

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ

Оказание услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте регулируется **Правилами** оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (утв.



постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 г. N 111) (далее – Правила). Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и Законом РФ «О защите прав потребителей».

## Порядок оказания услуг по перевозкам пассажиров и хранению ручной клади.

- ❖ Гражданин имеет право приобретать билет на любой поезд дальнего следования и в любой вагон до указанной им железнодорожной станции назначения.
- ❖ Для проезда в поезде дальнего следования пассажир обязан иметь билет, а перевозчик обязан оформить билет при наличии свободного места в поезде до указанной пассажиром железнодорожной станции назначения.
- ❖ **При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право:**
  - 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;
  - провозить с собой кроме мелких вещей, ручную кладь в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами;
  - сдавать для перевозки багаж;
  - занимать в пути следования свободное место в вагоне более высокой категории в установленном порядке;
  - делать остановку в пути следования с продлением срока действия билета не более чем на 10 суток;
  - продлевать срок действия билета на время до отправления следующего поезда, в котором ему будет предоставлено место, или получать обратно полную стоимость проезда, состоящую из стоимости билета, стоимости плацкарты и сборов, если таковые взимались при приобретении билета, при отказе от поездки, в случае непредоставления места, указанного в билете, и несогласия воспользоваться другим местом в поезде, на который приобретен билет;
  - продлевать срок действия билета в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;

- выезжать (при наличии свободных мест) поездом, отходящим ранее поезда, на который приобретен билет, с необходимой отметкой в железнодорожной билетной кассе в установленном порядке;
- получать от перевозчика полную стоимость проезда за непроследованное расстояние независимо от срока возврата билета до отправления поезда в случае отмены отправления поезда или задержки отправления поезда;
- получать от перевозчика полную стоимость проезда при возврате билета в пункте пересадки в случае опоздания по вине перевозчика на поезд, на который приобретен билет, или переоформлять билет для выезда с первым отходящим поездом, в котором будут свободные места, без взимания доплаты.
- получать от перевозчика полную стоимость проезда за непроследованное расстояние при прекращении поездки в пути следования в связи с перерывом в движении поездов;
- возобновлять действие билета на другой поезд при условии доплаты стоимости плацкарты вследствие опоздания на поезд в течение 12 часов либо вследствие болезни, несчастного случая в течение 5 суток с момента отправления поезда, на который приобретен билет, или получать обратно стоимость проезда за вычетом стоимости плацкарты в случае отказа от поездки.



❖ Для проезда в поезде пригородного сообщения пассажир обязан приобрести билет для разовой поездки туда или туда и обратно либо абонементный билет установленной формы.

- ❖ **При проезде в поезде пригородного сообщения пассажир имеет право:**
- а) провозить бесплатно детей в возрасте не старше 5 лет, а также детей в возрасте от 5 до 7 лет с оплатой в соответствии с тарифом;
  - б) провозить с собой ручную кладь в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами;
  - в) получать полную стоимость проезда в случае незапланированного перерыва в движении поездов более чем на час в установленном порядке. При этом в других случаях возврат средств по неиспользованным билетам для разовой поездки не производится. Возврат средств по неиспользованным абонементным билетам производится в порядке и случаях, предусмотренных правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.

### Порядок предъявления и рассмотрения претензий

До предъявления к перевозчику иска, возникшего в связи с осуществлением перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, пассажир обязан предъявить перевозчику претензию. Такая претензия может быть предъявлена в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, грузобагажа в течение 6 месяцев, а в случае просрочки доставки багажа и грузобагажа, задержки отправления или опоздания поезда - в течение 45 дней.



***Срок предъявления претензии исчисляется в отношении:***

- а) возмещения за повреждение (порчу) либо недостачу багажа, грузобагажа - с даты выдачи багажа, грузобагажа;***
- б) возмещения за утрату багажа, грузобагажа - по истечении 30 дней после окончания срока доставки багажа, грузобагажа;***
- в) просрочки доставки багажа, грузобагажа - с даты выдачи багажа, грузобагажа;***
- г) возникновения иных случаев, связанных с осуществлением перевозки, - с даты наступления событий, послуживших основанием для предъявления претензии.***

- **Перевозчик вправе принять для рассмотрения претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.**
- **Перевозчик обязан рассмотреть претензию и дать ответ в письменной форме в течение **30 дней**.**
- **В случае удовлетворения перевозчиком претензии возврат средств по просьбе заявителя осуществляется по указанному заявителем адресу или выдаются ему на руки по месту нахождения перевозчика.**

***Ущерб, причиненный при перевозке багажа, грузобагажа, возмещается перевозчиком в случае и в размерах:***

- а) утраты или недостачи багажа, грузобагажа - в размере стоимости утраченного или недостающего багажа, грузобагажа;***
- б) повреждения (порчи) багажа, грузобагажа - в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления поврежденного багажа, грузобагажа - в размере его стоимости;***
- в) утраты багажа, грузобагажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, - в размере объявленной стоимости багажа или грузобагажа.***

*Информация подготовлена консультационным пунктом по защите прав потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» в г. Заозерном 663960, Красноярский край, г. Заозерный, ул. Мира, д.54, 2 этаж, пом.27  
(391 65) 2 00 19.*