

Оказание услуги по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом регулируется:

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа, для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности от 02.03.2005 № 111 (далее- Правила);
- Федеральным законом от 10.01.2003 № 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации".

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется проездным документом (билетом), сдача пассажиром багажа - багажной квитанцией.

В соответствии с п. 6 Правил перевозчик обеспечивает своевременное предоставление пользователям услугами (в наглядной и доступной форме) 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;
- время отправления и прибытия поездов;
- сроки продажи проездных документов (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;
- расположение вокзальных помещений, мест общего пользования железнодорожных станций, предназначенных для обслуживания пассажиров, работы с багажом, грузобагажом, и мест взвешивания ручной клади;
- время прибытия на железнодорожную станцию назначения багажа, следующего без перегрузки в пути следования;
- порядок предоставления мест в комнатах отдыха пассажиров и комнатах матери и ребенка;
- 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
- перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности;
- иные сведения об оказываемых услугах.



Правила обслуживания пассажиров железнодорожным транспортом устанавливаются рядом нормативно-правовых актов:

- Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (утв. Приказом Минтранса РФ от 19 декабря 2013 г. № 473) (далее – Правил перевозок)
- Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.5.1198-03 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 3 марта 2003 г.) (далее - Санпин)
- Стандарт ОАО "РЖД" СТО РЖД 1.04.001-2007 «Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования Федеральной пассажирской дирекции. Требования к качеству обслуживания» (утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 05.09.2007 № 1691р) (далее - Стандарт)

Посадка в поезд. По просьбе пассажира и при наличии возможности проводник помогает загрузить в тамбур багаж (при посадке) и выгрузить его из тамбура при выходе из поезда (п. 5.3.3 и п. 7.3.2 Стандарта).



Постельное белье. Пассажир имеет полное право попросить проводника застелить ему постельное белье (п. 6.2.1.1 Стандарта). Эта услуга входит в стоимость билета и является для проводника прямой обязанностью. Конечно, большинство людей сами справляются с этой задачей. Однако для беременных женщин, людей с ограниченными возможностями и пожилых кровать должна быть застелена в обязательном порядке

Постельное белье предоставляется за плату (за исключением случаев, когда стоимость комплекта постельного белья была включена в стоимость билета). (п. 53 Правил перевозок)

Уборка использованного постельного белья осуществляется проводником вагона после высадки пассажира (п. 5.1.77 Санпин).



Чистота в вагоне. Температура воздуха в вагоне в зимнее и переходное время года нормируется для всех типов пассажирских вагонов (+20 +24 градуса Цельсия), а в летнее - только для вагонов с установками для кондиционирования воздуха (+22 до +26 градусов Цельсия). (п. 5.1.80 Санпин).

Все оборудование в вагонах должно быть исправным, в том числе холодное и горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, электроосвещение, холодильные установки, спускные механизмы в туалетах, окна и двери (п. 5.1.70 Санпин).

В туалете должно быть чисто: проводник обязан каждый час проверять наличие мыла, туалетной бумаги и бумажных полотенец проводить уборку не менее четырех раз в сутки (п. 5.1.74- 5.1.75 Санпин, п. 47 Правил перевозок, п. 6.4.3.6. Стандарта).

Обратите внимание! На стоянках, при проходе крупных железнодорожных станций, санаторно-курортных и пригородных зон, тоннелей, мостов пользоваться туалетами запрещается. В соответствии с требованиями п.5.1.75 Санпин они должны быть закрыты.

Если же в вагоне установлены биотуалеты, данное ограничение не действует.

Багаж. Имеет ли право пассажир "с верхней полки" на то, чтобы разместить свой багаж под спальным местом своего "соседа снизу"? Это возможно, только если внизу имеется незанятое пространство: преимущественное право для использования в поездах дальнего следования нижнего места для размещения ручной клади имеет пассажир, проезжающий на нижней полке, а верхнего места – пассажир, размещающийся на верхней полке (п. 112 Правил перевозок).

Обратите внимание! Пассажир имеет право провозить на 1 проездной документ (билет) кроме мелких вещей ручную кладь не более 36 кг (в СВ – не более 50 кг), размером по сумме трех измерений не более 180 см (п. 37 Правил оказания услуг).

За отдельную плату можно взять дополнительный багаж весом до 50 кг (при поездке поездом дальнего следования для провоза сверхнормативного багажа приобретается дополнительный билет – п. 105 Правил перевозок).



