

# **УСЛОВИЯ**

## **оформления и возврата Талонов, допуска Пассажиров в Транспорт и изменения условий перевозки Пассажира**

### **1. Оформление Талона**

1.1. Оформление Талона осуществляется исключительно при условии приобретения Пассажиrom Единого билета - документа, удостоверяющего заключение договора перевозки пассажира в прямом смешанном сообщении и состоящего из двух и более частей: Талона (автомобильная часть для перевозки пассажира автомобильным транспортом) и Проездного документа (билета) (железнодорожная часть для перевозки пассажира железнодорожным транспортом) или Электронного перевозочного документа (билета) (воздушная часть для перевозки пассажира воздушным транспортом).

1.2. Оформление Талона осуществляется в Пункте продажи Талонов, оформления Единого билета на Веб-портале ОАО «РЖД» на сайтах Агентов, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При приобретении Единого билета в Пункте продажи Талонов оформление Проездного документа (билета) (железнодорожная части Единого билета) осуществляется в соответствии с правилами АО «ФПК» и/или ОАО «РЖД».

1.3. Продажа Единого билета заканчивается за 12 часов до начала перевозки Пассажира автомобильным транспортом в прямом смешанном сообщении.

1.4. Оформление Единого билета осуществляется отдельно на каждого Пассажира, в том числе и на детей.

1.5. Для детей в возрасте не старше 12 лет устанавливается проезд в Транспорте по льготному детскому Тарифу, в размере не более 50 % от стоимости установленного Тарифа, с предоставлением ребенку отдельного места для сидения. Возраст ребенка определяется на дату начала поездки. Перевозка детей до 14 лет осуществляется только при сопровождении взрослых.

1.6. Талон оформляется на основании документа, удостоверяющего личность Пассажира (паспорт, военный билет, удостоверение или иной документ, удостоверяющий личность, а для детей в возрасте не старше 14 лет - свидетельство о рождении или иной документ, удостоверяющий личность).

При оформлении Талона Пассажир указывает номер мобильного телефона или иной способ связи для его информирования.

### **2. Возврат неиспользованного Талона**

2.1. Оформление возврата Талона осуществляется при обращении Пассажира в Пункты продажи Талонов, в случаях приобретения Единого билета в Пунктах продажи Талонов, или путем оформления возврата на Веб-портале ОАО «РЖД» или на сайте агента АО «ТКП», у которого приобретался Единый билет в соответствии с правилами ОАО «РЖД» или агента АО «ТКП», регламентирующими порядок оформления возврата проездных документов.

2.2. Пассажир имеет право осуществить возврат неиспользованного Талона на перевозку автомобильным транспортом в прямом смешанном сообщении до отправления транспортного средства и получить полную стоимость Талона в следующих случаях:

- 2.2.1. при возврате Талона не позднее, чем за 12 часов до начала перевозки Пассажира автомобильным транспортом в прямом смешанном сообщении;
- 2.2.2. отмены отправления Транспорта;
- 2.2.3. задержки отправления Транспорта более чем на час;
- 2.2.4. предоставления пассажиру места в Транспорте с оплатой проезда по более низкой цене, чем в том Транспорте, на проезд в котором Пассажиру продан Талон.

2.3. При возврате Пассажиrom неиспользованного Талона в случае, предусмотренном в п. 2.2 настоящих Условий, стоимость поездки подлежит возврату Пассажиру.

2.4. Пассажир имеет право отказаться от поездки и осуществить возврат неиспользованного Талона в срок менее, чем за 12 часов до начала перевозки Пассажира автомобильным транспортом в прямом смешанном сообщении, при осуществлении следующих удержаний:

- при возврате Талона в период за 12 часов до 2 часов до отправления Транспорта - 5% размера Тарифа;
- при возврате Талона в течение 2 часов до отправления Транспорта - 15% размера Тарифа;

- при возврате Талона в случае опоздания к отправлению Транспорта в течение 3 часов или вследствие болезни, несчастного случая в течение трех суток с момента отправления Транспорта, на которое был приобретен Талон, - 25% размера Тарифа.

