



ИННОВАЦИОННАЯ  
МОБИЛЬНОСТЬ

# Правила оформления электронных билетов

---

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Правила оформления заказа на покупку электронных билетов.....	2
2.	Особенности оформления заказа на покупку электронных билетов.....	5
3.	Порядок ввода номеров документов, удостоверяющих личность пассажиров.....	7
4.	оформление проезда детей.....	8
5.	паспортно – административные (визовые) и таможенные правила.....	10
6.	получение электронного билета.....	10
7.	Электронная регистрация.....	11
8.	Получение посадочного купона на бланке проездного документа.....	12
9.	Посадка пассажира в поезд.....	13
10.	Возврат неиспользованного электронного билета и причитающихся денежных средств 15	
10.1	Возврат неиспользованного электронного билета в веб-системе.....	15
	ООО «Инновационная мобильность».....	15
10.2	Возврат неиспользованного электронного билета в билетной кассе.....	17
11.	терминалы.....	21
	Транзакционные терминалы самообслуживания (ТТС).....	21
12.	Динамическое ценообразование на поезда.....	24
	АО «ФПК».....	24

## **1. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА НА ПОКУПКУ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ**

Оформление электронных билетов производится не позднее чем за 1 час до отправления поезда со станции посадки пассажира. Продажа электронных билетов осуществляется на поезда, следующие:

- ✓ во внутреннем сообщении по территории Российской Федерации (формирования ОАО "РЖД", АО "ФПК", ОАО "ПКС", ЗАО ТК "Гранд Сервис Экспресс", ООО "Тверской экспресс", ЗАО "ТКС") за исключением поездов, следующих в (из) Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики;
- ✓ в международном сообщении со странами СНГ (Азербайджанская Республика, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Республика Беларусь, Украина, Республика Таджикистан, Туркменистан, Республика Узбекистан, Республика Молдова), Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазии;
- ✓ в международном сообщении (дальнее зарубежье) на поезда:
  - №9/10 Москва – Варшава – Москва;
  - №13/14 Москва – Берлин – Москва;
  - №17/18 Москва – Ницца – Москва;
  - №21/22 Москва – Прага – Москва, включая беспересадочные вагоны: Москва – Вена – Москва, Москва – Карловы Вары – Хеб – Москва, Санкт-Петербург – Прага – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Вена – Санкт-Петербург;
  - №23/24 Москва – Париж – Москва;
  - №32/31 Москва – Хельсинки – Москва и скоростные поезда "Аллегро" Санкт-Петербург – Хельсинки – Санкт-Петербург.

При оформлении электронных билетов в предлагаемые поля последовательно вносятся реквизиты поездки и персональные данные каждого пассажира. За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет пользователь, оформляющий заказ.

Электронные билеты при наличии свободных мест в системе АСУ "Экспресс" можно приобрести:

- ✓ На все поезда и прицепные вагоны, курсирующие во внутригосударственном сообщении, в международном сообщении (дальнее зарубежье Германия, Франция, Финляндия и т.д.) продажа билетов открыта за 60 суток (на ряд поездов за 45) до даты отправления поезда;
- ✓ в международном сообщении со странами СНГ (Азербайджанская Республика, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Республика Беларусь, Украина, Республика Таджикистан, Туркменистан, Республика Узбекистан, Республика Молдова, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазии за 45 суток (на ряд поездов за 60) до даты отправления поезда (за 30 суток на поезда из Молдовы).

