

LOMAKE PALAUTUS- JA KORVAUSHAKEMUKSIA VARTEN

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2021/782 ⁽¹⁾ mukainen

Matkustajat voivat hakea tällä lomakkeella rautatieyrittäjiltä lipun hinnan palautusta, korvausta tai molempia.

Matkustajilla on oikeus käyttää tätä lomaketta, mutta sen käyttö ei ole pakollista. Joillakin rautatieyrittäjillä voi olla oma lomake tai vastaava järjestelmä verkkosivustollaan tai mobiilisovelluksessaan palautus- tai korvaushakemusten käsittelyä varten. Hakemusten esittämiseen voidaan soveltaa kansallisen lainsäädännön mukaisia määräaikoja.

Rautatieyrittäjät voivat myös tarjota palautusten ja korvausten suhteen asetuksessa (EU) 2021/782 säädettyjä edullisemmat ehdot. Sen vuoksi on suositeltavaa tarkistaa asianomaisen rautatieyrittäjän ehdot.

Täytä lomakkeen asiaankuuluvat osat selvästi SUURAAKKOSIN.

1. Hakemuksen syy(t)

Rastita [X] kaikki hakemukseen johtaneet tapahtumat.

Viivästyminen

Peruuttaminen

Jatkoyhteyden menettäminen viivästymisen tai peruuttamisen vuoksi

2. Muu hinnanpalautus- tai vahingonkorvaushakemus saman junamatkan osalta

Rautatieyrittäjillä voi olla oma lomake tai vastaava järjestelmä verkkosivustollaan tai mobiilisovelluksessaan palautus- tai korvaushakemusten käsittelyä varten.

*Oletko jo pyytänyt palautusta ja/tai korvausta peruuttamisesta, viivästymisestä tai jatkoyhteyden menettämisestä saman rautatiematkan aikana tällaisten kanavien kautta?
Jos olet, täytä seuraavat tiedot*

- 2.1. Samaa rautatiematkaa koskevan aiemman palautus-/korvaushakemuksen päivämäärä (päivä/kuukausi/vuosi):

⁽¹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1). Tämä lomake on esteetön versio, jonka komissio asettaa saataville Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2021/782 mukaisesta yhteisestä lomakkeesta rautatieliikenteen viivästymistä, jatkoyhteyden menettämistä ja peruuttamista koskevia rautatieliikenteen matkustajien palautus- ja korvaushakemuksia varten 27. maaliskuuta 2024 annetun komission täytäntöönpanoasetuksen (EU) 2024/949 2 artiklan mukaisesti (EUVL L 2024/949, 2.4.2024).

2.2. Taho, jolle pyyntö on osoitettu (*rautatieyrityksen nimi; jos mukana on useita rautatieyrityksiä, mainitse tässä ne kaikki*):

2.3. Aiempaa hakemusta varten käytetyt välineet (*esim. verkkolomake tai mobiilisovellus – ilmoita hakemuksen viitetiedot, jos ne ovat saatavilla*):

3. Matkaa koskevat tiedot

3.1. Rautatieyhtiön nimi

3.2. Aikataulun mukainen matka

3.2.1. Lähtöpäivä (*päivä/kuukausi/vuosi*):

3.2.2. Lähtöasema:

3.2.3. Määräasema:

3.2.4. Aikataulun mukainen lähtöaika (*tunnit/minuutit*):

3.2.5. Aikataulun mukainen saapumisaika lopulliseen määräpaikkaan (*tunnit/minuutit*):

3.2.6. Junan numero/luokka:

3.2.7. Lipun numero/varausnumero:

3.2.8. Lipun hinta:

3.3. Toteutunut matka

3.3.1. Toteutunut saapumispäivä (*päivä/kuukausi/vuosi*):

3.3.2. Toteutunut lähtöaika (*ore/minuti*):

3.3.3. Toteutunut saapumisaika lopulliseen määräpaikkaan (*tunnit/minuutit*):

3.3.4. Junan numero/luokka:

3.3.5. Jatkoyhteys menetetty (*millä asemalla*):

4. Rautatieyritykselle osoitetut vaatimukset

Täsmennä vaatimuksesi rastittamalla [X].

Hinnanpalautus rautatieyritykseltä lipusta tai lipuista ⁽¹⁾, ⁽²⁾ junavuoron peruuttamisen tai viivästymisen tai jatkoyhteyden menettämisen vuoksi, mikä aiheuttaa odotetun saapumisajan viivästymisen lopulliseen määräpaikkaan vähintään 60 minuutilla.

Korvaus rautatieyritykseltä viivästymisestä ⁽²⁾

(valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista):

- Lopulliseen määräpaikkaan saapumisen viivästyminen 60–119 minuuttia. ⁽³⁾
- Lopulliseen määräpaikkaan saapumisen viivästyminen vähintään 120 minuuttia.
- Näyttölipun tai kausilipun haltijoille aiheutuneet toistuvat viivästymiset tai peruutukset. ⁽⁴⁾

Korvaus rautatieyritykseltä muiden liikennepalvelujen tarjoajien käyttämisestä aiheutuneista tai muista kustannuksista (muun rautatieyrityksen, linja-auton, taksin, hotellin tai muun majoituspaikan laskut, laskut aterioista ja virvokkeista). ⁽⁵⁾

Huom. palautusta ja korvausta ei voi hakea rautatieyrityksiltä yhden tai useamman jatkoyhteyden menettämisen vuoksi, jos kaikki seuraavat edellytykset täyttyvät:

1. *Lippu tai liput on ostettu yhdellä ostotapahtumalla sellaista matkaa varten, jotka sisältää yhden tai useamman jatkoyhteyden*
2. *Lipuissa tai muussa (sähköisessä) asiakirjassa mainitaan, että liput ovat erillisiä kuljetussopimuksia*
3. *Tästä on ilmoitettu ennen ostoa.*

⁽¹⁾ Korvaus maksetaan 30 päivän kuluessa hakemuksen vastaanottamisesta. Hinnanpalautusta lipusta tai lipuista ei ole oikeutta saada, jos rautatieyritys on tarjonnut ja toteuttanut tarvittavat järjestelyt matkan reitittämiseksi uudelleen tai jatkamiseksi lopulliseen määräpaikkaan, ja olet hyväksynyt tämän.

