

ПАМЯТКА ПАССАЖИРУ, ПРИОБРЕТАЮЩЕМУ ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ В БИЛЕТНЫХ КАССАХ АО «СОДРУЖЕСТВО»

Вы приобрели электронный билет. Внимательно прочтите информацию на контрольном купоне, который Вы должны получить в распечатанном виде у оператора агентства или на адрес электронной почты для каждого пассажира.

Контрольный купон является документом строгой отчетности и применяется для осуществления организациями, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники.

Если Вы прошли электронную регистрацию, на вашем контрольном купоне должен быть нанесен 2D штриховой код (контрольный купон с 2D кодом является посадочным купоном), этот контрольный купон необходимо предъявить при посадке в поезд вместе с документом, удостоверяющим личность.

Если Вы не прошли электронную регистрацию, или на выбранный Вами поезд эта услуга не предоставляется, для посадки в поезд необходимо распечатать билет (посадочный купон) на территории Российской Федерации в билетных кассах ОАО "РЖД", АО "ФПК", оборудованных терминалом АСУ «Экспресс», или с помощью транзакционных терминалов самообслуживания (регистрации).

Возврат электронного билета при отказе от поездки производится:

- в агентстве, где был приобретен электронный билет (если билет на бланке ОАО «РЖД» не был распечатан).

Возврат в агентстве электронных билетов, по которым была пройдена электронная регистрация, осуществляется не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда (и не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции отправления пассажира – для билетов, оформленных в международном сообщении со странами дальнего зарубежья по «глобальной цене»). Возврат в агентстве электронных билетов без электронной регистрации осуществляется в любое время (6 часов – для билетов, оформленных в международном сообщении со странами дальнего зарубежья по «глобальной цене») до отправления поезда со станции отправления пассажира (время указано в контрольном купоне электронного билета).

- в кассах ОАО "РЖД", АО "ФПК" при предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира, номер которого указан в электронном билете, и контрольного или посадочного купона с номером электронного билета. Возврат неиспользованного электронного билета международного сообщения (дальнее зарубежье) осуществляется в международных билетных кассах. Сумма возврата рассчитывается в соответствии с утвержденными правилами возврата на железнодорожном транспорте. Возврат электронных билетов, по которым была пройдена электронная регистрация, менее чем за 1 час до момента отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда осуществляется в билетных кассах:

- в стандартном порядке – в случае возврата электронных билетов, оформленных на поезда дальнего следования внутригосударственного сообщения, в период от 20 минут до 3 часов после отправления поезда на станции отправления пассажира при условии его личной явки в билетную кассу и предъявления документа, удостоверяющего личность, указанного в электронном билете;

- в претензионном порядке – в остальных случаях, в том числе при возврате электронных билетов, оформленных на поезда дальнего следования внутригосударственного сообщения:

- ✓ менее чем за 1 час до отправления поезда с первоначальной станции отправления поезда и не более 20 минут после отправления поезда со станции отправления пассажира;
- ✓ более 3 часов после отправления поезда со станции отправления пассажира, но не позднее 12 часов после отправления поезда со станции посадки пассажира;
- ✓ в случае возврата электронных билетов с электронной регистрацией при предъявлении доверенности уполномоченным лицом;
- ✓ в иных случаях, предусмотренных нормативными документами.

Денежные средства пассажиру не возвращаются в случае возврата электронных билетов:

- ✓ во внутрироссийском сообщении через 12 часов после отправления поезда со станции посадки пассажира;
- ✓ в международном сообщении со странами дальнего зарубежья (по глобальной цене) менее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира;

- ✓ в международном сообщении со странами СНГ, Балтии по прошествии 1 часа после отправление поезда со станции посадки пассажира.

Для проезда по территории Российской Федерации (с учетом транзита по территории стран СНГ и Балтии), а также в межгосударственном и международном сообщении, на ребенка в возрасте не старше 5 лет (в сообщении с Финляндией - не старше 6 лет, в международном сообщении (дальнее зарубежье) по «глобальной цене» – до 4 лет), проезжающего со взрослым в поезде дальнего следования, если он не занимает отдельного места (1 ребенок на 1 взрослого), оформляется безденежный проездной документ. Оформление проездного документа на детей не старше 5 лет (в сообщении с Финляндией - не старше 6 лет, в международном сообщении (дальнее зарубежье) по «глобальной цене» – не старше 4 лет) производится по предъявлению свидетельства о рождении или паспорту родителя, в который вписан и с которым проезжает ребенок.

Для проезда детей от 5 до 10 (в сообщении с Финляндией - от 6 до 17 лет, в международном сообщении (дальнее зарубежье) по «глобальной цене» – от 4 до 12 лет) лет должен приобретаться детский билет не более одного места по детскому тарифу на каждого ребенка. Возраст ребенка определяется на день начала поездки.

Изменение персональных данных пассажиров, переоформление электронных билетов не производится.

Пассажир обязан соблюдать паспортно - административные (в том числе визовые), таможенные и другие правила, установленные при проезде железнодорожным транспортом в международном сообщении, как в отношении себя, так и в отношении своей ручной клади, багажа и грузобагажа. Для получения более точной информации о правилах пересечения границы необходимо обращаться в посольства и представительства тех стран, по территории которых Вам предстоит проехать.

В случае утери или порчи электронного билета на поезда формирования ОАО "РЖД", АО "ФПК", следующие по территории РФ, он подлежит восстановлению.

Дополнительную информацию Вы можете получить по телефону «Единого информационного сервисного центра ОАО «РЖД» 8-800-775-00-00 (звонок бесплатный по всей территории России).