**Список поездов в сообщении со странами СНГ и Балтии продажа билетов, на которые осуществляется за 60 суток до отправления:**

---

<b>№№ поездов</b>	<b>Маршрут</b>
26/25	Минск – Москва
28/27	Брест – Москва
50/49	Брест – Санкт-Петербург
64/63	Минск – Новосибирск
66/65	Минск – Мурманск
68/67	Брест – Саратов
78/77	Гродно – Москва
96/95	Брест – Москва
104/103	Брест – Новосибирск
132/131	Брест – Москва
134/133	Минск – Архангельск
1/2	Москва – Минск
3/4	Москва – Брест
7/8	Москва – Брест
29/30 (прицепная группа)	Москва – Вильнюс
33/34	Москва – Таллин
39/40	Москва – Полоцк
51/52	Минск – Санкт-Петербург
55/56	Москва – Гомель
2/1; 38/37	Рига – Москва – Санкт-Петербург
83/84	Гомель – Санкт-Петербург
306/305	Москва – Сухум (с даты продажи билетов 05.06.2017)
479/480	Санкт-Петербург – Сухум (с даты продажи билетов 05.06.2017)
487/488	Самара – Сухум (с даты продажи билетов 05.06.2017)
547/548	Москва – Сухум (с даты продажи билетов 05.06.2017)
579/580	Белгород – Сухум (с даты продажи билетов 05.06.2017)

## Время открытия продажи билетов

Продажа начинается в то же время, что и в кассах региона отправления поезда.

Регион отправления поезда (Ж.Д. дороги)	Открытие предварит. продажи на сайте (время моск.)	Открытие предварит. продажи на сайте (время местное )
Московская ж.д.	08:00	08:00
Самарская область	08:00	09:00
Ульяновская область	08:00	09:00
Башкирия (республика)	08:00	10:00
Горьковская ж.д.	08:00	08:00
Удмуртская республика	08:00	09:00
Приволжская ж.д.	08:00	08:00
Саратовская область	08:00	09:00
Астраханская обл.	08:00	09:00
Северо-Кавказская ж.д.	08:00	08:00
Юго-Восточная ж.д.	08:00	08:00
Октябрьская ж.д.	08:00	08:00
Калининградская ж.д.	08:00	07:00
Северная	08:00	08:00
Харп и Лабытнанги	08:00	10:00
Свердловская ж.д.	06:00	08:00
Оренбургская обл.	06:00	08:00
Челябинская обл.	06:00	08:00
Южно-Уральская ж.д.	06:00	08:00
Восточно-Сибирская ж.д.	04:00	09:00
Новосибирская обл.	04:00	08:00
Омская обл.	04:00	07:00
Томская обл.	04:00	08:00
Алтайский край	04:00	08:00
Республика Алтай	04:00	08:00
Кемеровская обл.	04:00	08:00
Красноярская ж.д.	04:00	08:00
Забайкальская ж.д.	04:00	11:00
Дальневосточная ж.д.	04:00	11:00
Тындинский регион	04:00	10:00
Сахалинская ж.д.	04:00	12:00

Продажа мест на поезда, курсирующие из Финляндии в Россию, открывается в системе резервирования железных дорог Финляндии в 04:00 по московскому времени.

Продажа билетов на поезда из Белоруссии, Литвы, Латвии, Эстонии, Таджикистана, Узбекистана, Украины, Молдовы начинается в 08:00 по московскому времени .

После перехода Европы на зимнее время продажа билетов на поезда из Литвы, Латвии, Эстонии, Украины, Молдовы будет открываться в 09:00 по московскому времени.

Продажа со станций Казахстана (кроме Петропавловска) и Киргизии начинается в 07:00 по местному или в 04:00 по московскому времени.

Продажа билетов на поезда из Абхазии начинается в 08:00 по московскому времени.

Электронные билеты оформляются по полному, детскому тарифам на перевозку взрослых, детей, а также безденежные для проезда детей без занятия отдельного места в возрасте указанном в разделе 5.

В одном заказе может быть оформлено не более 4 электронных билетов с указанием персональных данных 4 пассажиров.

Во избежание недоразумений и предотвращения опоздания на поезд рекомендуем при оформлении заказов в поезда по маршруту с пересадками выбирать интервал между прибытием и отправлением не менее 3 часов.

Оформление электронных билетов не производится в период технологического перерыва системы "Экспресс" с 3 ч. 30 мин. до 4 ч. 00 мин. по московскому времени.

