

## Памятка пассажиру железнодорожного транспорта



Путешествие на поезде должно быть комфортным и предсказуемым. Многие конфликтные ситуации возникают из-за незнания пассажирами своих законных прав.

Оказанные услуги по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Уставом железнодорожного транспорта Российской Федерации, 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.05.2021 г. N 810, Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными приказом Минтранса России от 05.09.2022 N 352.

### Оформление проезда

**Покупка билета:** Физические лица имеют право приобрести проездной документ до любой железнодорожной станции, открытой для обслуживания пассажиров.

#### **Провоз детей:**

- До 5 лет - бесплатно (без занятия места).
- От 5 до 10 лет - оплата по детскому тарифу.

**Изменение времени:** при наличии свободных мест вы можете выехать поездом, который отправляется раньше того, на который куплен билет, сделав соответствующую отметку в билетной кассе.

**Опечатка в билете:** Согласно Правил № 352 при продаже билета через интернет или терминал допускается не более одной технической ошибки в фамилии, имени или отчестве, и не более одной ошибки в серии или номере документа, удостоверяющего личность пассажира, указанных в проездном документе (билете).

При обнаружении ошибки до отправления поезда обратитесь в кассу для внесения исправлений или переоформления билета без взимания дополнительного сбора. В билетах на поезда в/из иностранных государств опечатки недопустимы.

### Багаж

Ручная кладь (вещи в вагоне): бесплатно можно провезти до 36 кг по одному билету (п. 170 Правил № 352). Для пассажиров СВ (спального вагона) лимит увеличен до 50 кг, размер которой по сумме 3 измерений не превышает 180 см. Проводник вправе не пустить с явно сверхнормативным багажом.

Размещение: Пассажир нижнего места имеет преимущественное право на использование нижнего багажного отделения. Пассажир верхнего места имеет преимущественное право на использование верхнего багажного отделения.

### **Порядок предоставления места для приема пищи**

Согласно п. 93 Правил № 352, пассажир с нижней полки обязан по требованию проводника предоставить место у столика пассажиру с верхней полки в следующие временные интервалы:

Утро (Завтрак): с 07:00 до 10:00 — не более 30 минут.

День (Обед): с 12:00 до 15:00 — не более 1 часа.

Вечер (Ужин): с 19:00 до 21:00 — не более 30 минут.

### **Правила возврата денежных средств** (в поездах дальнего следования)

- За 8 часов до отправления: 100% стоимости проезда.
- От 2 до 8 часов: Стоимость билета + 50% стоимости плацкарты.
- Менее 2 часов (или 12 часов после): Стоимость билета (без плацкарты).

Болезнь/Травма: Возврат возможен в течение 5 суток после отправления при наличии подтверждающих документов.

**В случае опоздания или переноса даты и времени поездки:** В течение 12 часов с момента отправления поезда дальнего следования можно сдать билет в кассу, либо получить

назад деньги за вычетом плацкарт и сборов, либо оформить проезд на другой поезд с доплатой разницы в стоимости.

На поезда пригородного сообщения можно вернуть полную стоимость проезда за вычетом сбора за оформление возврата денег - при возврате не позднее чем за два часа до отправления поезда; 50% стоимости проезда за вычетом сбора за оформление возврата денег - при возврате менее чем за два часа до отправления поезда.

### *Права при нарушении условий перевозки*

 Непредоставление места: Перевозчик обязан предоставить аналогичное место либо место более высокой категории без взимания доплаты.

 Задержка/Отмена: Пассажир имеет право на возврат полной стоимости проезда без удержания сборов.

 Остановка в пути: Вы можете сделать остановку в пути следования с продлением срока действия билета не более чем на 10 суток (с отметкой в кассе в течение 3 часов после прибытия).

### *Общественный порядок*

 Звук: запрещено использование музыкальных инструментов и средств звукоусиления (кроме слуховых аппаратов и наушников).

*Информация подготовлена Консультационным центром  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*