

# Возврат электронного билета через кассу перевозчика



Существование интернета значительно облегчает жизнь многим людям. Если еще совсем недавно, для того чтобы поехать в отпуск на поезде, нужно было ехать на вокзал и покупать билеты, причем делать это следовало за несколько недель до желаемой даты, то сегодня достаточно иметь устройство, способное выйти в интернет.

Существует огромное количество сайтов, с помощью которых можно приобрести электронный билет практически на любой вид транспорта, в том числе и на поезд.

Причем сайт, предоставляющий такие услуги может быть как официальным ресурсом компании, так и сторонним или вообще сайтом-посредником. Тут дело вкуса.

Возможность приобрести электронный билет – это действительно удобная услуга. Сегодня уже мало кто с утра пораньше отправляется на вокзал за билетом. Да и очередь в железнодорожную кассу заметно сократилась.

Купить железнодорожный билет стало также просто, как и совершить любую покупку через интернет. Нет необходимости выходить из дома или офиса.

**Каким образом осуществляется возврат билета на поезд (электричку) в кассу, если приобретен он был через интернет?**

Какие существуют общие правила на случай возврата?

У человека могут возникнуть разные обстоятельства, в том числе и такие, при которых потребуется сделать возврат электронного билета, который не был использован.

**Стоит принять к сведению:**

- Как правило, в стоимость билета входит определенная сумма дополнительного сервисного сбора. Эту сумму вернуть не возможно, независимо от обстоятельств;
- Компании-перевозчики устанавливают сбор за каждое место при возврате денежных средств за билет, который был не использован. Если происходит возврат неиспользованного безденежного электронного билета, который был приобретен на ребенка, моложе 5 лет без оплаты места, то денежные средства при возврате не взимаются;
- В стоимость билета входит и стоимость сервисных услуг (например оплата за постельное белье). Эти деньги подлежат полному возврату;
- В том случае, если электронные билеты были приобретены для проезда в вагоне VIP-класса (это «мягкие» вагоны, которые имеют уровень обслуживания «1 А», «1 М» или «1 Н»), в салон-переговорную поезда «Сапсан» (вагон № 01, места с 27 по 30, относятся к категории обслуживания «1 Р»), СВ (относится к уровню сервиса 1 Е), а также вагон, с которым предусмотрены места для сидения (уровень сервиса 1 В), и была произведена полностью оплата всего купе, то по правилам можно вернуть деньги, при возврате всех билетов, оформленных в заказе.

По закону денежные средства зачисляются на карту, электронный кошелек или другой счет плательщика, с которого были переведены деньги за покупку. Срок зачисления возврата составляет от 3 до 30 дней с момента подачи заявки на проведение возврата. Когда у покупателя имеются претензии, либо он не получил сумму возврата в указанный период времени, он обязан составить письменную претензию на адрес банка, карта которого принадлежит покупателю.

При этом необходимо учесть, что в случае необходимости возврата денег, вы обязаны соблюдать существующие сроки, поскольку вам обязаны вернуть денежные средства, которые вы потратили за неиспользованный электронный проездной документ. Для этого обратитесь в любую российскую билетную кассу, которая имеет право проводить подобные операции.

**Чтобы получить свои собственные деньги, потраченные на покупку билета, вам нужно предоставить:**

- Номер электронного проездного документа или заказа;
- Внутренний российский паспорт (требуется для подтверждения личности);
- Также предоставить номер своего паспорта;
- Если ранее был выдан посадочный купон, напечатанный на бланке билета, то его тоже приложить к пакету документов вместе с паспортом;
- Подать пакет документ в кассу, занимающуюся возвратом денежных средств за билеты.

Стоит обратить внимание на то, что осуществить возврат электронного билета, который был приобретен на международное направление (например, в Европу), можно только в билетных кассах, занимающихся продажей международных билетов.

Чтобы вернуть билет, приобретенный на скорый поезд пригородного сообщения, пассажир должен обратиться в кассу перевозчика. Кассу можно найти на вокзале, с которого отправляется и на который прибывает поезд.

**Вернуть деньги за неиспользованный билет электронного типа можно только в России.**

Возврат заказа, согласно правилам, производится практически по всем типам билетов электронного типа. Однако имеются исключения. Они касаются билетов, на которые были получены посадочные купоны (проездные документы), выданные в кассе по продаже билетов, либо в автомате по продаже билетов.