## **2. ОСОБЕННОСТИ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА НА ПОКУПКУ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ**

Места в разных типах вагонов оформляются разными заказами, в том числе с указанием мужских и женских мест в купейных вагонах и вагонах СВ (в одном заказе может быть указан только один из вариантов — мужские, женские или смешанные). При наличии мест только в одном типе купе («мужском», «женском» или «смешанном») выбор мест необходимо производить в соответствующем типе купе. Во избежание конфликтных ситуаций в поезде выбор мест необходимо производить в купе, признак которого соответствует полу пассажира («мужское» или «женское»).

При оформлении заказа на проезд в VIP - вагоне (категория «ЛЮКС» с классом обслуживания "1А", "1М", "1И" и категории СВ с классом обслуживания "1Е") электронный билет выдается с оплатой целого купе, в котором могут проехать один или два пассажира. В случае оформления проезда в одном купе двух пассажиров должны быть указаны персональные данные каждого пассажира. В вагоне категории «ЛЮКС» класс обслуживания "1А", "1М", "1И" тариф «Детский» не применяется. Дополнительно разрешено оформление безденежного проездного документа ребенку до 10 лет без занятия отдельного спального места (третий в купе).

В международном сообщении по глобальным ценам при проезде в поездах:

- ✓ №13/14 Москва – Берлин – Москва;
- ✓ №17/18 Москва – Ницца – Москва;
- ✓ №23/24 Москва – Париж – Москва;
- ✓ №21/22 Москва – Прага – Москва, включая беспересадочные вагоны: Москва – Вена – Москва, Москва – Карловы Вары – Хеб – Москва, Санкт-Петербург – Прага – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Вена – Санкт-Петербург

оформление проезда в вагоне класса «Люкс» производится одновременно на все места в купе категории Double (международный класс обслуживания 1/2) – двум совместно следующим пассажирам, в купе категории Single (международный класс обслуживания 1/1) – одному пассажиру.

Оформление проезда в вагоне класса «Люкс» (бизнес) категории Double одиночно следующему пассажиру не осуществляется.

Пассажир, оформивший проезд в вагоне класса «Люкс» (бизнес) по тарифу «Взрослый-Single», имеет право провезти с собой бесплатно не более двух детей в возрасте до 12 лет (до дня достижения данного возраста), на детей оформляются безденежные проездные документы.

Оформление проезда в вагоне класса «Люкс» категории Double производится одновременно на все места в купе по специальному тарифу «Взрослый «Семейный» для двух совместно следующих взрослых пассажиров, которые имеют право провезти с

собой бесплатно не более двух детей в возрасте до 4 лет или одного ребенка в возрасте до 12 лет (до дня достижения данного возраста). На каждого ребенка, провозимого бесплатно, необходимо оформить безденежный проездной документ.

В международном сообщении при проезде поездом:

- ✓ №032 Москва – Хельсинки «Лев Толстой»;
- ✓ №009 Москва – Варшава «Полонез»

оформление проезда в вагоне класса «Люкс» производится одновременно на все места в купе категории Double (международный класс обслуживания 1/2) – двум совместно следующим пассажирам, в купе категории Single (международный класс обслуживания 1/1) – одному пассажиру.

Оформление проезда в вагоне класса «Люкс» (бизнес) категории Double одиночно следующему пассажиру не осуществляется.

Пассажир, оформивший проезд в вагоне класса «Люкс» (бизнес) по тарифу «Взрослый-Single», имеет право провезти с собой бесплатно не более двух детей в возрасте до 6 лет в поезде №032 «Лев Толстой» и до 4 лет в поезде №009 «Полонез», на детей оформляются безденежные проездные документы.

Оформление проезда в вагоне класса «Люкс» категории Double производится одновременно на все места в купе для двух совместно следующих взрослых пассажиров, которые имеют право провезти с собой бесплатно одного ребенка в возрасте до 6 лет в поезде №032 «Лев Толстой» и до 4 лет в поезде №009 «Полонез». На ребенка, провозимого бесплатно, необходимо оформить безденежный проездной документ.

