

Железнодорожный транспорт, как дальнего следования, так и пригородный (электрички), является востребованным и удобным средством перемещения. Поезда дальнего следования обеспечивают комфортные путешествия по стране, а электрички предоставляют экономичный вариант для ежедневных поездок, посещения дачи или выездов на природу. Однако иногда возникают ситуации, когда возникает необходимость вернуть билет. В этой статье мы рассмотрим правила возврата билетов и права пассажиров.

Порядок возврата билетов на поезд дальнего следования регулируется Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными приказом Минтранса России от 05.09.2022 № 352.

Прежде всего, условия возврата стоимости железнодорожных билетов при отказе от поездки различаются в зависимости от типа поезда: дальнего следования или пригородного сообщения и причины возврата.

Возврат билетов на поезда дальнего следования

При возврате неиспользованного билета на поезд дальнего следования пассажир имеет право:

- ✓ **на возврат полной стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты, сборов, платы за сервисное обслуживание (при наличии) и иных платежей, без взимания сбора за оформление возврата денежных средств** - в случае непредоставления пассажиру места в соответствии с билетом, отмены поезда или задержки его отправления со станции посадки пассажира;

- ✓ **возврат полной стоимости проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), платы за сервисное обслуживание (при наличии) и иных платежей** - в случае возврата билета не позднее чем за восемь часов до отправления поезда (не позднее чем за семь суток - в отношении билета для проезда в составе организованной группы пассажиров);
- ✓ **возврат стоимости билета и 50% стоимости плацкарты, платы за сервисное обслуживание (при наличии) и иных платежей** - в случае возврата билета менее чем за восемь часов, но не позднее чем за два часа до отправления поезда (менее чем за семь суток, но не позднее чем за трое суток - в отношении билета для проезда в составе организованной группы пассажиров);
- ✓ **возврат стоимости билета (стоимость плацкарты не возвращается), платы за сервисное обслуживание (при наличии) и иных платежей (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования)** - в следующих случаях:
 - при возврате билета менее чем за два часа до отправления поезда (менее чем за трое суток - в отношении билета для проезда в составе организованной группы пассажиров);
 - при возврате билета в билетную кассу на станции отправления в случае опоздания на поезд в течение 12 часов с момента его отправления;
 - при возврате билета в билетную кассу станции отправления вследствие болезни или несчастного случая в течение пяти суток с даты отправления поезда.

Обращаем внимание, если билет приобретен по тарифу, не предусматривающему условие о его возврате (невозвратный тариф), его стоимость возвращается только в подтвержденном документами случае **внезапной болезни пассажира или совместно следующего с ним члена семьи, смерти члена семьи либо травмирования пассажира в результате несчастного случая**. При возврате билета в связи с болезнью пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи, за исключением сбора за резервирование мест.

Возврат билетов на поезда пригородного сообщения

В случае возврата в железнодорожную кассу неиспользованного билета на поезд пригородного сообщения (далее также - пригородный поезд) **с указанием места** возвращается:

- полная стоимость проезда за вычетом платы за оформление возврата денег - при возврате не позднее, чем за два часа до отправления поезда;
- 50% стоимости проезда за вычетом платы за оформление возврата денег - при возврате менее чем за два часа до отправления поезда.

Стоимость проездного документа (билета) для разовой поездки в поезде пригородного сообщения **без указания мест** не возвращается, кроме случаев задержки поезда более чем на час. Возврат производится на станции отправления во время задержки.

Возврат денежных средств за билеты

Если вы приобрели билет в билетной кассе железнодорожного вокзала, его возврат производится также через кассу.

Средства за неиспользованный билет возвращаются при предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира (паспорта), номер которого указан в билете.

В случае возврата неиспользованного билета в связи с болезнью необходимо обращаться в билетную кассу станции посадки пассажира в течение пяти суток с момента отправления поезда.

Порядок возврата электронного билета, купленного онлайн:

- **На сайте РЖД:** Зайдите в личный кабинет на rzd.ru, найдите раздел с билетами и следуйте инструкциям по возврату.
- **Через агрегаторы:** Войдите в личный кабинет на сайте или в приложении сервиса, через который вы покупали билет (например, Tutu.ru), и оформите возврат.

Возврат денег за неиспользованный билет, оплаченный картой, производится на банковский счет физического лица, оплатившего проездной документ (билет).

! Обращаем внимание, что за оформление возврата денег по неиспользованному билету, как правило, необходимо уплатить сбор. Сбор не взимается, в частности, при отмене поезда или задержке его отправления со станции посадки пассажира, непредоставлении пассажиру места в поезде.

В случае нарушения прав потребителя, например, при необоснованном отказе в возврате билета, пассажир имеет право обратиться с претензией к перевозчику, а в случае неудовлетворительного ответа в суд.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Правила возврата железнодорожных билетов

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43