

01.02.01	מספר הוראת מנהל:	המנהל למסילות ברזל ארצית	 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
01.11.2013	תאריך תחילת תוקף:		
01	מהדורה:		
		נוהל פיצוי בגין איחור	שם הוראת מנהל:
עמוד 1 מתוך 3		רמת שירות רכבת ישראל	נושא:

1. כללי

נוהל זה נכתב כחלק מאסדרת פעילותה של רכבת ישראל בע"מ (להלן - "המפעיל" או "חברת הרכבת") בתחום השירות והתפעול ובהתאם לסמכות המנהל לפי תקנה 8 לתקנות מסילות הברזל (תנאי נסיעה ברכבת), תש"ס-2000.

הנוהל מתייחס לזכאות לפיצוי בגין איחור רכבת במסילת ברזל ארצית ולשיעור הפיצוי.

נוהל זה והפיצוי לפיו הינם ממצים, בלעדיים, אחידים וידועים מראש לכלל הנוסעים במסילה הארצית. חברת הרכבת לא תישא בכל אחריות, בכל פיצוי נוסף, בכל השבה או בכל זיכוי מעבר לאמור בנוהל זה.

2. מטרה

מטרת נוהל זה הינה לקבוע את שיעור הפיצוי שחברת הרכבת תשלם לנוסע בגין איחור רכבת מכל סיבה שהיא.

3. תחולה

נוהל זה חל על איחור רכבת נוסעים. חברת הרכבת תשא בפיצוי לנוסע לפי נוהל זה בין שהאיחור נגרם באשמתה ובין שלא באשמתה.

4. הגדרות

איחור: הגעה של רכבת נוסעים לתחנת היעד $1/2$ שעה או יותר לאחר המועד הקבוע בלוח הזמנים הרשמי;

יעד: יעד רכבת נוסעים הנקוב בכרטיס שבידי הנוסע;

לוח הזמנים הרשמי: פירוט זמני הנסיעות לפי תחנות מוצא ויעד, כפי שמפורסם מעת לעת על ידי חברת הרכבת, אשר אושרו בידי המנהל למסילות ברזל ארצית;

01.02.01	מספר הוראת מנהל:	המנהל למסילות ברזל ארצית	 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
01.11.2013	תאריך תחילת תוקף:		
01	מהדורה:		
		נוהל פיצוי בגין איחור	שם הוראת מנהל:
עמוד 2 מתוך 3		רמת שירות רכבת ישראל	נושא:

כרטיס בודד: כרטיס לנסיעה ברכבת ארצית בין תחנת מוצא ויעד הנקובים בו, לרבות יחידה אחת מתוך כרטיסיה או מתוך כרטיס הלוך ושוב (להלן- צבר כרטיסים) ולמעט כרטיס תקופתי;

כרטיס תקופתי: כרטיס נסיעה לביצוע מספר בלתי מוגבל של נסיעות בין תחנת מוצא ליעד כנקוב בו לפי המועדים הנקובים בו, ושצוינו בו שם הנוסע ומספר תעודת הזהות שלו או תעודה מזהה אחרת הנושאת תמונה להנחת דעתו של המנהל;

נוסע: מי שנוסע במסילות ברזל ארצית או נמצא בה בכוונה לנסוע בה.

5. השיטה

5.1 הזכאות

נוסע אשר מחזיק בכרטיס נסיעה תקף והרכבת בה נסע אחרה ליעד הנקוב בכרטיסו, זכאי לפיצוי בשיעור המפורט להלן:

5.1.1 בגין איחור השווה או העולה על 30 דקות- כרטיס נסיעה בודד בקטע הנקוב בכרטיס הנסיעה שרכש הנוסע;

5.1.2 בגין איחור השווה או העולה על 60 דקות- שני כרטיסי נסיעה בקטע הנקוב בכרטיס הנסיעה שרכש הנוסע.

בוטלה רכבת ובעקבות כך נוסע המתין ונסע בפועל ליעדו ברכבת העוקבת, זכאי הוא לפיצוי בשיעורים האמורים, הגם שהרכבת העוקבת הגיעה ליעדה במועד המתוכנן והאיחור יחושב ביחס למועד ההגעה של הרכבת עליה אמור היה לעלות לכתחילה.

מי שבידיו כרטיס נסיעה בודד זכאי לקבל את דמי הנסיעה הנקובים בו, לפי העניין, ובלבד שהכרטיס או היחידה מתוך צבר הכרטיסים נוצלו מבלי שהנוסע ביצע את הנסיעה ברכבת.

01.02.01	מספר הוראת מנהל:	המנהל למסילת ברזל ארצית	 משרד התחבורה והבטיחות בדרכים
01.11.2013	תאריך תחילת תוקף:		
01	מהדורה:		
		נוהל פיצוי בגין איחור	שם הוראת מנהל:
עמוד 3 מתוך 3		רמת שירות רכבת ישראל	נושא:

5.2 מימוש הזכאות

מימוש הזכאות לפי סעיף 5.1 יתבצע באופן שיקבע על ידי המפעיל, ולאחר שאושר על ידי המנהל.

6. חובת דיווח

המפעיל יעביר למנהל דו"ח חודשי בו יפורטו מספר כרטיסי הפיצוי שניתנו, לפי פילוח מפורט של קווים וערכם הכספי הכולל.

7. פרסום

עיקרי נוהל זה ונוהל המפעיל שאושר על ידי המנהל כאמור בסעיף 5.2 יפורסמו לציבור באתר האינטרנט של המפעיל ובלוח הזמנים הרשמי.

משה אמסלם



מנהל מסילת ברזל ארצית