრუქტურის მენეჯერის ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერის მოქმედება ან უმოქმედობა.

მუხლი 52. დახმარება

1. ჩასვლის ან გამგზავრების დაგვიანების ან მომსახურების გაუქმების შემთხვევაში სარკინიგზო საწარმომ ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა მგზავრებს უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია ვითარებისა და რეისის ან ჩამანაცვლებელი რეისის მოსალოდნელი გამგზავრებისა და ჩასვლის დროების შესახებ, როგორც კი ასეთი ინფორმაცია ხელმისაწვდომი იქნება. თუ ამ ინფორმაციას ფლობენ ბილეთების გამყიდველები და ტუროპერატორები, მათ ასევე მოეთხოვებათ მგზავრის ინფორმირება.

2. თუ ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული დაგვიანების ხანგრძლივობა შეადგენს 60

წუთზე მეტს, დაგვიანებული მომსახურების განმახორციელებელმა სარკინიგზო საწარმომ მგზავრებს უსასყიდლოდ უნდა შესთავაზოს:

ა) ლოდინის დროის შესაბამისად, საკვები და სასმელი, თუ შესაძლებელია მათი მიწოდება, ისეთი ფაქტორების გათვალისწინებით, როგორიცაა მიწოდების მანძილი, დრო და ღირებულება;

ბ) დროებით განთავსება და რკინიგზის სადგურსა და განთავსების ადგილს შორის ტრანსპორტირება, იმ შემთხვევებში, როდესაც აუცილებელია ერთი ან მეტი ღამით ან დამატებითი დროით დარჩენა, როდესაც ეს ფიზიკურად შესაძლებელია. შესაძლებლობის შემთხვევაში გათვალისწინებული უნდა იქნეს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის დაშვებასა და მეგზური ძაღლების საჭიროებებთან დაკავშირებული მოთხოვნები;

გ) თუ მატარებელი დაბლოკილია ლიანდაგზე, ტრანსპორტირება მატარებლიდან რკინიგზის სადგურამდე, ალტერნატიულ გამგზავრების პუნქტამდე ან მომსახურებით გათვალისწინებულ საბოლოო დანიშნულების პუნქტამდე, როდესაც ეს ფიზიკურად შესაძლებელია.

3. თუ სარკინიგზო მომსახურება შეფერხებულია და ვეღარ გაგრძელდება ან ვერ გაგრძელდება გონივრულ ვადაში, სარკინიგზო საწარმოებმა მგზავრები რაც შეიძლება მალე უნდა უზრუნველყონ ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებული ალტერნატიული მომსახურებით და ობიექტური შესაძლებლობის ფარგლებში მიიღონ აუცილებელი ზომები.

4. სარკინიგზო საწარმოებმა დაზარალებულ მგზავრებს უნდა მიაწოდონ ინფორმაცია, თუ როგორ უნდა მოითხოვონ ცნობა დაგვიანების, რეისის გამოტოვების ან გაუქმების თაობაზე. ეს ცნობა ასევე გამოიყენება ამ წესის 51-ე მუხლით გათვალისწინებულ დებულებებთან მიმართებით.

5. ამ მუხლის გამოყენებისას სარკინიგზო საწარმომ განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაუთმოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის, აგრეთვე, მათი თანმხლები პირებისა და მეგზური ძაღლების საჭიროებებს.

6. ამ მუხლით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების მიზნით, მათ შორის ამ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული კრიტერიუმების (მათ შორის, ლოდინის დრო, მიწოდების მანძილი და ა.შ.) განსაზღვრის მიზნით, გადამყვან-გადამზიდველი უფლებამოსილია დაადგინოს სპეციალური წესები გადაყვანა-გადაზიდვის ზოგადი პირობებით. აღნიშნული წესები არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს ამ მუხლით განსაზღვრულ წესებს.

თავი XI

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირი

მუხლი 53. რკინიგზით ტრანსპორტირების უფლება

1. სარკინიგზო საწარმომ ან/და რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირების წარმომადგენელთა აქტიური მონაწილეობით უნდა შეიმუშაოს მატარებლით მგზავრობის არადისკრიმინაციული წესები შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის, მისი დამხმარე პირისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის გადასაყვანად.

2. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის ჯავშნები და ბილეთები შეთავაზებული უნდა იქნეს დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე, შესაბამისი თავისუფალი ადგილის/ადგილების არსებობის შემთხვევაში. სარკინიგზო საწარმომ, ბილეთების გამყიდველმა ან ტუროპერატორმა უარი არ უნდა თქვას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისაგან და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისაგან ჯავშნის მიღებაზე ან მათთვის ბილეთის გაცემაზე, ან მოითხოვონ, რომ ასეთ პირებს ახლდეს სხვა პირი, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ეს აუცილებელია ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული წესების შესასრულებლად.

მუხლი 54. ინფორმაციის მიწოდება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის

1. მოთხოვნის საფუძველზე, რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა, სარკინიგზო საწარმომ, ბილეთების გამყიდველმა ან ტუროპერატორმა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირსა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირს უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია, მათ შორის, შესაბამისი ხელმისაწვდომი ფორმატით, რკინიგზის სადგურსა და მასთან დაკავშირებულ ობიექტებზე, სარკინიგზო მომსახურებებზე დაშვებისა და მოძრავ შემადგენლობაზე დაშვების პირობების შესახებ ამ წესის 53-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული წესების შესაბამისად და ინფორმაცია ბორტზე არსებული მოწყობილობების შესახებ.

2. თუ სარკინიგზო საწარმო, ბილეთების გამყიდველი ან ტუროპერატორი, ამ წესის 53-ე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული გამონაკლისი სახით, უარს ამბობს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისაგან ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისაგან ჯავშნის მიღებაზე ან მათზე ბილეთის გაცემაზე ან უწესებს მათ სხვა პირის თანხლების მოთხოვნას, ჯავშნის მიღებაზე ან ბილეთის გაცემაზე უარის თქმიდან ან სხვა პირის თანხლების მოთხოვნის დაწესებიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში, დაინტერესებული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის მოთხოვნის საფუძველზე, უნდა მიაწოდოს აღნიშნული გადაწყვეტილების წერილობით დასაბუთება. სარკინიგზო საწარმომ, ბილეთების გამყიდველმა ან ტუროპერატორმა უნდა მიმართოს გონივრულ ძალისხმევას აღნიშნული პირებისთვის, მათი საჭიროებების გათვალისწინებით, ტრანსპორტირების მისაღები ალტერნატივის შესათავაზებლად.

3. სარკინიგზო საწარმოებმა და რკინიგზის სადგურის მენეჯერებმა უნდა უზრუნველყონ, რომ რკინიგზის სადგურებზე, რომელთაც პერსონალი არ ემსახურება (გარდა გადამყვან-გადამზიდველის მიერ განსაზღვრული ცალკეული ბაქნებისა), ადვილად ხელმისაწვდომი იყოს ინფორმაცია პერსონალით დაკომპლექტებული უახლოესი რკინიგზის სადგურებისა და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის ხელმისაწვდომი დახმარების შესახებ.

მუხლი 55. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის დახმარების გაწევა რკინიგზის სადგურებსა და მატარებლის ბორტზე

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის მოქმედებს დახმარების შემდეგი პირობები:

ა) „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებულ პერსონალურ ასისტენტს უფლება აქვს იმგზავროს სპეციალური ტარიფით ან უსასყიდლოდ და, შესაძლებლობის შემთხვევაში, დაიკავოს ადგილი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის გვერდით;

ბ) თუ სარკინიგზო საწარმო ამ წესის 53-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მოითხოვს, რომ მგზავრი საჭიროებს თანმხლებ პირს მატარებლის ბორტზე, თანმხლები პირი უფლებამოსილი უნდა იყოს იმგზავროს სპეციალური ტარიფით და შესაძლებლობის შემთხვევაში დაიკავოს ადგილი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის გვერდით;

გ) ნებადართული უნდა იყოს მათ თანმხლებად მეგზური ძაღლის დაშვება, რომლის მატარებლის ბორტზე დაშვების კონკრეტული წესები და პირობები განისაზღვრება გადამყვან-გადამზიდველის მიერ;