**Каким образом происходит возврат билетов на поезд «Сапсан», которые оформляются по специальному тарифу (туда и обратно)?**

Согласно правилам, вернуть билет электронного типа, который был приобретен для проезда на поезде «Сапсан» по спецтарифу, можно осуществить только в том случае, если предъявляются электронные билеты для проезда «туда» и «обратно».

Если требуется вернуть деньги за билет электронного типа «обратно», который был не использован для проезда в поезде «Сапсан» и приобретен по тарифу с особыми условиями «туда и обратно», то это можно сделать путем составления претензии.

**Чтобы вернуть деньги, выполните следующие действия:**

- Обратитесь в кассу по продаже билетов, получив подтверждение о том, что возвращается место;
- После этого, составьте заявление, в котором изложите просьбу на возврат денежных средств (допускается использование свободной формы). Этот документ и подтверждение нужно передать лично или отправить по почте.

По действующим на сегодняшний день правилам, деньги возвращают на счет пассажира, за вычетом 20 % снижения стоимости проезда по направлению «туда».

**Каким образом возвращают деньги с регистрации электронного типа по внутрироссийскому сообщению?**

**Действующие правила, которые регулируют все возвратные операции денег, за неиспользованные билеты электронного типа, имеющие электронную регистрацию по сообщению внутри России, поясняют существующий порядок:**

- Чтобы получить возврат, пассажир должен обратиться в рабочем порядке в промежутке от 30 минут и до 3 часов с момента отправления поезда с вокзала, в кассу по продаже билетов. Сделать он это должен лично. Ему потребуются

паспорт, который был указан при оформлении билета электронного типа;

- Допускается применения претензий в том случае, если:
  - С момента отбытия поезда прошло менее 60 минут от станции отправления и не больше 20 минут после ухода поезда с места отправления данного клиента;
  - На момент отправления поезда со станции отправления пассажира прошло уже 3 часа и больше, но не больше 12 часов после ухода поезда с места отправления клиента;
  - Если нет возможности лично вернуть билет имеющий электронную регистрацию, то есть право обратиться к представителю. Однако в этом случае следует оформить соответствующую доверенность у нотариуса;
  - Также предусмотрены другие ситуации, которые регулируются действующим законодательством.

### **Как происходит возврат денежных средств за пределами России?**

Согласно установленным правилам, в странах СНГ, в Балтийских государствах, существует возможность вернуть денежные средства за билет. Для этого пассажир должен обратиться в билетную кассу и предъявить посадочный купон, который оформляется на бланке самого билета. Стоит обратить внимание на то, что происходит возврат мест, но не возврат денег.

Чтобы получить положенные деньги за билет, пассажир должен обратиться в кассу, занимающуюся продажей международных билетов в России, не позднее полугода, начиная с момента отправления поезда.

### **Для возврата ему потребуется пакет документов:**

- Бланк возврата мест;
- Посадочный купон, который не был использован, напечатанный на бланке билета;
- Паспорт, или иной документ, который может подтвердить личность.

В том случае, если необходимость в возврате денежных средств возникла в Европейской стране, то пассажир должен обратиться в билетную кассу. Кроме того, он обязан предоставить проездной документ, который оформлен в соответствующем порядке на специальном бланке. Сотрудник кассы проставляет на билете отметку о том, что билет не использовался, при этом указывается число, месяц, год и время, когда обратился пассажир.

Чтобы вернуть свои деньги за билет, которым пассажир не воспользовался, пассажир обращается в кассу, занимающуюся продажей билетов на международные направления уже в России.

Сделать это нужно в течение месяца, начиная с того момента, когда был отправлен поезд, указанный в проездном документе. Кроме того, пассажир должен составить заявление и приложить к нему билет, который был не использован с соответствующей отметкой.

**Согласно правилам, срок рассмотрения заявления от пассажира занимает 180 дней с момента обращения пассажира.**

**Существует ли возможность сохранить денежные средства?**

Современные правила предусматривают определенные материальные потери, которые полностью предотвратить не получится. Однако их можно свести до минимума.

**Чтобы потерять минимальное количество денег, нужно обращаться за возвратом как можно быстрее. Желательно не позднее 8 часов с момента отправления поезда.**

Чем меньше времени остается до отправления поезда, тем больше будут ваши потери.

Помимо этого, совершенно не важно, сколько времени потребуется на возврат билета. Вы в любом случае теряете страховую часть, которая уже входит в цену проездного документа.

