

Условия возврата жд билетов по законодательству РФ



Пассажиры предпочитают приобретать билеты на поезда заранее, так как в этом случае у них имеется возможность выбрать места в комфортабельных вагонах и оптимальный маршрут путешествия с минимумом пересадок.

Иногда так тщательно подобранные билеты приходится сдавать. Меняются жизненные обстоятельства, из-за чего поездка откладывается на другой срок либо совсем отменяется. Чтобы сэкономить потраченные денежные средства, постарайтесь сдать ставшие ненужными билеты как можно раньше.

Какие существуют условия сдачи билетов на поезд в нашей стране?

О чем следует помнить при сдаче билетов:

- отказаться от билетов можете, обратившись в любую кассу РЖД;
- возврат сумм наличными деньгами допускается только при предъявлении паспорта;
- при утере билетов подойдите в кассы на вокзалах, специально предназначенные для решения таких вопросов. Туда же обращайтесь и при порче билетов;
- при сдаче купленных в агентствах, посреднических организациях билетов комиссионные сборы и оплата их услуг возврату пассажиру не подлежат;
- за каждый сданный билет придется оплатить комиссионный сбор (за исключением бесплатных билетов на детей до пяти лет без отдельного места).

Пассажир должен знать о том, что при отказе от поездки

стоимость приобретенных им ранее билетов на поезда РЖД, следующих по территории России, вернется ему не вся. Если до отхода поезда:

- имеется в запасе от 2 до 8 часов, то он теряет половину стоимости плацкарты. Остальные суммы возвращаются полностью;
- остается менее 2 часов – сумма возврата снижается на всю стоимость плацкарты.

Несколько иной порядок расчетов при сдаче билетов в страны СНГ и Балтии или на сформированные там поезда. Пассажир не получает:

- половину цены плацкарты при сдаче билетов от 6 до 24 часов до отбытия поезда;
- стоимость плацкарты при отказе от билетов от 3 до 6 часов до отхода поезда.

Если пассажир потерял билет, то речь о его возврате вообще не ведется. Обычно все вопросы, связанные по получению причитающихся денег за сданные билеты, решаются по месту их покупки. Также обстоит дело и с претензиями пассажиров. Адресуйте их в отделения РЖД по месту приобретения билетов.

Ознакомьтесь с основными важными моментами, которые помогут разобраться в ситуации, если придется отказаться от поездки на поезде:

- Размер подлежащей возврату суммы при отказе от поездки целиком зависит от времени возврата билетов. Хотите полностью получить уплаченные деньги за билеты, сдайте их более чем за 8 часов до отъезда поезда. Единственная сумма, которая будет удержана, представляет собой сбор в размере 192 рублей 70 копеек. Потеряете чуть больше половины стоимости билета, если вернете билет и до отхода поезда останется не менее двух часов. Если вы отстали от поезда, не спешите выбрасывать билеты на ушедший поезд. Сдайте их в кассу в течение 12 часов

после отправления поезда. Тогда вернете почти половину потраченных вами денег;

- Что касается билетов в страны СНГ и Прибалтики, то их лучше сдавать за двое суток до назначенного дня отбытия поезда. Вернете всю стоимость билетов с минусом только общеустановленного сбора. Если до отхода поезда есть еще 6 часов, можно рассчитывать на сумму от 60 до 70 процентов. Возврат билетов всего лишь за час гарантирует получение от 40 до 50 процентов его стоимости. При отбытии поезда меньше чем через час смысла сдавать в кассу билет не имеется: деньги возврату не подлежат;
- Сложнее обстоит дело с билетами в страны дальнего зарубежья: отказ от них за шесть часов до отхода поезда обеспечивает получение всей суммы. Сумма установленного сбора за возврат билетов по этим маршрутам составляет 10 евро;
- Если билет приобретен за наличные деньги, то сдавайте билет в кассе. При покупке билета в режиме онлайн средства поступят на карточку, посредством которой оплачивалась стоимость билетов. Точный срок поступления денег узнать невозможно. Установлены только временные пределы от 7 до 30 дней. Все зависит от банка, владельцем карточки которой вы являетесь. Если произойдет задержка с поступлением денег, обратитесь в обслуживающий вас банк;
- Куда и как сдавать электронный билет во многом зависит от того имела ли место электронная регистрация. При ее отсутствии отказаться от билета следует через интернет. Если регистрация состоялась, сдать билет по интернету можно не менее чем за час до того, как поезд тронется с первой станции маршрута поезда. Потом придется сдавать его в кассу. При наличии сомнений информацию о прохождении электронной регистрации можно узнать на сайте. Или посмотрите имеется ли на посадочном купоне надпись, предписывающая получить билет в кассе или через

терминал. Она выполнена красными буквами и сразу привлекает внимание пассажиров. Если такая надпись имеется, то это говорит об отсутствии электронной регистрации. Если у вас на руках имеется распечатанный билет на бумажном бланке, то примут его только в кассе;