При оформлении заказа в салон-переговорную поезда «Сапсан» (вагон №01, места с 27 по 30, с классом обслуживания 1Р) электронный билет выдается с оплатой целого купе, в котором могут проехать от одного до четырех пассажиров. В случае оформления проезда в одном купе более одного пассажира должны быть указаны персональные данные каждого пассажира.

Стоимость проезда в поездах международного сообщения:

- ✓ со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазии определяется в швейцарских франках;
- ✓ со странами Европы определяется в евро.

Оплата проезда на сайте осуществляется в рублях по официальному курсу ЦБ РФ на день оформления электронного билета.

На поезда отправление из Украины стоимость проезда не определяется на этапе получения справки о наличии мест, стоимость проезда становится доступной для пассажира только перед оплатой электронного билета.

**Не производится:**

- ✓ резервирование мест без оплаты стоимости проезда;
- ✓ оформление электронных билетов для льготных категорий граждан;
- ✓ оформление мест, предусмотренных для пассажиров с ограниченной возможностью передвижения;
- ✓ оформление безденежных электронных билетов для проезда детей в возрасте до 5 лет без занятия отдельного места в сопровождении взрослых со станций, расположенных на территории Украины;
- ✓ переоформление электронных билетов;
- ✓ оформление электронных билетов в поезда, следующие в (из) Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики;

- ✓ оформление электронных билетов в международном сообщении со странами дальнего зарубежья (за исключением поездов №17/18 Москва - Ницца - Москва, №23/24 Москва - Париж - Москва, №21/22 Москва - Прага - Москва, включая беспересадочные вагоны: Москва - Вена - Москва, Москва - Карловы Вары - Хеб - Москва, Санкт-Петербург - Прага - Санкт-Петербург, №32 Москва - Хельсинки и скоростные поезда "Аллегро" отправлением из России в Финляндию);
- ✓ оформление электронных билетов в поезда и вагоны ОАО АК "ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ ЯКУТИИ";
- ✓ оформление электронных билетов на поезда отправлением от станций железных дорог Финляндии.

### **3. ПОРЯДОК ВВОДА НОМЕРОВ ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ ПАССАЖИРОВ**

Просьба внимательно заполнять реквизиты всех пассажиров в заказе. До выполнения процедуры оплаты заказа еще раз убедитесь в правильности указанной информации.

Формат ввода номера российского паспорта нового образца (ПН):

- ✓ Серия: четыре цифры, номер: шесть цифр.

Формат ввода номера заграничного паспорта (ЗП):

- ✓ Номер: 9 цифр.

Формат ввода номера свидетельства о рождении, выданного в Российской Федерации (СР):

- ✓ Серия: римские цифры (в латинском регистре), две буквы кириллицей, номер: шесть цифр.

При оформлении электронных билетов свидетельство о рождении используется только для граждан Российской Федерации в возрасте до 14 лет.

При заполнении номера документа, удостоверяющего личность, символ "№" не указывается.

Данные паспорта или свидетельства о рождении, выданные гражданам иностранных государств, вводятся с заданием типа документа "иностранное удостоверение личности".

Персональные данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если персональные данные в документе указаны на двух языках (русском и латинском), информация в заказе заполняется на русском языке при проезде во внутрироссийском сообщении, со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазией. Информация в заказе заполняется на латинском языке при проезде в дальнем международном сообщении.

В случае обнаружения ошибки в персональных данных пассажиров или реквизитах документов, удостоверяющих их личность, Вы должны до момента оплаты заказа ввести исправленную информацию.

За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

Обращаем Ваше особое внимание, в случае ошибки при вводе номеров документов, удостоверяющих личность, и других личных данных, пассажир не сможет получить посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе и осуществить проезд в поезде.