დ) თუ მატარებლებს პერსონალი არ ემსახურება, რკინიგზის სადგურის მენეჯერებმა ან სარკინიგზო საწარმოებმა, ამ წესის 53-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული წესების შესაბამისად, უნდა უზრუნველყონ დახმარების უსასყიდლოდ გაწევა მატარებელში ჩასხდომისა და ჩამოსხდომისას, თუ რკინიგზის სადგურზე იმყოფება სპეციალურად მომზადებული მორიგე პერსონალი;

ე) პერსონალით დაკომპლექტებული რკინიგზის სადგურში გამგზავრებისას, ტრანზიტით გავლისას ან ჩასვლისას რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა ან სარკინიგზო საწარმომ უნდა უზრუნველყოს დახმარების უსასყიდლოდ გაწევა, რათა პირმა შეძლოს მატარებელში ჩაჯდომა, დამაკავშირებელ

რეისზე გადასვლა ან მატარებლიდან ჩამოსვლა, თუ ადგილზე იმყოფება სპეციალურად მომზადებული მორიგე პერსონალი. თუ დახმარების გაწევის საჭიროება შეტყობინებულია წინასწარ, ამ წესის 56-ე მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა ან სარკინიგზო საწარმომ უნდა უზრუნველყოს დახმარების გაწევა მოთხოვნისამებრ;

ვ) რკინიგზის სადგურებზე, რომელთაც პერსონალი არ ემსახურება, სარკინიგზო საწარმომ უნდა უზრუნველყოს დახმარების უსასყიდლოდ გაწევა მატარებლის ბორტზე, მატარებელში ჩასხდომისას და ჩამოსხდომისას, თუ მატარებელს ემსახურება მომზადებული პერსონალი;

ზ) მატარებლის ბორტსა და რკინიგზის სადგურზე მომზადებული პერსონალის არყოფნის შემთხვევაში რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა ან სარკინიგზო საწარმომ უნდა მიმართოს ყველანაირ გონივრულ ძალისხმევას, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის ხელმისაწვდომი იყოს რკინიგზით მგზავრობა;

თ) სარკინიგზო საწარმოებმა უნდა მიმართონ ყველანაირ გონივრულ ძალისხმევას, რომ უზრუნველყონ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის დაშვება იმავე საბორტო მომსახურებაზე, რომელზეც დაიშვებიან სხვა მგზავრები, თუ ამ პირებს არ შეუძლიათ აღნიშნულ მომსახურებაზე დამოუკიდებლად და უსაფრთხოდ წვდომა.

მუხლი 56. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის დახმარების გაწევის პირობები

1. სარკინიგზო საწარმოებმა, რკინიგზის სადგურის მენეჯერებმა, ბილეთების გამყიდველებმა და ტუროპერატორებმა ერთამენთთან უნდა ითანამშრომლონ შეზღუდული შესაძლებლობისა მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის უსასყიდლო დახმარების გაწევის მიზნით, როგორც ეს განსაზღვრულია ამ წესის 53-ე და 55-ე მუხლებით, შეტყობინების ერთიანი მექანიზმის შეთავაზებით, შემდეგი პირობების შესაბამისად:

ა) დახმარება გაწეული უნდა იქნეს იმ პირობით, რომ სარკინიგზო საწარმოსთვის, რკინიგზის სადგურის მენეჯერისთვის, ბილეთების გამყიდველისთვის, ტუროპერატორისთვის ან ამ პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ერთიანი საკონტაქტო პუნქტისთვის შეტყობინების გაგზავნა მოხდა დახმარების საჭიროების დადგომამდე სულ მცირე 24 საათით ადრე. საკმარისია ერთი შეტყობინება ერთ რეისზე. შეტყობინების მიმღებმა ასეთი შეტყობინებები უნდა დაუგზავნოს რეისთან დაკავშირებულ ყველა სარკინიგზო საწარმოსა და რკინიგზის სადგურის მენეჯერს. შეტყობინებები მიღებულ უნდა იქნეს დამატებითი საფასურის გადახდის გარეშე, მიუხედავად გამოყენებული საკომუნიკაციო საშუალებებისა. თუ ბილეთით ან სეზონური ბილეთით დაშვებულია მრავლჯერადი მგზავრობა, მგზავრის მიერ ერთი შეტყობინება დახმარების საჭიროების შესახებ საკმარისი უნდა იყოს იმ პირობით, რომ მიწოდებულია შესაბამისი ინფორმაცია შემდგომი რეისების დროის შესახებ, და შეტყობინება მოხდა დახმარების პირველი საჭიროების დადგომამდე სულ მცირე 24 საათით ადრე. ასეთ შემთხვევაში მგზავრმა ან მისმა წარმომადგენელმა უნდა მიმართოს ყველანაირ გონივრულ ძალისხმევას, რომ უზრუნველყოს მგზავრობის გაუქმების შესახებ ინფორმაციის სულ მცირე 12 სათით ადრე მიწოდება;