- В случаях опоздания на поезд имеется возможность сдачи билета только в кассу. Через интернет сделать это не представляется возможным. Если Вы не успели на поезд, билет нельзя будет вернуть онлайн – только в кассе. При осуществлении электронной регистрации сдайте билет в кассу спустя 20 минут, но не более чем через 3 часа после отхода поезда. Оформление его сдачи произойдет в обычном порядке. Деньги будут зачислены на карточку в течение 7-30 дней. Возврат билета с регистрацией в иные сроки, возможен только в претензионном порядке. Срок ожидания пассажиром денег немалый. Он составляет 180 дней. Билеты без электронной регистрации на поезда, следующие по территории России, сдаются в обычном порядке;
- Наличие у пассажира уважительной причины, по которой он отстал от поезда, продлевает сроки для возврата им билетов. Билеты на поезда по России сдавайте не позже чем через 5 дней после отправления состава, в страны Прибалтики и СНГ – не позже 10 дней. Уважительными считаются болезнь, несчастный случай или дорожно-транспортное происшествие с участием пассажира. Причем все эти основания должны быть документально подтверждены. Возвратная сумма составит от 40 до 50 процентов. Она поступит на карточку пассажира в течение 180 дней. Для пассажиров, имевших билеты в дальнее зарубежье, установлен 30-дневный срок для обращения с заявлением о сдаче билетов. При соблюдении этого срока он получит все потраченные им деньги, за исключением удержанного сбора в размере 10 евро. Помимо того, следует представить и официальные документы в

обоснование уважительности причины, по которой поездка не состоялась: справку из лечебного учреждения, протокол ГИБДД;

- При оформлении сдачи билета потребуются паспорта, на которые оформлены билеты, сами билеты на бумажном носителе, посадочные купоны или номера электронных билетов;
- По общему правилу билет принимается только от лица, на имя которого он оформлен. Если не можете по каким-либо причинам вернуть билеты лично, оформите у нотариуса доверенность на совершение этих действий на своего доверителя. В этом случае он на основании своего паспорта и паспорта пассажира, купившего билет, доверенности сможет сдать его вместо вас в кассу;
- Оформление билета требует правильного указания в нем фамилии, имени и отчества пассажира, данных его паспорта. Не стоит волноваться при наличии в билете одной неверной буквы в имени или цифры в номере паспорта. Проводник обязан допустить в поезд такого пассажира на основании имеющегося билета. Если ошибок окажется намного больше, подойдите к проводнику заранее. Он уполномочен на специальном терминале оформить новый проездной билет. Но при этом пассажиру придется оплатить 200 рублей. Обращаться в кассу не стоит. Кассир не сможет внести такие исправления. В настоящее время в билетах отражаются место и дата рождения пассажира. Эта информация не является главной. Ошибки касательно места рождения никакого значения не имеют. Ошибочная дата рождения повлияет на ситуацию, если это скажется на стоимости билета. Например, в результате неправильно указанной даты рождения билет на взрослого человека оформлен по льготному детскому тарифу или наоборот;
- Произвести обмен билета на другое время, поезд или место удастся только в кассе. В режиме онлайн такая услуга недоступна. Операция обмена билета для пассажира создает

ряд неудобств.

Одно из них: средства за обмениваемый билет также зачисляются на карточку клиента в течение месяца. Пассажиру оформляется новый билет из имеющихся свободных мест.

Пассажир незначительно выигрывает в сумме удерживаемого сбора: при обмене он составит около 130 рублей, сэкономив при этом около 60 рублей. При поездке по территории РФ обменивайте электронные билеты не менее чем за 8 часов. В этом случае не будет удержан штраф в размере 30 процентов всей стоимости билета.

Чем раньше билет будет сдан в кассу РЖД или через интернет, тем меньшая сумма будет удержана с пассажира.

Сумма, которую оплачивает пассажир при покупке билета на поезд, состоит из двух основных частей: стоимости самого билета, дающего право проезда на железнодорожном транспорте, и цены плацкарты (стоимость места пассажира, зависящая от степени комфортабельности вагона). Незначительные суммы составляют комиссионный сбор, страховка, сервисные услуги. Если билет куплен не в кассе РЖД, а через другие агентства, то пассажир оплачивает также и их услуги.

Расчет подлежащей возврату пассажиру суммы при сдаче им билета находится в зависимости от оставшегося до отправки поезда времени:

- не меньше 8 часов – деньги возвращают в полном объеме за вычетом железнодорожного сбора;
- от 2 до 8 часов – вся стоимость билета и половина плацкарты;
- меньше 2 часов – клиент получает только стоимость билета без плацкарты.

При отказе РЖД вернуть стоимость билетов и истечении всех сроков для поступления денег обращайтесь с иском в суд.