⁽²⁾ Korvaus lipun hinnasta on maksettava kuukauden kuluessa korvaushakemuksen esittämisestä. Huom. rautatieyritykset voivat asettaa vähimmäisrajan, jonka alittuessa korvausta ei makseta. Tämä raja saa olla enintään neljä euroa lippua kohden. Huomaa myös että rautatieyritykseltä voi hakea joko korvausta tai hinnanpalautusta, mutta ei molempia saman matkan osalta.

⁽³⁾ Huom. tietyt rautatieyritykset voivat myöntää korvauksen alle 60 minuutin myöhästymisestä.

⁽⁴⁾ Huom. viivästyksen määrittämisperusteet ja korvauksen laskemisperusteet on esitetty rautatieyrityksen soveltamissa korvausjärjestelyissä asetuksen (EU) 2021/782 19 artiklan 2 kohdan mukaisesti.

⁽⁵⁾ Huomioon otetaan ainoastaan kustannukset, jotka ovat asianmukaisia asetuksen (EU) 2021/782 18 artiklan 3 kohdan ja 20 artiklan 2 kohdan nojalla. Huom. rautatieyritysten olisi tarjottava aterioita ja virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan, mikäli niitä on saatavilla junassa tai asemalla tai niitä voidaan kohtuudella toimittaa sinne ottaen huomioon senkaltaiset perusteet kuin etäisyys toimittajasta, toimitukseen kuluva aika ja kustannukset. Muiden kuljetuspalvelujen tarjoajien käytöstä aiheutuvat kustannukset on korvattava 30 päivän kuluessa hakemuksen vastaanottamisesta. Asiaa koskevien tositteiden toimittaminen on erittäin suositeltavaa.

Lisätietoja matkustajan oikeuksista ja korvausten hakemisesta on

- Your Europe -sivustolla osoitteessa https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_fi.htm
- Lataa EU:n Matkustajien oikeudet -sovellus skannaamalla QR-koodi.
- Europe Direct -palvelun puhelinnumero 00 800 6 7 8 9 10 11



5. Henkilötiedot

5.1. Nimi

5.1.1. Etunimi:

5.1.2. Sukunimi:

5.2. Osoite

5.2.1. Katuosoite:

5.2.2. Numero:

5.2.3. Maa:

5.2.4. Postinumero:

5.2.5. Postitoimipaikka:

5.3. Yhteystiedot

5.3.1. Sähköpostiosoite (*myös mahdollinen varaushetkellä käytetty osoite*):

5.3.2. Puhelinnumero:

5.4. Hinnanpalautuksen/korvauksen ensisijainen maksutapa:
(*rastita vain yksi vaihtoehto*)

Rahamääräinen

Matkakupongit ja/tai muut palvelut (jos niitä on tarjolla)

5.5. Maksutiedot

(*jos palautusta/korvausta toivotaan rahamääräisenä*)

5.5.1. IBAN (tilinumero):

5.5.2. SWIFT/BIC (reititysnumero):

5.5.3. Muut käytetyt maksutavat (esim. PayPal ja Apple Pay):

5.5.4. Tilinomistajan nimi (*etunimi, sukunimi*):

6. Matkalippua/matkaa koskevat lisätiedot

Voit halutessasi lisätä tähän lippuasi/matkaasi koskevia lisätietoja, esimerkiksi muille kuljetuspalvelujen tarjoajille mahdollisesti aiheutuvat lisäkustannukset tai muut kustannukset (muiden rautatieyritysten, linja-autojen, taksien, hotelli- tai muun majoituksen laskut, ateriat, virvokkeet). Asiaa koskevien tositteiden toimittaminen on erittäin suositeltavaa. Enintään 2 500 merkkiä.

MUKAAN ON LIITETTÄVÄ ASIAAN LIITTYVÄT ASIAKIRJAT

(esim. liput tai varaukset, mukaan lukien lisäkustannuksia koskevat asiakirjat ja tarvittaessa vahvistus viivästymisestä/peruutuksesta)

Tällä lomakkeella annettavien henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan yleistä tietosuojasetusta (asetus (EU) 2016/679). Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä antaa tämän lomakkeen vastaanottaja. **Ilmoitan hyväksyväni, että tämän yhteisen hinnanpalautus- ja korvauslomakkeen vastaanottaja voi jakaa henkilötietojani muiden asianomaisten osapuolten kanssa, jos se on tarpeen hakemukseni käsittelyä varten.**

Rastita [X]

KYLLÄ

EI

Vakuutan, että kaikki tässä lomakkeessa annetut tiedot ovat kaikilta osin ja kaikkien matkustajien osalta täysin totuudenmukaisia

Hakemus tehty (päivä/kuukausi/vuosi):

Hakemuksen jättöpaikka:

Matkustajan tai hänen edustajansa nimi: