**Права при приобретении проездных билетов**

* Приобретая билет на поезд, вы имеете право на своевременную и достоверную информацию о расписании движения поездов, о наличии свободных мест в вагонах различных классов поездов дальнего следования, о категории поездов дальнего следования, о специфике тарифов и стоимости билетов (на любые поезда).
* Вы имеете право приобретать билеты на любой поезд, в любой вагон при наличии в нём свободных мест до выбранной вами станции назначения. Также вы можете купить несколько билетов, указав желаемые станции отправления и прибытия.
* Вы вправе выбрать любой имеющийся в наличии тариф. Условно тарифы можно подразделить на возвратный и невозвратный. В первом случае при неиспользовании билета вы вправе рассчитывать на возврат его стоимости (при определенных условиях), а во втором случае деньги при несостоявшейся поездке вам не вернут (об исключениях из этого правила - см. ниже).
* Вы можете приобрести билет на проезд ребенка в возрасте от 5 до 10 лет по специальному детскому тарифу (35% от стоимости билета для взрослого). Детей в возрасте до 5 лет можно перевозить бесплатно при условии, что они не занимают отдельное место. В пригородных поездах (электричках) дети до 7 лет путешествуют бесплатно.
* Вы вправе перевозить крупногабаритный багаж, оплатив такую перевозку по установленным тарифам.
* Вы можете приобрести абонемент для многократных поездок в поездах пригородного сообщения (электричках).
* Вы можете переоформить билет до той же станции назначения на ранее отходящий поезд.

**Поездка на поезде: права пассажира**

* Пассажир имеет право своевременно (согласно расписанию) быть доставленным в пункт назначения, указанный в билете. По общему правилу, при несвоевременном прибытии поезда на станцию назначения пассажир вправе требовать компенсацию в размере 3% от стоимости билета за каждый час опоздания (для некоторых скоростных поездов установлены иные размеры компенсации вплоть до полной стоимости проезда), а если вследствие опоздания прибытия поезда пассажиру причинены убытки, он вправе также потребовать полного их возмещения.
* Пассажир всегда является застрахованным лицом, поэтому в случае причинения вреда его жизни, здоровью и имуществу в процессе перевозки он имеет право на выплату страхового возмещения. Если в процессе поездки с вами произошел несчастный случай, по возможности обратитесь к начальнику поезда для составления акта.
* Пассажир в пути следования поезда может занять свободное место в вагоне более высокой категории, оплатив разницу в стоимости проезда. Это возможно в том случае, если избранное пассажиром место свободно на всем пути следования поезда. О своем желании занять место в вагоне более высокой категории пассажир может сообщить проводнику вагона, который передаст соответствующий запрос начальнику поезда.
* Пассажир имеет право перевозить с собой ручную кладь без оформления каких-либо дополнительных документов. Бесплатная перевозка домашних животных также допускается, но в некоторых случаях может потребоваться ветеринарное свидетельство (например, провоз выставочных животных), либо выкуп отдельного купе (перевозка крупных собак).
* Пассажир имеет право делать остановку в пути следования поезда с продлением срока действия билета не более чем на 10 суток. Для этого в течение 3 часов с момента прибытия поезда на станцию, где вы пожелали сойти, нужно проследовать в кассу вокзала этой станции и проставить в билете соответствующую отметку. Если до возобновления поездки расценки поменяются и билет подорожает, пассажир будет вынужден оплатить разницу в стоимости проезда. Если же билет подешевеет, пассажир не сможет рассчитывать на возврат части его стоимости.
* Пассажир имеет право на предоставление ему именно того места, которое указано в билете. Если перевозчик не может его предоставить, он предлагает пассажиру занять другое свободное место, в том числе и в вагоне более высокой категории. Доплата с пассажира при этом не взимается. Если пассажиру предлагается занять место в вагоне более низкой категории, ему возмещается разница в стоимости проезда.