2.5. В случае невозможности продолжения перевозки пассажира до пункта его назначения по не зависящим от перевозчика причинам, Пассажир имеет право получить обратно стоимость Талона, перевозки багажа, провоза ручной клади пропорционально непроследованному расстоянию.

2.6. При возврате Талона с Пассажира может взиматься сбор за оформление возврата Талона.

2.7. Возврат Талона в Пункте продажи Талонов производится при предъявлении Пассажиrom, указанным в Едином билете, документа, удостоверяющего его личность, и документов, подтверждающих основания возврата (в случае их наличия). При возврате Талона позднее, чем за 12 часов до начала перевозки Пассажира Транспортом, возврат Талона осуществляется Организатором на основании личного заявления Пассажира, оформленного по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящим Условиям.

2.8. Возврат денежных средств за возвращенные Талоны осуществляется на банковский счет, физического лица, оплатившего проезд, по реквизитам, указанным лицом, оформившим Талон в заявлении, оформленном в соответствии с п. 2.8 настоящих Условий и в сроки, установленные правилами платежных систем и законодательством Российской Федерации.

### **3. Порядок допуска Пассажиров в Транспорт**

3.1. Посадка Пассажира в Транспорт осуществляется на основании предъявленного Водителю и/или лицу, уполномоченному Оператором на проверку проездных документов, Талона и оригинала документа, удостоверяющего личность Пассажира, указанного в Талоне, а при перевозке детей документов, подтверждающих возраст ребенка (свидетельство о рождении или паспорт одного из родителей с записью о рождении ребенка).

3.2. В случаях отсутствия у Пассажира Талона, наличие Талона с датой и временем, не совпадающей с датой и временем отправления Транспорта, Пассажир к перевозке в Транспорте не допускается.

3.3. При осуществлении перевозки маломобильных Пассажиров представители Перевозчика оказывают им содействие в посадке (высадке) в Транспорте. Посадка в Транспорт Пассажиров, находящихся в алкогольном или наркотическом опьянении, не осуществляется.

3.4. Посадка и высадка Пассажиров производится только на остановочных пунктах,

3.5. При задержке отправления или задержке поезда или самолета в пути следования по вине железнодорожного или авиационного перевозчика и, как следствие, опоздания Пассажира на Транспорт, указанный в Талоне, Пассажир имеет право осуществить возврат Талона или продолжить поездку ближайшим рейсом Транспорта, следующим по Маршруту, указанному в Талоне, без взимания дополнительной платы. В этом случае Пассажир должен обратиться к Организатору по телефону Горячей линии: 8 (800) 600-1-006 для организации его дальнейшей перевозки Транспортом.

3.6. Пассажир имеет право бесплатно перевозить в багажном отделении Транспорта или в отдельном Транспорте багаж в количестве не более двух мест, длина, ширина и высота каждого из которых в сумме не превышают сто восемьдесят сантиметров. Провоз багажа в количестве или по параметрам превышающем, чем установлено в настоящем пункте, оформляется и оплачивается отдельно, в кассах автовокзала (автостанции), по тарифам перевозки багажа, установленным перевозчиком.

3.7. Пассажир имеет право провозить с собой бесплатно ручную кладь в количестве не более одного места, длина, ширина и высота которого в сумме не превышают сто двадцать сантиметров.

### **4. Изменение условий перевозки Пассажира**

4.1. В случае задержки отправления или задержки Транспорта в пути следования по вине Перевозчика, повлекшим опоздание Пассажира на поезд, указанный в Талоне Пассажира, Пассажир имеет право на переоформление ему проездных документов для дальнейшего проезда поездом без взимания дополнительной платы в следующем порядке.

