

pet eller bevægelseshæmmet, at vedkommende ikke har uafhængig og sikker adgang til disse tjenesteydelser.

Artikel 24

Betingelser for ydelse af assistance

Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer i henhold til artikel 22 og 23 i overensstemmelse med det nedenfor anførte:

- a) Assistanzen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetsteder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, får besked om den pågældendes behov mindst 48 timer, før der er behov for denne assistance. Når billetten gælder for flere rejser, er en meddelelse tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser.
- b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetstedere og rejsebureauer skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage besked.
- c) Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer jernbanevirksomheden og stationslederen alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede person tilstrækkelig assistance til at kunne rejse.
- d) Med forbehold af andre enheders beføjelser med hensyn til områder uden for jernbanestationen angiver stationslederen eller en anden bemyndiget person steder i og uden for jernbanestationen, hvor handicappede og bevægelseshæmmede personer kan melde deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance, hvis de har behov for det.
- e) Assistance ydes på betingelse af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede person er til stede på det sted og tidspunkt, der er angivet af den jernbanevirksomhed eller stationsleder, der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højst være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indcheckningstidspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødetidspunkt, skal den handicappede eller bevægelseshæmmede person være til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den

offentliggjorte afgangstid eller indcheckningstidspunktet for alle passagerer.

Artikel 25

Erstatning for bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler

Hvis jernbanevirksomheden er ansvarlig for helt eller delvist tab eller beskadigelse af handicappede eller bevægelseshæmmede personers bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler, er der ingen økonomisk begrænsning.

KAPITEL VI

SIKKERHED, KLAGER OG SERVICEKVALITET

Artikel 26

Passagerers personlige sikkerhed

Efter aftale med de offentlige myndigheder skal jernbanevirksomhederne, infrastrukturforvalterne og stationslederne på deres respektive ansvarsområder træffe passende foranstaltninger og tilpasse dem til det sikkerhedsniveau, som de offentlige myndigheder har fastlagt, for at sikre passagerernes personlige sikkerhed på jernbanestationerne og i togene og forvalte risici. De skal samarbejde og udveksle oplysninger om bedste praksis med hensyn til at afværge handlinger, der kan forringe sikkerhedsniveauet.

Artikel 27

Klager

1. Jernbanevirksomheder skal indføre en klageordning vedrørende de rettigheder og forpligtelser, der er omhandlet i denne forordning. Jernbanevirksomheden skal informere passagererne grundigt om, hvor de skal henvende sig, og om dens arbejdsprog.

2. Passagererne kan indgive klage til en hvilken som helst jernbanevirksomhed, der er berørt. Modtageren af klagen skal inden for én måned give et begrundet svar eller i begrundede tilfælde underrette passageren om, hvornår der inden for en periode på højst tre måneder fra indgivelsen af klagen kan forventes svar.