

Возврат электронного билета на поезд по законодательству РФ



Многие пассажиры привыкли к традиционному способу приобретения билетов на самолеты, поезда и автобусы. Но время не стоит на месте и покупка через интернет становится все более популярной.

Приобрести проездные документы можно непосредственно на сайтах компаний, занимающихся пассажироперевозками, а также на других сайтах.

Для покупки электронного билета не придется прикладывать много усилий. Не составит никакого труда зайти на сайт и сделать необходимую покупку. При этом билет будет в распоряжении пассажиров благодаря нескольким нехитрым манипуляциям. Но посещать кассы вокзалов или аэропортов при этом не нужно.

Планируя поездку на поезде, теперь не нужно простаивать в очереди в жд кассу, как это было в прошлом, сделать все можно дома, сидя за компьютером.

Как можно вернуть билет на ЖД транспорт, если он был приобретен через интернет?

Если вы приобрели билет по интернету, при процедуре возврата действуйте также. Зайдите на нужный сайт, откройте личный кабинет и составьте отказ от билета. Средства будут перечислены на вашу карточку, расчетный счет или электронный кошелек.

Когда в силу определенных обстоятельств поездка не может состояться, пассажир имеет право сдать билет и получить средства, затраченные на покупку билета, обратно (приказ Минтранспорта № 473). Способ получения денег обратно аналогичен способу покупки.

Существует еще один способ оформить отказ. Перейдите по ссылке, указанной в письме, которое приходит после покупки билета. Оформите отказ. Получить подтверждение об отказе можно двумя способами: по интернету (электронное письмо) или в виде смс-сообщения.

Количество отказных билетов не имеет значения, то есть вы можете отказаться от одного или от нескольких проездных документов.

Кроме отказа через интернет, вы можете сделать это непосредственно на вокзале в жд кассе. Возврат денег будет произведен одним из способов: переводом денег на банковскую карту (при осуществлении покупки с помощью карты) или наличными (если билет был куплен через терминал).

Чтобы сделать возврат, необходим паспорт и код покупки (набор из 14 цифр).

Обратите внимание! Пассажир имеет право вернуть билет не позже, чем за один час до отправления состава. Именно в это период происходит регистрация электронных проездных документов.

Отказаться в претензионном порядке от билета можно уже после отхода поезда. Вернуть билет спустя 12 часов после отправки поезда уже невозможно.

Процедура возврата электронного билета через жд кассу

Не всегда есть возможность вернуть билет так же, как он был приобретен. Поэтому обратитесь в кассу железнодорожного вокзала. Предъявите распечатанный электронный билет и паспорт

(или другой документ, который использовался для покупки).

Не стоит отправлять на вокзал кого-то из друзей или знакомых. Обменять ваш билет на деньги у них не получится.

Процедура возврата возможна только при вашем личном участии.

Важно! Когда вы хотите сдать билет, но не можете это сделать лично, оформите у нотариуса доверенность на своего представителя, и уточните в документе все его полномочия.

Если вы занимаетесь возвратом чужого билета, сделать это без доверенности невозможно.

Если поездка была отменена по каким-либо причинам, то ее можно перенести на другую дату. Но что делать с билетом, ведь на него были потрачены определенные средства.

Чтобы вернуть деньги за электронный билет РЖД обратитесь в кассу возврата билетов или же зайдите на официальный сайт РЖД. Осуществляя возврат через кассу, предъявите свой паспорт или другой документ, удостоверяющий вашу личность. Кроме этого, представьте информацию о четырнадцатизначном коде вашего билета.

Важно! Электронный билет можно распечатать, но будьте внимательны, как только вы выполните данную процедуру, бронь с документа будет снята. То есть, сделав это за один час до отправки поезда, вы сможете от него оказаться только в кассе.

Чтобы вернуть билет на поезд, можно воспользоваться двумя способами:

- нет электронной регистрации;
 - регистрация пройдена, а поезд отправляется по назначению не менее чем через один час;
 - есть регистрация, но не успели на поезд.
- **Возврат в претензионном порядке:**

- опоздание на поезд на 12 часов и более того;
- вы не сели на поезд по причине болезни. После отправления прошло не более 5 суток. В данном случае требуется документальное подтверждение причины опоздания;
- проездной документ был возвращен за час до отправления состава;
- сдача документа, приобретенного по безналичному расчету.

Если в вашей ситуации вы используете возврат в претензионном порядке, подготовьте следующие документы:

- заявление на возврат;
- паспорт (ксерокопия);
- билет (оригинал обычного проездного документа);
- оригинал вспомогательного документа;
- документальное подтверждение причины опоздания на поезд;
- способ возврата потраченных средств.

Деньги будут перечислены на ваш расчетный счет или карточку (при выборе такого способа возврата средств, не забудьте указать свой расчетный счет, банковские реквизиты, прочее).

