**О правилах оказания услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом.**

Оказание услуги по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом регулируется:

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 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.

При проезде в поезде дальнего следования пассажир имеет право:

- провозить бесплатно 1 ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, а также детей в возрасте от 5 до 10 лет с оплатой в соответствии с тарифом;

- занимать в пути следования свободное место в вагоне более высокой категории в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа;

- делать остановку в пути следования с продлением срока действия проездного документа (билета) не более чем на 10 суток;

- продлевать срок действия проездного документа (билета) в случае болезни в пути следования на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения;

- выезжать (при наличии свободных мест) поездом, отходящим ранее поезда, на который приобретен проездной документ (билет), с необходимой отметкой в железнодорожной билетной кассе в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа;

Пассажиру при предъявлении железнодорожного билета предоставляется право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами.

При возврате в железнодорожную билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) на поезд дальнего следования пассажир имеет право:

- не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости проезда, состоящей из стоимости билета и стоимости плацкарты;

- менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

- менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно средства в размере стоимости билета.

Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Возврат причитающихся средств за неиспользованный проездной документ (билет) производится при предъявлении удостоверяющего личность пассажира документа, номер которого указан в проездном документе (билете).

Каждый пассажир имеет право:

- бесплатно перевозить с собой на 1 проездной документ (билет) кроме мелких вещей ручную кладь весом не более 36 килограммов (для СВ – 50 килограммов), размер которой по сумме 3 измерений не превышает 180 см;

- за плату перевозить в поезде мелких домашних животных, собак и птиц (при наличии ветеринарной справки и размещения в ящиках, корзинах, клетках, контейнерах, а также соблюдения санитарно-гигиенического режима в вагоне).

В каких случаях перевозчиком возмещается причиненный пассажиру ущерб?

- при перерыве движения поездов, вызвавшем отказ пассажира от продолжения поездки – возмещается полная стоимость проезда;

- при непредставлении пассажиру спального места в соответствии с имеющимся у него проездным документом и при отказе пассажира от предложенной ему замены места – полностью возвращается вся сумма за билет;

- в случае отмены отправления поезда – вправе получить от перевозчика полную стоимость проезда независимо от срока возврата проездного документа (билета) до отправления поезда;

- в случае опоздания по вине перевозчика на поезд, на который приобретен проездной документ (билет) – вправе получить от перевозчика полную стоимость проезда при возврате проездного документа (билета) в пункте пересадке или переоформить проездной документ для выезда с первым отходящим поездом, в котором будут свободные места, без взимания доплаты.

При опоздании (или задержке отправления) поезда дальнего следования пассажир также имеет право на получение неустойки из расчета 3% стоимости проезда за каждый полный час задержки отправления или опоздания. При опоздании менее чем на один час неустойка не выплачивается.

Претензию по выплате неустойки необходимо подать перевозчику в течение 45 дней.

Ущерб, причиненный при перевозке багажа, грузобагажа, возмещается перевозчиком в случае:

- утраты или недостачи багажа, грузобагажа - в размере стоимости утраченного или недостающего багажа, грузобагажа;

- повреждения (порчи) багажа, грузобагажа - в размере суммы, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления поврежденного багажа, грузобагажа - в размере его стоимости;

- утраты багажа, грузобагажа, сданного для перевозки с объявлением его ценности, - в размере объявленной стоимости багажа или грузобагажа.

За просрочку доставки багажа, грузобагажа перевозчик при их выдаче уплачивает пассажиру, получателю на основании акта, составленного по требованию пассажира, получателя, пени в размере 3 процентов платы за перевозку багажа, грузобагажа за каждые сутки просрочки (неполные сутки считаются за полные), но не более чем в размере платы за перевозку багажа, грузобагажа.

Претензию по выплате неустойки в случае просрочки доставки багажа и грузобагажа необходимо подать перевозчику в течение 45 дней; претензию по возмещению ущерба в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, грузобагажа необходимо подать перевозчику в течение 6 месяцев.

В случае отказа в претензионном порядке урегулировать имущественный спор потребителям необходимо обращаться в суд.

Источник Красноярская транспортная прокуратура