ბ) სარკინიგზო საწარმოებმა, რკინიგზის სადგურის მენეჯერებმა, ბილეთების გამყიდველებმა და ტუროპერატორებმა უნდა მიიღონ ყველა ზომა, რაც აუცილებელია შეტყობინებების მისაღებად. თუ ბილეთების გამყიდველებს არ შეუძლიათ ასეთი შეტყობინებების დამუშავება, მათ უნდა მიუთითონ ალტერნატიული სარეალიზაციო პუნქტები ან შეტყობინებების გადასაცემი ალტერნატიული საშუალებები;

გ) თუ შეტყობინება გადაცემული არ არის ამ პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სარკინიგზო საწარმომ და რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა უნდა მიმართონ ყველანაირ გონივრულ ძალისხმევას დახმარების გასაწევად, იმგვარად, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირმა ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირმა შეძლოს მგზავრობა;

დ) ამ პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის შეუზღუდავად, რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა ან სხვა უფლებამოსილმა პირმა უნდა დაასახელოს პუნქტები, რომელთაც შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირმა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირმა შეიძლება აცნობონ რკინიგზის

სადგურზე თავიანთი ჩასვლის შესახებ და მოითხოვონ დახმარება. ასეთი პუნქტების დასახელებასა და მათ შესახებ ინფორმაციის მიწოდებაზე პასუხისმგებლობა უნდა დადგინდეს ამ წესის 53-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული წესებით;

ე) დახმარება გაწეული უნდა იქნეს იმ პირობით, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირი ამ პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრულ პუნქტში გამოცხადდება დახმარების უზრუნველმყოფი სარკინიგზო საწარმოს ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერის მიერ მითითებულ დროს. მითითებული დრო არ უნდა შეადგენდეს 60 წუთზე მეტს ოფიციალურად გამოცხადებულ გამგზავრების ან რეგისტრაციის გავლის დრომდე. თუ მითითებული არ არის დრო, როდესაც შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს ან გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირს მოეთხოვება გამოცხადება, ის დასახელებულ პუნქტში უნდა გამოცხადდეს სულ მცირე 30 წუთით ადრე ოფიციალურად გამოცხადებულ გამგზავრების ან რეგისტრაციის დრომდე;

ვ) სარკინიგზო საწარმოს შეუძლია შექმნას ერთიანი საკონტაქტო პუნქტი, რომლის ფუნქციონირების პირობები უნდა დადგინდეს ამ წესის 53-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული წესებით.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტით განსაზღვრული ერთიანი საკონტაქტო პუნქტი პასუხისმგებელია:

ა) რკინიგზის სადგურებზე დახმარებასთან დაკავშირებული მოთხოვნების მიღებაზე;

ბ) დახმარებასთან დაკავშირებული ინდივიდუალური მოთხოვნების რკინიგზის სადგურის მენეჯერებსა და სარკინიგზო საწარმოებისათვის შეტყობინებაზე;

გ) ხელმისაწვდომობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებაზე.