4.1.1. Оформление Пассажиру Плацкарты на проезд железнодорожным транспортом осуществляется в железнодорожной кассе при предъявлении Пассажиrom Проездного документа/Электронного проездного документа и Талона и собственноручно заполненного заявления с отметкой представителя Перевозчика или Оператора, подтверждающего опоздание.

4.1.2. Плацкарта оформляется на ближайший поезд формирования АО «ФПК» по возможности аналогичной стоимости и аналогичного класса перевозки при наличии свободных мест и АО «ФПК» осуществляет железнодорожную перевозку Пассажира до указанной в Проездном документе/Электронном проездном документе станции назначения либо до станции, находящейся в радиусе не более 200 км от станции назначения.

4.1.3. Оформление Пассажиру Плацкарты осуществляется следующим способом:

- производится возврат мест с неиспользованных Проездных документов/Электронных проездных документов без возврата провозных платежей и оформляется Плацкарта по наличному виду платежа без взимания платежей с Пассажира;

- на неиспользованном Проездном документе/Электронном проездном документе билетный кассир ставит штамп кассы, на основании отметки представителя Перевозчика, подтверждающей опоздание, и указывает дату и номер поезда, на который будет пересаживаться Пассажир;

- для посадки в поезд Пассажиру выдается неиспользованный (возвращенный) бланк Проездного документа/Электронного проездного документа и Плацкарта.

4.1.4. В случае отсутствия мест на ближайший поезд до станции назначения либо до станции, находящейся в радиусе не более 200 км от станции назначения, допускается проезд Пассажира с пересадками с оформлением Плацкарты на каждый участок следования на ближайшие поезда без взимания платежей с Пассажира.

4.2. В случае задержки отправления или задержки Транспорта в пути следования по вине Перевозчика, повлекшим опоздание Пассажира на самолёт, указанный в Электронном перевозочном документе Пассажира, Пассажир самостоятельно оформляет новый Электронный перевозочный документ на ближайший рейс перевозки воздушным транспортом до места назначения, указанного в Электронном перевозочном документе, в том числе с пересадками, на тех же условиях (того же класса), указанных в Электронном перевозочном документе.

4.2.1. В этом случае Пассажиру возвращается часть провозной платы за перевозку воздушным транспортом до места назначения по тарифу воздушной перевозки, указанной в новом Электронном перевозочном документе за вычетом денежных средств, возвращенных Пассажиру за неиспользованный Электронный перевозочный документ.

4.2.2. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления Пассажира, оформленного по форме Приложения № 1 к настоящим Условиям и поданного Организатору с приложением копии самостоятельно оформленного нового Электронного перевозочного документа.

4.3. Перевозчик не несет ответственность за случаи опоздания Пассажиров на поезд или самолет, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы. В этом случае оформление Проездного документа/Электронного проездного документа осуществляется Пассажиром самостоятельно за свой счет.

Приложение № 1

к условиям **оформления и возврата  
Талонов, допуска Пассажиров в  
Транспорт и изменения условий  
перевозки**

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ**

**В Автономную некоммерческую организацию  
«Единая транспортная дирекция»**  
121151, г. Москва,  
Набережная Тараса Шевченко, дом 23А (сектор В)  
office@transdir.ru  
От пассажира  
(заполняется печатными буквами)

фамилия \_\_\_\_\_  
имя \_\_\_\_\_  
отчество \_\_\_\_\_  
адрес \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(в т.ч. почтовый индекс, контактный № телефона, E-mail)

**Заявление**

Прошу произвести возврат платежей за проездной (ые) документ (ы) №  
№: \_\_\_\_\_

возврат производится по причине:  
\_\_\_\_\_

Возврат денежных средств прошу произвести на банковские реквизиты:

ФИО владельца счета	
№ р/счет	
№ л/счет	
№ корр/счет	
№ БИК	
№ ИНН/КПП	
Наименование банка	

Проездные документы (подлинники) прилагаются на \_\_\_\_\_ листах.

Достоверность предоставленных сведений подтверждаю:

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_