Если пассажир не желает занимать другое место, предложенное перевозчиком, в том числе в другом поезде, он может сдать билет и вернуть его полную стоимость вне зависимости от тарифа, по которому билет приобретался.
* Пассажир поезда дальнего следования, при условии оплаты билета по соответствующему тарифу, имеет право на получение комплекта чистого постельного белья и иные сервисные услуги (например, питание). Также пассажиры свободно приобретают товары, реализуемые на законных основаниях в поездах, в том числе в специализированных вагонах-ресторанах.

**Что нужно знать о возврате неиспользованных билетов**

Поездка может не состояться по разным причинам, и тогда перед вами встанет вопрос о сдаче билета. Увы, не во всех случаях вы можете рассчитывать на возврат его стоимости. А если возврат и возможен, то далеко не всегда вы сможете получить обратно полную стоимость билета.

Так, если билет приобретен по невозвратному тарифу и вы захотите его сдать, деньги по общему правилу вам не вернут. Однако существуют исключения, когда по невозвратному билету можно вернуть обратно его полную стоимость. К таким случаям относится отмена либо задержка отправления поезда (для пригородных поездов - отмена либо задержка более, чем на час), внезапная болезнь пассажира либо совместно следующего с ним члена семьи, а также получение пассажиром травмы в результате несчастного случая. Вернуть деньги при сдаче невозвратного билета можно также при непредоставлении пассажиру места, указанного в билете.

 Если билет приобретался по тарифу, который предусматривает возможность возврата денежных средств, то сумма, полученная при сдаче такого билета, может быть разной в зависимости от следующих обстоятельств.

* Сдаете билет менее чем за 2 часа до отправления поезда - стоимость билета будет возвращена без стоимости плацкарты.
* Сдаете билет в промежуток времени от 8 до 2 часов до отправления поезда - возвращается стоимость билета и 50% стоимости плацкарты.
* Сдаете билет заблаговременно и не позднее чем за 8 часов до отправления поезда - возвращается полная стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты.

*Пимечание:*под стоимостью плацкарты следует понимать стоимость спального места в вагоне (указывается в проездном документе).

В случае опоздания на поезд стоимость билета за вычетом полной стоимости плацкарты и сборов можно вернуть, обратившись в кассу на станции отправления поезда не позднее 12 часов со времени отправления состава. Рекомендуем по возможности обратиться в кассу не позднее чем через 3 часа до момента отправления поезда, поскольку процедура возврата денежных средств будет более простой и менее длительной.

В исключительных случаях, таких, как болезнь или несчастный случай, послужившие причиной опоздания, возврат стоимости билета возможен при обращении в срок, не превышающий 5 дней с даты отправления поезда. При этом к заявлению о возврате стоимости билета необходимо приложить документы, подтверждающие обстоятельства болезни либо несчастного случая.

**Права пассажиров железнодорожного транспорта, а также обязанности перевозчика в условиях чрезвычайной ситуации либо режима повышенной готовности**

* При отмене отправления поезда дальнего следования в условиях чрезвычайной ситуации либо режима повышенной готовности перевозчик обязан разместить соответствующую информацию на своем официальном сайте. Также в обязанность перевозчика входит размещение информации о действиях пассажиров в случае отмены отправления поезда.
* Пассажир вправе осуществить поездку (в том числе провезти багаж) по приобретенному проездному документу до указанной в нем станции в вагоне того же типа и класса в срок не позднее чем 12 месяцев после прекращения чрезвычайной ситуации либо снятия режима повышенной готовности –без дополнительных доплат.
* Пассажир вправе сдать билет и получить полную стоимость проезда и провоза багажа.

**Условия организации и осуществления перевозок пассажиров поездами дальнего следования на территории Российской Федерации определены:**

[Федеральным законом от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»](https://company.rzd.ru/ru/9353/page/105104?id=154);

[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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.05.2021 № 810](https://company.rzd.ru/ru/9353/page/105104?id=1785);

[Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Минтранса России от 05.09.2022 № 352 (далее – Правила перевозок)](https://company.rzd.ru/ru/9353/page/105104?id=1832).