მუხლი 57. გადაადგილების დამხმარე საშუალებებთან, დამხმარე მოწყობილობებსა და მეგზურ ძაღლებთან დაკავშირებული კომპენსაცია

თუ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის მიერ გამოყენებული გადაადგილების დამხმარე საშუალებების, მათ შორის ეტლების, ან დამხმარე მოწყობილობების დაკარგვა ან დაზიანება, ან მეგზური ძაღლების დაკარგვა ან დაშავება გამოწვეულია სარკინიგზო საწარმოსა და რკინიგზის სადგურის მენეჯერის მიზეზით, ისინი პასუხისმგებელი არიან ამ ზიანზე და უნდა გადაიხადონ კომპენსაცია დაუსაბუთებელი დაყოვნების გარეშე. კომპენსაცია უნდა მოიცავდეს:

ა) დაკარგული ან დაზიანებული გადაადგილების დამხმარე საშუალებების ან დამხმარე მოწყობილობების ჩანაცვლების ან შეკეთების ხარჯს;

ბ) დაკარგული ან დაშავებული მეგზური ძაღლის ჩანაცვლების ან მკურნალობის ხარჯს;

გ) გადაადგილების დამხმარე საშუალებების, დამხმარე მოწყობილობების ან მეგზური ძაღლების დროებით ჩანაცვლებისათვის საჭირო გონივრულ ხარჯებს, თუ ჩანაცვლებას არ უზრუნველყოფს სარკინიგზო საწარმო ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერი ამ მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად.

მუხლი 58. პერსონალის მომზადება

სარკინიგზო საწარმომ და რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა უნდა უზრუნველყონ, რომ პერსონალი, რომელიც საკუთარი უფლებამოსილების ფარგლებში უშუალოდ უწევს დახმარებას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირსა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირს, გადიოდეს სპეციალურ სასწავლო კურსებს შეზღუდული შესაძლებლობების შესახებ და იცოდეს, როგორ გახადოს ხელმისაწვდომი ასეთი პირებისთვის რკინიგზით მგზავრთა გადაყვანის მომსახურება. პერსონალი ამ სასწავლო კურსებს რეგულარულად უნდა გადიოდეს. აღნიშნული სასწავლო კურსები უნდა ემსახურებოდეს პერსონალის მომზადებას, კვალიფიკაციის ამაღლებას და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისა და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირის საჭიროებების შესახებ ცნობიერების გაზრდას.

თავი XII

უსაფრთხოება, საჩივრები და მომსახურების ხარისხი

მუხლი 59. მგზავრების პირადი უსაფრთხოება

სარკინიგზო საწარმომ, ინფრასტრუქტურის მენეჯერმა და რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა მათ პასუხისმგებლობას დაქვემდებარებულ სფეროებში, შესაბამის საჯარო დაწესებულებებთან თანამშრომლობით, უნდა მიიღონ საჭირო ზომები მგზავრების უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად.

მუხლი 60. საჩივრები

1. მგზავრს უფლება აქვს, საჩივრით მიმართოს სარკინიგზო საწარმოს ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერს საქართველოს სარკინიგზო კოდექსითა და ამ წესით განსაზღვრულ, მათი პასუხისმგებლობისადმი დაქვემდებარებულ საკითხებზე მოთხოვნის უფლების წარმომშობი შემთხვევის დადგომიდან 3 თვის ვადაში. სარკინიგზო საწარმო ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერი საჩივარს 1 თვის ვადაში განიხილავს. სარკინიგზო საწარმოებმა და რკინიგზის სადგურის მენეჯერებმა საჩივრის შესაფასებლად აუცილებელი მონაცემები უნდა შეინახონ საჩივრის განხილვის მთელი პროცედურის, მათ შორის ამ წესის 63-ე მუხლით გათვალისწინებული საჩივრის განხილვის პროცედურების განმავლობაში და უნდა უზრუნველყონ ამ მონაცემების მოთხოვნის შემთხვევაში სააგენტოსთვის მიწოდება.

2. ამ მუხლით გათვალისწინებული საჩივრების განხილვის პროცედურები საჯაროდ ხელმისაწვდომი უნდა იყოს, მათ შორის, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის.

3. სარკინიგზო საწარმომ ამ წესის 61-ე მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულ ანგარიშში უნდა მიუთითოს მიღებული და დამუშავებული საჩივრების რაოდენობა და კატეგორიები, რეაგირების დრო და, არსებობის შემთხვევაში, ვითარების გაუმჯობესებისათვის მიღებული ზომები.

