

Памятка пассажиру, путешествующему на поезде дальнего следования.



Оказание услуги по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом поездом дальнего следования регулируется: Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»; Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа, для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности от 27.05.2021 N 810; Федеральным законом от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», ГОСТ Р 58576-2019 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования».

ОАО «Российские железные дороги» (РЖД) — государственная компания, монополист в сфере железных дорог. В ней много разных подразделений, пассажирскими перевозками в поездах дальнего следования занимаются «ДОСС» и АО «ФПК». Кроме того, есть пригородные компании, организации в регионах.

АО «Федеральная пассажирская компания» (АО «ФПК») — дочерняя структура РЖД, ей принадлежит большинство пассажирских перевозок в поездах дальнего следования.

Дирекция скоростного сообщения («ДОСС») занимается высокоскоростными поездами нового поколения. Первым стал «Сапсан». Большинство высокоскоростных поездов курсируют только с комфортными сидячими вагонами. У каждого состава собственный набор дополнительных услуг, с которым можно ознакомиться при покупке билета.

Многие поезда, которые идут из России в другие страны, принадлежат не отечественным, а зарубежным перевозчикам.

Отправляясь в дорогу железнодорожным транспортом, пассажиры обязаны иметь надлежащим образом оформленные проездные документы - билеты, а железная дорога обязана оформить их выдачу при наличии свободных мест в поездах до указанных пассажирами железнодорожных станций. Билеты пассажирам оформляются при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, а при наличии льгот - также и документа, подтверждающего право на льготы. При оформлении проездного документа (билета) пассажир указывает номер мобильного телефона или иной способ связи для его информирования.

Каждый пассажир имеет право бесплатно перевозить с собой на один билет, кроме мелких вещей, ручную кладь весом не более 36 килограммов (для вагонов с 2-местными купе (СВ) - 50 килограммов), размер которой по сумме 3 измерений не превышает 180 см. Указанная ручная кладь независимо от рода и вида упаковки должна быть размещена в специально отведенных для этого местах таким образом, чтобы она не мешала другим пассажирам. Не принимаются к перевозке в качестве ручной клади вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон и вещи других пассажиров

В поездах дальнего следования пассажирам разрешается провозить бесплатно 1 ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом на перевозку детей.

Если ребенок в возрасте не старше 5 лет при проезде в поезде дальнего следования не занимает отдельное место, то на него оформляется бесплатный проездной документ (билет).

Какие услуги перевозчик оказывает в пути?

В поезда дальнего следования могут включаться вагоны, в которых пассажирам предоставляется дополнительное сервисное обслуживание. Услуги, не входящие в стоимость проезда, следует предоставлять пассажиру после предварительного информирования об их стоимости.

Порядок и чистоту в вагонах следует поддерживать на протяжении всего пути следования. Влажная уборка салона вагона в пути следования проводится не менее 2 раз в сутки и по мере необходимости.

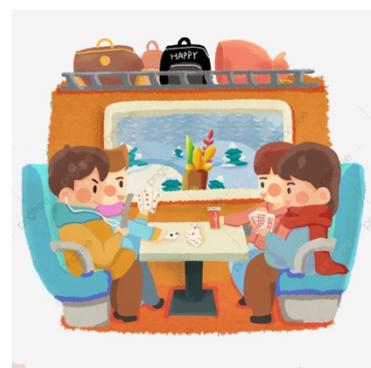
При проезде в поезде дальнего следования в вагоне с местами для лежания пассажир по своему желанию и за отдельную плату обеспечивается комплектом постельного белья, если стоимость комплекта постельного белья не включена в стоимость проезда. Проводники вагонов доставляют комплекты постельного белья на места пассажиров. При этом запрещается пользование постельными принадлежностями без постельного белья, выдаваемого проводником вагона. Уборка использованного постельного белья проводником вагона осуществляется после высадки пассажира.

В течение всей поездки пассажиры поезда дальнего следования должны иметь возможность пользоваться санитарно-гигиеническим модулем, за исключением санитарных зон. При оборудовании вагонов туалетными системами замкнутого типа разрешается пользоваться ими по всему пути следования поезда и на стоянках.



В туалете должно быть чисто: проводник обязан проверять наличие мыла, туалетной бумаги и бумажных полотенец, а также проводить уборку не реже 1 раза в 6 часов с использованием моющих и дезинфицирующих средств.

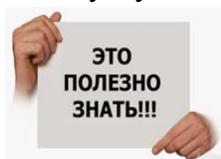
Для обеспечения горячим питанием при длительности поездки более 6 часов в состав поезда включаются вагоны-рестораны и купе-буфеты. На всем пути следования пассажиры в поезде должны быть обеспечены охлажденной кипяченой водой, либо бутилированной водой. При отправке в рейс в вагонах должно быть обеспечено наличие чайной посуды, столовых приборов и соответственно проводник обязан предоставить пассажиру посуду и приборы бесплатно.



Для организации досуга на всем пути следования пассажиры вагонов класса люкс, бизнес-класса и эконом-класса должны иметь возможность на безвозмездной основе пользоваться настольными играми (например, шашками, шахматами, домино и т. д.).

Пассажиры поезда дальнего следования в пути непосредственно в своем вагоне должны иметь возможность приобрести сопутствующие товары и сувениры в соответствии с ассортиментом, представленным в каталоге.

Если у пассажира порвалась одежда, он может попросить, чтобы ему дали иголку с ниткой, а также самые простые лекарственные средства в случае необходимости. Плата за эти услуги не требуется.



В случае отказа от поездки по инициативе пассажира, при возврате неиспользованного билета для проезда в поезде дальнего следования пассажир имеет право:

- не позднее чем за восемь часов до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из
 - стоимости билета и стоимости плацкарты;
 - менее чем за восемь часов, но не позднее чем за два часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты;
 - менее чем за два часа до отправления поезда получить обратно стоимость билета.
- Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Претензии к перевозчикам могут быть предъявлены в течение шести месяцев, претензии в отношении штрафов и пеней - в течение сорока пяти дней.

Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах ее рассмотрения уведомить в письменной форме заявителя в течение тридцати дней со дня получения претензии.