Поэтому определенную, пусть и не очень большую сумму при

возврате электронного билета, вы потеряете в любом случае. Но если действовать правильно, то можно минимизировать собственные потери.

Давайте рассмотрим, какие сборы устанавливаются за возвратные операции по билетам в соответствии с Тарифами компании-перевозчика. Они складываются из стоимости услуги по перевозке пассажира (ход состава), особенностей вагона, который был выбран, комиссии.

Кроме того, в стоимость билета включаются самые разные сборы (в том числе сервисные и комиссионные), они считаются невозвратными. При этом каждый путь следования имеет собственный тариф.

#### **Если это пригородное направление:**

- Когда состав уже отправился – это 0%;
- Если до отправления остается меньше, чем 2 часа, то это будет 50 % вместе с остальными вычетами;
- Если больше, чем 2 часа, то полностью вся сумма с вычетами.

#### **Когда пассажир взял билет в заграничном направлении:**

- Если остается меньше, чем 6 часов до отправления, но не больше, чем один час после ухода поезда (получаются в окне кассы станции отправления), то возвращается вся стоимость за вычетом плацкарты и сборов;
- От суток и до 6 часов – можно вернуть 100 % и 50 % от стоимости плацкарты вместе со сборами;
- До суток и еще раньше, возвращается вся сумма вместе со сборами.

#### **Направления межрегионального типа:**

- Если остается меньше, чем два часа до отправления, но не больше, чем 12 часов после «часа х» (то обратиться в окно кассы пункта отправления), можно вернуть всю сумму

- за проезд с учетом вычета за плацкарту и комиссии;
- Если это от 8 и до 2 часов, то сумма 100 % и 50 %, вместе с суммами сборов;
- Максимум 8 часов – возвращается вся сумма с учетом сборов.

**Стоит обратить внимание! В железнодорожном понимании «плацкарта» – это особенность тарифного плана, а не тип вагона, плацкартного типа. Согласно правилам, процент плацкарты составляет в общей сумме за проездной документ порядка 30-80 %.**

При этом пассажир не зависимо от своего желания, оплачивает стоимость постельных принадлежностей и других сервисов, предоставляемых перевозчиком. При возврате билета деньги за это также возвращаются в полном размере, независимо от того, каким маршрутом должен был следовать пассажир и от того, в какой срок он сдал проездной билет.

Стоит учесть, что проезд по международному направлению имеет собственные тарифные планы, которые определяются политикой конкретной компании-перевозчика, того государства, куда направлялся пассажир. Каждая транспортная компания имеет собственные регламенты.

Поэтому если у вас возникли обстоятельства, при которых требуется предъявить претензию, обратитесь в кассу, в которой покупали проездной документ.

### **Что такое сборы комиссионного типа?**

Согласно существующим правилам, определяется порядок возврата, который предусматривает удержание рекламационного сбора 185,40 рублей (если это направление пригородного сообщения, то 50 руб.).

Помимо этого предусматривается вычет суммы сервисного сбора, который озвучивают компания-перевозчик и ее партнеры до того, как клиент приобрел билет (в эту сумму входит стоимость

оплаты, услуги бронирования, оказание консультационных услуг, работа технической поддержки и другое).

При этом сумма сервисного сбора будет определяться классом вагона, в котором куплен билет. Как правило, это начиная от 274 и до 785 рублей. При этом сумма комиссий, которые берут платежные системы, не возмещается.

Предусматривается тарификация на случай возвратов билетов в режиме онлайн, которая составляет 90 рублей за каждый купленный билет.

Если у клиента возникло желание вернуть свои деньги, то он получит их на тот же счет, с которого и переводил.

Подобный способ возврата является своеобразной защитой покупателя от мошеннических действий.

При этом совершенно независимо от того, каким способом оплаты определяется возврат, действуют сроки. Они составляют месяц, начиная от даты возвращения проездного документа.

Если клиент расплачивался наличными деньгами, то он получает из сразу же в окошке кассы.

Как показывает практика, денежные средства зачисляются на карту банка в срок, который составляет 30 суток. Если клиент переводил деньги с электронного кошелька, то потребуется 10 дней (максимальный срок составляет 60 дней, это закономерно).

Если пассажир отказывается от услуг перевозчика, сдает проездной документ, а ему отказывают в возврате денежных средств, то он имеет полное право подать иск в суд.