მუხლი 61. მომსახურების ხარისხის სტანდარტები

1. სარკინიგზო საწარმომ უნდა დაადგინოს მომსახურების ხარისხის სტანდარტები და უნდა დანერგოს ხარისხის მართვის სისტემა მომსახურების ხარისხის შესანარჩუნებლად.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული მომსახურების ხარისხის სტანდარტები უნდა მოიცავდეს სულ მცირე შემდეგ საკითხებს:

ა) ინფორმაცია და ბილეთები;

ბ) პუნქტუალობა და მომსახურების შეფერხებების აღმოფხვრის ზოგადი პრინციპები;

გ) დაგვიანება:

გ.ა) მომსახურების დაგვიანებების საერთო საშუალო მაჩვენებელი პროცენტებში, მომსახურების კატეგორიის მიხედვით;

გ.ბ) ამ წესის 51-ე მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული გარემოებებით გამოწვეული დაგვიანებების პროცენტი;

გ.გ) გამგზავრებისას მომსახურების დაგვიანების პროცენტი;

დ) ჩასვლისას მომსახურების დაგვიანების პროცენტი:

დ.ა) 60 წუთზე ნაკლები დროით დაგვიანების პროცენტი;

დ.ბ) 60-119 წუთით დაგვიანების პროცენტი;

დ.გ) 120 წუთით ან მეტი დროით დაგვიანების პროცენტი;

ე) მომსახურების გაუქმება;

ე.ა) გაუქმებული მომსახურება პროცენტებში, მომსახურების კატეგორიის მიხედვით;

ე.ბ) ამ წესის 51-ე მუხლის მე-8 პუნქტით გათვალისწინებული გარემოებებით გამოწვეული გაუქმებული მომსახურება პროცენტებში, მომსახურების კატეგორიის მიხედვით;

ვ) მოძრავი შემადგენლობისა და რკინიგზის სადგურზე არსებული მოწყობილობების სისუფთავე (ვაგონებში ჰაერის ხარისხი და ტემპერატურული რეჟიმი, სანიტარიული კვანძების ჰიგიენა და სხვა);

ზ) მომხმარებელთა კმაყოფილების კვლევა;

თ) საჩივრების განხილვა, თანხის დაბრუნება და კომპენსაცია მომსახურების ხარისხის სტანდარტებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში;

ი) შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირისათვის დახმარების გაწევა.

3. სარკინიგზო საწარმომ უნდა აწარმოოს მომსახურების ხარისხის სტანდარტების შესრულების მონიტორინგი. ყოველ ორ წელიწადში ერთხელ, სარკინიგზო საწარმომ საკუთარ ვებგვერდზე (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) უნდა გამოაქვეყნოს ანგარიში მომსახურების ხარისხის შესახებ.

4. რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა მომსახურების ხარისხის სტანდარტები უნდა დაადგინოს ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული შესაბამისი ჩამონათვალის საფუძველზე. რკინიგზის სადგურის მენეჯერმა უნდა აწარმოოს ამ სტანდარტების შესრულების მონიტორინგი და უნდა უზრუნველყოს, მოთხოვნის საფუძველზე, სააგენტოს დაშვება სტანდარტების შესრულების შესახებ ინფორმაციაზე.

თავი XIII

სააგენტოს ფუნქციები

მუხლი 62. სააგენტოს მიერ რკინიგზით მგზავრთა გადაყვანის ზედამხედველობა

1. მგზავრთა უფლებების დაცვის ზედამხედველობას ახორციელებს სააგენტო.

2. მგზავრთა უფლებების დაცვის სფეროში სააგენტოს საქმიანობის ძირითადი მიმართულებებია:

ა) მგზავრებისთვის მათ უფლებებთან დაკავშირებულ საკითხებზე კონსულტაციის გაწევა;

ბ) მგზავრთა უფლებების დარღვევის შესახებ მათი საჩივრების განხილვა;

გ) მგზავრთა უფლებების დაცვის წესის შესრულების მონიტორინგი და შემოწმება (ინსპექტირება).

3. ყოველ ორ წელიწადში ერთხელ, სააგენტომ უნდა გამოაქვეყნოს ანგარიშები მისი საქმიანობის ამსახველი სტატისტიკით, მათ შორის დაწესებული ჯარიმების შესახებ, შესაბამისი კალენდარული წლის 30 ივნისამდე.

