|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКАФилиал Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской областив городе Красноуфимск, Красноуфимском, Ачитском и Артинском районах»623300, Свердловская обл., г. Красноуфимск, ул. Советская, 13 **тел.:** (34394) 7-59-43 **факс:** (34394) 7-59-43**e-mail:** [mail\_07@66.rospotrebnadzor.ru](file:///C%3A%5CUsers%5Ck151%5CDesktop%5C%D0%9F%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%9A%D0%9F%5C%D0%A1%D0%9C%D0%98%20%D0%92%D0%A6%D0%9F%5C2023%5Cmail_07%4066.rospotrebnadzor.ru)**http://**[fbuz66.ru](file:///C%3A%5CUsers%5Ck151%5CDesktop%5C%D0%9F%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%9A%D0%9F%5C%D0%A1%D0%9C%D0%98%20%D0%92%D0%A6%D0%9F%5C2023%5Cfbuz66.ru)E-mail: mail\_07@66.rospotrebnadzor.ru№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от 14.05.2025 |  | Статья в СМИГлавный врач филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Красноуфимск, Красноуфимском, Ачитском и Артинском районах» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Шевелев  |

 |

**О приобретении проездных документов на поезда**

Основными каналами оформления электронных железнодорожных билетов являются официальный сайт компании ОАО «РЖД» ticket.rzd.ru и мобильное приложение «РЖД Пассажирам». Билеты после оплаты направляются на электронную почту, указанную при регистрации; также их можно найти в личном кабинете на сайте ОАО «РЖД».

При покупке билетов на официальном сайте ОАО «[РЖД](https://www.rzd.ru/)» комиссия за предоставление услуги не взимается, так как билеты приобретаются без посредников; там же на сайте ОАО «РЖД» размещены расписание, сведения о текущих акциях и скидках, условиях льготного проезда; имеется возможность оформить возврат билетов, в том числе за час до отправления поезда.

Всё больше электронных билетов приобретается на поезда дальнего следования.

Приложение «РЖД Пассажирам» постоянно обновляется и в последнее время в нем стали доступны новые полезные опции:

- уведомление пассажиров о важных изменениях, связанных с поездкой по просматриваемому маршруту (например, изменения в расписании);

- возможность отправки заявки на регистрацию в [Центр содействия мобильности](https://www.rzd.ru/ru/10046) (для оформления билетов на специализированные места для лиц с ограниченными возможностями здоровья).

Если пользователь не нашел билет на нужный поезд дальнего следования, с помощью опции «Лист ожидания» можно оставить заявку с указанием необходимых требований к местам для осуществления поездки.

Сервис принимает заявки на покупку билетов и далее автоматически отслеживает появление мест в продаже. В случае появления мест оставившему заявку пользователю сайта ОАО «РЖД» направляется уведомление, забронированный билет возможно выкупить в течение 2-х часов (стоимость оформленных таким способом проездных документов (билетов) не отличается от их стоимости в свободной продаже).

Пассажирам АО «Федеральная пассажирская компания» не нужно распечатывать бланк электронного проездного документа или получать его в кассе, поскольку при оформлении билетов онлайн электронная регистрация осуществляется автоматически. Для посадки в поезд пассажиру, который оформил билет онлайн, необходимо предъявить только паспорт. Все PDF-файлы электронных билетов и кассовые чеки сохраняются в личном кабинете пользователя.

На большинство поездов во внутригосударственном сообщении продажа билетов начинается за 90 суток до даты поездки с начальной станции маршрута, в том числе на поезда в Калининград.

Продажа билетов открывается за 180 суток до отправления с начальных станций на следующие поезда дальнего следования: № 1/2 «Красная стрела» Москва — Санкт-Петербург, № 3/4 «Экспресс» Москва — Санкт-Петербург.

Время открытия продажи билетов зависит не от месторасположения пассажира, а от начальной станции отправления поезда.

Для поездов, отправляющихся со станций московского часового пояса, например, Москвы, Санкт-Петербурга, Анапы, Сочи, Туапсе, Новороссийска, Ростова-на-Дону, Краснодара, Нижнего Новгорода, Казани и т. д., продажа открывается в 8 часов утра по местному (московскому) времени за 60 (45, 90) суток до отправления поезда.

Если поезд уходит из Владивостока в Москву, то продажа откроется в 4 часа по московскому времени (в 11:00 по времени Владивостока) за 90 (45, 60) суток до отправления поезда. Со следующих станций, отправление с которых согласно расписанию в следующие сутки (например, из Читы, Иркутска или Екатеринбурга) — позднее, за 90 (45, 60) дней до отправления.

Регулирование вопросов защиты прав потребителей при осуществлении перевозки железнодорожным транспортом пассажиров, грузов, багажа и грузобагажа осуществляется рядом нормативных правовых актов, а именно:

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации, утв. Федеральным законом от 10.01.2003г. № 18-ФЗ;

- Правила 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, утв. постановлением Правительства РФ от 27 мая 2021г. №810.

Перевозчик обеспечивает своевременное предоставление достоверной информации (в наглядной и доступной форме на русском языке), в том числе на официальных сайтах в сети Интернет:

* перечень работ и услуг, их стоимость;
* наименование и место нахождения (юридический адрес) перевозчика;
* 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 телефона);
* перечень сервисных услуг, входящих в стоимость проезда в вагонах повышенной комфортности;
* сведения о возможности приобретения проездного документа (билета) в поезд дальнего следования по тарифу, предусматривающему условие о получении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета) в соответствии с положениями Устава железнодорожного транспорта либо по тарифу, не предусматривающему такого условия.
* иные сведения об оказываемых услугах.

Вышеуказанная информация предоставляется бесплатно на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, в поездах и других местах обслуживания пользователей на русском языке, а также по усмотрению перевозчика – дополнительно на государственных языках субъектов Российской Федерации и других языках народов Российской Федерации с учетом интересов населения, а информация о возможности приобретения проездного документа (билета) в поезд дальнего следования по тарифу, предусматривающему условие о получении обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета), предоставляется также на официальном сайте перевозчика или уполномоченного им лица в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” (далее – сеть “Интернет”).

Перевозчик обязан по запросам пользователей услугами предоставлять (на железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах) для ознакомления Правила 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, утв. постановлением Правительства РФ от 27 мая 2021г. №810,  а также [правила](https://internet.garant.ru/#/document/405566709/entry/1000) перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа и [правила](https://internet.garant.ru/#/document/3919300/entry/0) перевозок грузов.

Расписание движения пассажирских, в том числе пригородных, и почтово-багажных поездов обеспечивается перевозчиком с использованием настенных носителей информации, специальных информационных стендов и справочников. Об изменениях в расписании движения пассажирских поездов объявляется по громкой связи на железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах.

Сведения об изменениях регулируемых тарифов, ставок платы и сборов за услуги публикуются Министерством транспорта Российской Федерации в печатном издании:

– в отношении перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа – не позднее чем за 5 рабочих дней до введения в действие изменений регулируемых тарифов, ставок платы и сборов;

– в отношении перевозки грузов – не позднее чем за 10 рабочих дней до введения в действие изменений регулируемых тарифов, ставок платы и сборов.