Также можно воспользоваться почтовым отправлением, но в таком случае будут сниматься деньги на налоги и сборы.

Претензионный возврат возможен в течение полугода со дня отправки поезда, на который был приобретен билет.

Администрация, которая приняла заявление и документы от клиента, может потратить на рассмотрение вопроса срок до одного месяца.

Обратите внимание! За возврат билета за одно посадочное место будет взиматься сбор в размере 162 рублей (НДС 18 %).

Возврат электронных билетов через интернет предполагает заполнение специальной формы отказа. Заполняя такой документ, внесите данные о номере заказа, а также контактный телефон,

который был указан при заказе проездного документа.

Оформляя возврат через интернет, вы можете получить все средства, потраченные на приобретение билета. Но такая ситуация возможна только в том случае, если вы еще не оформили посадочный талон, не получили документ на руки и до отправления поезда осталось время.

Если посредством интернета оформляется возврат билетов на поезда международного назначения, процедура должна производиться не менее чем за 6 часов до отправки состава.

Каковы сроки возврата электронных билетов?

Электронный билет на поезд может быть возвращен до того времени, пока он не был обменен на посадочный купон. Получение документа обычно происходит в терминалах самообслуживания или в билетных кассах.

При этом необходимо соблюдение еще нескольких условий:

- билет приобретен для поездки внутри страны или в страны СНГ. В этом случае билет можно вернуть в любое удобное время и сроки;
- билет приобретен на поезд международного сообщения. В этом случае сдать проездной билет можно не позднее, чем за один час до отправления состава с начальной станции, и не позднее, чем за 6 часов до отхода поезда от вашей станции.

Как производится возврат денежных средств?

При возврате билетов на поезда, курсирующие внутри страны, вам будет возвращена определенная денежная сумма:

- если билет сдан за 8 часов до отправления поезда, вы получите полную стоимость билета и плацкарты;
- при сдаче билета менее чем за 8 часов до отправления поезда, но не позднее, чем за 2 часа вам выдадут 50 % стоимости плацкарты;

- возврат менее чем за 2 часа приведет к получению суммы, приравненной к стоимости билета.

При сдаче билета на поезд, направляющийся в ближнее зарубежье, предусмотрены следующие выплаты:

- возврат за 24 часа до отправки состава — полная стоимость билета и плацкарты;
- сдача билет менее чем за 24 часа и не менее чем за 6 часов — возможность получения стоимости билета плюс 50 % стоимости плацкарты;
- возврат менее чем за 6 часов до старта — получение суммы, равной стоимости билета.

При возврате билетов в дальнее зарубежье не позднее, чем за 6 часов до отправки состава вам вернут стоимость билета и плацкарты.

Важно! При возврате денег за билеты, приобретенные на поезда международного назначения, с вас будет снято 10 евро за каждое посадочное место.

Как происходит процедура возврата электронного билета за границей?

Если у вас возникла необходимость сдать билет в другой стране, обратитесь в кассу возврата, которая есть на каждом железнодорожном вокзале нашей страны и за рубежом.

Передайте кассиру распечатанный билет (бланк РЖД) и свой паспорт. Рассмотрев ваши документы, кассир обязан выдать вам/вернуть бланк, в котором будет стоять отметка о сдаче билета.

По возвращении в Россию в течение полугода обратитесь с этим бланком и паспортом в жд кассу, где на основании отметки, сделанной за границей, вам будут возвращены потраченные средства.

Возвращая электронный билет в кассу, вы должны понимать, что сумма денежных средств, которые вы сможете получить, зависит

от нескольких факторов. Прежде всего, речь идет о сроках возврата.

Ранее уже упоминалось о том, что стоимость билета состоит из цены перевозки и стоимости плацкарты (сохранение за пассажиром отдельного места в поезде).

В том случае, если вы сдаете билет ранее, чем за 8 часов до отправления поезда, вы можете рассчитывать на получение полной стоимости документа минус комиссионные сборы.

Возврат билета в период от восьми до двух часов до отправления состава гарантирует вам получение полной стоимости перевозки и 50 % плацкарты.

Когда вы возвращаете билет за 2 часа до отправления или менее того, вы получите сумму проезда минус плацкарта.

Когда возврат электронного проездного документа осуществляется посредством интернета, претензия в письменном виде не оформляется.

Часто возникают ситуации, когда клиенты сдают билеты в претензионном порядке.

Так происходит, когда пассажир обратился с просьбой о возврате за час до отправления поезда, и при этом была произведена электронная регистрация.

В таком случае составляйте претензию о возврате денежных средств в письменном виде. Подавайте документ в кассу возврата, которая находится на жд вокзале.

Если у вас не получилось попасться в кассу возврата, обратитесь в любую кассу. Там вам обязаны помочь в составлении претензии.

Важно! Процедура возврата предполагает наличие у пассажира паспорта и кода билета (14 цифр, указанных на проездном документе).