Остановки в пути: вынужденные и по желанию. Если в пути Вы серьезно заболели, так что пришлось сойти с поезда, то в таком случае Вы вправе поставить отметку в кассе о продлении срока действия билета на время болезни (п. 72 Правил перевозок пп. ж п. 13 Правил оказания услуг) или можете вернуть частично неиспользованный билет и получить стоимость билета за непроследованное расстояние (п. 89 Правил перевозок). Если же болезнь вовсе помешала сесть на поезд, то неиспользованный билет можно вернуть в течение пяти дней с момента отправления поезда и получить назад его стоимость за вычетом стоимости плацкарты (абз. 5 п. 87 Правил перевозок), а можно возобновить билет – с доплатой стоимости плацкарты.

В пути можно сделать перерыв до 10 суток, то есть остановку по желанию пассажира с продлением срока действия билета на нужный срок. Для этого необходимо сделать отметку на билете в кассе. При возобновлении поездки необходимо будет доплатить стоимость плацкарты, иные платежи, возникающие при изменении условий проезда, и сбор за переоформление проездного документа (билета) (п. 64-66 Правил перевозок)



Перевозка животных.

Животные в пассажирских поездах перевозятся только с доплатой. Исключение составляет перевозка собак-поводырей: в данном случае дополнительная оплата не требуется.

Животные небольшого размера могут перевозиться в специальных клетках или корзинах. Большие собаки перевозятся в намордниках и в поводках. При этом хозяин собаки должен купить все купе, в котором планирует совершить поездку. Приобретать билет для собаки или доплачивать за перевозку животного в этом случае не потребуется. Питомцы должны иметь ветеринарные документы (п. 118-126 Правил перевозок).

Дополнительная информация. Если вы приобрели место на верхней полке, вы можете просить дать вам специальный ремень, который не даст вам упасть. Если проводник утверждает, что такого ремня нет в наличии, пассажир может напрямую обратиться со своей просьбой к начальнику состава.

По просьбе пассажира предоставляются: щетки для одежды и обуви, настольные игры (шашки, шахматы, домино), а также возможность зарядки мобильного телефона (п.6.1.7. Стандарта).

Теперь вы знаете о специфике путешествия на поезде немного больше. Пусть эти сведения пригодятся вам для того, чтобы сделать поездку более удобной, приятной и комфортабельной!

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ»

Наш адрес: г. Вологда, ул. Яшина, д. 1-а

Тел/факс.: 8 (8172) 75-82-19, 75-51-99

e-mail: ses@fbuz35.ru

<http://fbuz35.ru>

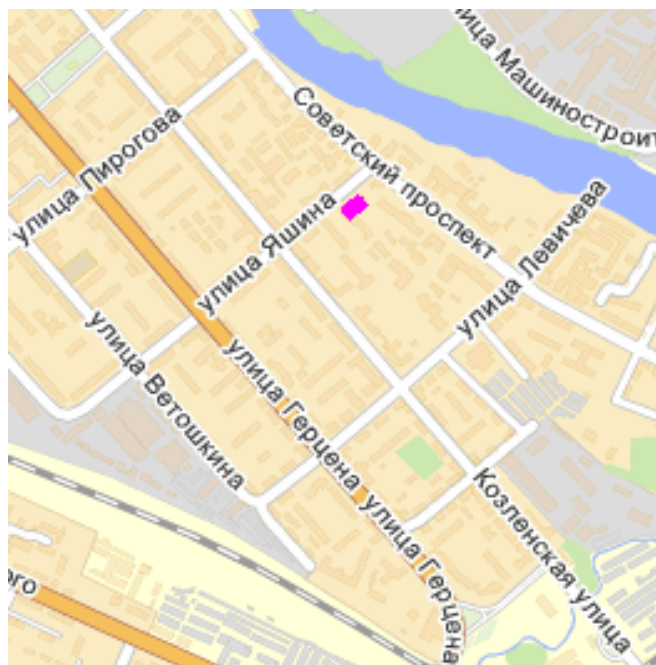
КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г. Вологда, ул. Яшина, д. 1А, каб. 311,

тел. 8(8172) 75-32-98? 8-921-716-13-20

e-mail: zpp@fbuz35.ru

СХЕМА ПРОЕЗДА



По улице Герцена до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 5,9,12,15,17,18,25,27,35,36, 40 (от ЖД вокзала),41,43,44,45
- Троллейбус № 2,3

По Советскому проспекту до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 1,2,24,47

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