მუხლი 63. სააგენტოს მიერ საჩივრების განხილვა

1. თუ სარკინიგზო საწარმოსათვის ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერისთვის ამ წესის შესაბამისად წარდგენილი საჩივარი არ დაკმაყოფილდა ან გავიდა სარკინიგზო საწარმოსათვის ან რკინიგზის სადგურის მენეჯერისთვის ამ წესით დადგენილი საჩივრის განხილვის ვადა, მგზავრს უფლება აქვს საჩივრით მიმართოს სააგენტოს თავდაპირველი საჩივრის არდაკმაყოფილების შესახებ ინფორმაციის

მიღებიდან ან საჩივრის განხილვის ვადის ამოწურვიდან 3 თვის ვადაში. საჩივარი, რომელიც ეხება სარკინიგზო შემთხვევებს შეიტანება პირდაპირ სააგენტოში.

2. სააგენტო ვალდებულია განიხილოს რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესის დარღვევის შესახებ მგზავრის საჩივარი და განახორციელოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ღონისძიებები.

3. სააგენტო უფლებამოსილია მგზავრის საჩივართან დაკავშირებული გარემოებების შესასწავლად და გამოსაკვლევად ჩაატაროს შემოწმება. სარკინიგზო საწარმო, ინფრასტრუქტურის მენეჯერი, რკინიგზის სადგურის მენეჯერი, ბილეთების გამყიდველი, ტუროპერატორი ვალდებულია სააგენტოს მიერ მოთხოვნის შემთხვევაში გადასცეს მას შესაბამისი მასალა, ინფორმაცია ან/და დოკუმენტი, აგრეთვე უზრუნველყოს სააგენტოს უფლებამოსილი თანამშრომლის სათანადო ინფრასტრუქტურასთან დაშვება.

4. სააგენტოს მიერ მგზავრის საჩივრის განხილვის ვადა 2 თვეს არ უნდა აღემატებოდეს. ეს ვადა სააგენტოს დასაბუთებული გადაწყვეტილებით შეიძლება გაგრძელდეს არაუმეტეს 1 თვით.

5. სააგენტო უფლებამოსილია მგზავრის საჩივრის განხილვისას გონივრული ვადით შეაჩეროს შესაბამისი საქმის წარმოება დამატებითი მასალის, ინფორმაციის ან/და დოკუმენტის გამოთხოვის საფუძვლით. საქმის წარმოების შეჩერების შესახებ სააგენტო აცნობებს საჩივრის წარმდგენ პირს. საჩივრის განხილვა გაგრძელდება აღნიშნული საფუძვლის გაუქმებისთანავე. საქმის წარმოების შეჩერების პერიოდი არ ჩაითვლება ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ ვადაში.

6. საჩივრების განხილვის პროცედურაზე წვდომით უნდა სარგებლობდნენ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი და გადაადგილების შეზღუდული უნარის მქონე პირი.

მუხლი 64. ადმინისტრაციული სამართალდარღვევა

1. სააგენტოს მიერ რკინიგზის მგზავრთა უფლებების დაცვის წესის დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში იგი უფლებამოსილია გამოიყენოს შემდეგ ღონისძიებათაგან ერთ-ერთი ან ერთდროულად რამდენიმე:

ა) მოითხოვოს აღნიშნული დარღვევისა და მგზავრთა უფლებების დაცვასთან დაკავშირებული ნაკლოვანების მის მიერ მითითებული ფორმით და დადგენილ ვადაში გამოსწორება;

ბ) წერილობით მისცეს რჩევები და გაუწიოს რეკომენდაცია პირს მის მიერ მგზავრთა უფლებების უმნიშვნელო დარღვევის ჩადენის შემთხვევაში;

გ) სამართალდამრღვევს დააკისროს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობა.

2. ამ მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნის შესრულება სავალდებულოა. იგი სააგენტოს მიერ დადგენილ ვადაში უნდა შესრულდეს.

3. სააგენტოს მიერ ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში იგი უფლებამოსილია შეადგინოს ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი და მიიღოს გადაწყვეტილება სამართალდამრღვევისათვის საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის დაკისრების შესახებ.