**В каких случаях можно вернуть денежные средства, уплаченные за проезд в поездах дальнего следования**

Порядок возврата пассажиру денежных средств за неиспользованные или частично использованные проездные документы (билеты) определяется Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. № 352 (далее – Правила).

Согласно п. 148 Правил при возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования пассажир имеет право получить в билетной кассе полную стоимость проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), сборы, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи, без взимания сбора за оформление возврата денежных средств по неиспользованному проездному документу (билету):

* При не предоставлении пассажиру места в поезде согласно приобретенному проездному документу (билету) на основании акта, составленного начальником (механиком-бригадиром) поезда;
* При отмене поезда, указанного в проездном документе (билете);
* При задержке отправления поезда, указанного в проездном документе (билете), со станции посадки пассажира.

На основании п. 149 Правил пассажир имеет право получить полную стоимость проезда в поезде дальнего следования (стоимость билета и стоимость плацкарты), плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования) с взиманием сбора за оформление возврата денежных средств по неиспользованному проездному документу (билету):

* При возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) **не позднее чем за 8 часов** до отправления поезда;
* При возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, **не позднее чем за 7 суток** до отправления поезда.

В соответствии с п. 150 Правил пассажир имеет право получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования) с взиманием сбора за оформление возврата денежных средств по неиспользованному проездному документу (билету):

* При возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) **менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа** до отправления поезда;
* При возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, **менее чем за 7 суток, но не позднее чем за 3 суток** до отправления поезда.

Пунктом 151 Правил предусмотрено, что пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

* При возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) **менее чем за 2 часа до** отправления поезда;
* При возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, **менее чем за 3 суток до** отправления поезда;
* При возврате неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования в билетную кассу на станции отправления, указанной в проездном документе (билете), при опоздании на поезд **в течение 12 часов** с момента его отправления;
* При возврате неиспользованного проездного документа (билета) в билетную кассу станции отправления, указанной в проездном документе(билете), вследствие болезни или несчастного случая **в течение 5 суток** с даты отправления поезда, на который был приобретен проездной документ (билет).

Согласно п. 153 Правил возврат денежных средств за неиспользованный проездной документ (билет), приобретенный по тарифу, не предусматривающему условие получения обратно стоимости проезда, не производится, за исключением:

* Случаев внезапной болезни пассажира или совместно следующего с пассажиром члена семьи (супруга, родителя (усыновителя) или ребенка (усыновленного), смерти члена семьи (супруга, родителя (усыновителя) или ребенка (усыновленного) или травмирования пассажира в результате несчастного случая, подтвержденных документарно. В указанных случаях пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования) при возврате неиспользованного проездного документа (билета) в билетную кассу станции посадки пассажира не позднее 5 суток с момента отправления поезда, на который был приобретен проездной документ (билет). С пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денежных средств по неиспользованному проездному документу (билету);
* Случаев отмены отправления поезда или задержки отправления поезда или не предоставления пассажиру места, указанного в таком проездном документе (билете), при наступлении которых пассажир при возврате неиспользованного проездного документа (билета) имеет право получить полную стоимость проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), сборы, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи, без взимания сбора за оформление возврата денежных средств по неиспользованному проездному документу (билету).

Возврат денежных средств в билетной кассе за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты) производится под подпись пассажира на квитанции разных сборов. Возврат денежных средств за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету (или за наличный расчет для организованных групп пассажиров) или с использованием платежной карты, производится на банковский счет, с которого была осуществлена оплата проездного документа (билета) физическим лицом или на иной банковский счет по письменному заявлению физического лица, оплатившего проездной документ (билет) (п. 147 Правил).

**Уважаемые пассажиры!** Если перевозчиком на железнодорожном транспорте Ваши права нарушены и Вам отказано в возврате денежных средств, пассажиру необходимо написать заявление в 2-х экземплярах, один из которых передать исполнителю услуг, получив на своем экземпляре отметку о принятии. В случае отказа в принятии заявления его необходимо направить посредством почтовой связи - заказным письмом с уведомлением о вручении.

В случае отказа в удовлетворении требований пассажира о возврате денежных средств или неполучении ответа в установленный для рассмотрения срок, потребитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением.

**Юрисконсульт филиала**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Омской области в Калачинском районе»**

**М.Ж. Сагнаева.**

8(38155) 27-126, 8-913-627-47-38