

Отношения, возникающие между потребителем и перевозчиком при оказании услуг по перевозке пассажиров на железнодорожном транспорте регулируются Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и 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, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 02.03.2005г. № 111 (далее – Правила № 111).

Законом и Правилами № 111 установлены права потребителя при поездке на ж/д транспорте, а также при заключении договора на перевозку (при покупке билета на поезд), а именно:

Право на информацию

Перевозчик обязан обеспечить своевременное предоставление пользователям услугами достоверной информации, в том числе:

- перечень работ и услуг, их стоимость;
- наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика, место нахождения подразделения перевозчика, уполномоченного принимать и рассматривать претензии, предъявляемые к перевозчику;
- сведения о лицензии перевозчика на осуществление перевозок пассажиров, багажа, грузов и (или) грузобагажа (номер, срок ее действия, наименование выдавшего органа);
- стоимость проезда пассажиров и провоза ручной клади сверх установленной **нормы**, а также перевозки грузов, багажа, грузобагажа;
- сроки продажи билетов;
- перечень вещей (предметов), запрещенных к перевозке и хранению в качестве ручной клади, багажа, грузобагажа;
- время работы билетных и багажных касс, товарных контор и камер хранения ручной клади;
- время отправления и прибытия поездов;
- расположение вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом, грузобагажом, и мест взвешивания ручной клади;
- порядок предоставления мест в комнатах отдыха пассажиров и комнатах матери и ребенка;

- время прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования;

- перечень категорий граждан, которым предоставляется право бесплатного проезда или право оплаты проезда со скидкой в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации;

- сведения о договоре (договорах) обязательного и (или) добровольного страхования (номер, дата заключения, срок действия) и страховщике (страховщиках) (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона);

- перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности;

Указанная информация предоставляется бесплатно на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, в поездах и других местах обслуживания пользователей на русском языке, а также по усмотрению перевозчика - дополнительно на государственных языках субъектов Российской Федерации и других языках народов Российской Федерации с учетом интересов населения.

Права пассажира при проезде на поезде дальнего следования

- 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 № 111 и **правилами** перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа;

- сдавать для перевозки багаж;

- занимать в пути следования свободное место в вагоне более высокой категории в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа;

- 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 **порядке**, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа;

- 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. Аналогичный порядок действует в случае прибытия пассажира в поезде, с которым курсирует вагон беспересадочного сообщения, после отправления поезда, предназначенного для переприцепки такого вагона;

- 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.

Права пассажира при проезде на поезде пригородного сообщения

- 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;

- провозить с собой ручную кладь в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами;

- получать полную стоимость проезда в случае незапланированного перерыва в движении поездов

более чем на час в порядке, предусмотренном **правилами** перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа. 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.

Права пассажира при возврате неиспользованного билета на поезд дальнего следования

При возврате в железнодорожную билетную кассу неиспользованного билета на поезд дальнего следования пассажир имеет право:

- не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты;

- менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

- менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Право на провоз багажа

Каждый пассажир имеет право бесплатно перевозить с собой на 1 билет кроме мелких вещей ручную кладь весом не более 36 килограммов (для вагонов с 2-местными купе (СВ) - 50 килограммов), размер которой по сумме 3 измерений не превышает 180 см. Указанная ручная кладь независимо от рода и вида упаковки должна быть размещена в специально отведенных для этого местах таким образом, чтобы она не мешала другим пассажирам.

Каждый пассажир имеет право за плату перевозить в поезде мелких домашних животных, собак и птиц.

Каждый пассажир имеет право при предъявлении билета сдать за плату для перевозки багаж, а перевозчик обязан принять его и отправить ближайшим поездом соответствующего назначения, в котором имеется вагон, предназначенный для перевозки багажа, грузобагажа.

Иные права

Пассажиру предоставляется право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами (при предъявлении билета).

В случае нарушения Ваших прав, а также в случае задержки поезда, Вы вправе предъявить перевозчику претензию. Перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах её рассмотрения уведомить (в письменной форме) Вас в течение 30 дней с даты получения претензии.

За задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, перевозчик уплачивает Вам штраф из расчета 3 процентов стоимости проезда за каждый полный час задержки отправления или опоздания поезда. При этом задержка отправления или опоздания поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается.

*Памятки, образцы претензий, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте zpp.rosпотреbnadzor.ru (Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, раздел «Справочник потребителей»), а также при обращении в **Консультационный центр для потребителей.***

Консультационный центр для потребителей

*г. Пермь, ул. Куйбышева, 50а
1-й этаж, каб. 110, 112*

сайт: www.59fbuz.ru

телефон: 236-48-77

эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru



Федеральное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии
в Пермском крае»

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ при проезде на железнодорожном транспорте

ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