#### **4. ОФОРМЛЕНИЕ ПРОЕЗДА ДЕТЕЙ**

Внимание! При посадке детей в возрасте до 14 лет в поезд необходимо предъявлять оригинал его свидетельства о рождении или его нотариально заверенную копию.

Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается. Возраст ребенка определяется на день начала поездки.

**Проезд детей во внутрироссийском сообщении и странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазией:**

- ✓ Пассажир, осуществляющий поездку, оплаченную по тарифу на перевозку взрослого пассажира, имеет право провозить с собой одного ребенка в возрасте не старше 5 лет без оплаты стоимости проезда, если он не занимает отдельное место. В этом случае, для ребенка оформляется безденежный электронный билет без занятия места в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира. Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 5 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в билетной кассе, при наличии электронного билета (посадочного купона на бланке проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- ✓ На ребенка в возрасте до 5 лет по желанию пассажира можно оформить электронный билет с местом по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- ✓ При следовании одного или более детей в возрасте от 5 до 10 лет на каждого ребенка необходимо оформить электронный билет по тарифу на перевозку детей.
- ✓ Ребенку в возрасте от 5 до 10 лет необходимо оформить электронный билет с занятием отдельного места, оплачиваемый по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- ✓ Для детей, которым исполнилось 10 лет, и старше оформляются электронные билеты по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- ✓ С 1 сентября по 31 мая школьникам и воспитанникам общеобразовательных учреждений Российской Федерации старше 10 лет предоставляется скидка 50% на проезд в общих, плацкартных вагонах и вагонах с местами для сидения скорых и пассажирских поездов дальнего следования формирования АО "ФПК" во внутригосударственном сообщении. Оформление электронных билетов по льготному тарифу "школьный" на сайте предоставляется пассажирам, возраст которых не превышает 18 лет на момент отправления поезда. Пассажиры старше 18 лет могут приобрести проездные документы в билетной кассе. Справку учащегося, воспитанника очной формы обучения нужно предъявлять обязательно при посадке в поезд.

**ВНИМАНИЕ!** Оформление безденежных электронных билетов для проезда детей в возрасте до 5 лет без занятия отдельного места в сопровождении взрослых со станций, расположенных на территории Украины, на сайте не производится.

**Проезд детей в скорых пригородных поездах с предоставлением мест**

- ✓ Пассажир, осуществляющий поездку, оплаченную по полному тарифу, имеет право провозить с собой одного ребенка в возрасте не старше 5 лет без оплаты стоимости проезда, если он не занимает отдельное место.
- ✓ На ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное место, проездной документ (билет) не оформляется.



- ✓ На ребенка в возрасте до 5 лет по желанию пассажира можно оформить электронный билет с местом по детскому тарифу в одном заказе с электронным билетом по полному тарифу
- ✓ Ребенку в возрасте от 5 до 7 лет необходимо оформить электронный билет с занятием отдельного места, оплачиваемый по детскому тарифу в одном заказе с электронным билетом по полному тарифу.

**Проезд детей в международном сообщении (дальнее зарубежье):**

При проезде в поездах: №9/10 Москва – Варшава – Москва, №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №21/22 Москва – Прага – Москва, включая беспересадочные вагоны Москва – Вена – Москва, Москва – Карловы Вары – Хеб – Москва, Санкт-Петербург – Прага – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Вена – Санкт-Петербург, №23/24 Москва – Париж – Москва:

- ✓ Пассажир имеет право провезти с собой бесплатно одного ребенка не старше 4 лет, если он не занимает отдельного места. В этом случае для ребенка оформляется безденежный электронный билет без занятия места в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира. Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 4 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в билетной кассе, при наличии электронного билета (проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- ✓ На ребенка в возрасте до 4 лет по желанию пассажира можно оформить электронный билет с местом по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- ✓ При следовании одного или более детей в возрасте от 4 до 12 лет на каждого ребенка необходимо оформить электронный билет по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- ✓ Для детей, которым исполнилось 12 лет и старше, необходимо оформить электронные билеты по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

**Проезд детей в сообщении с Финляндией:**

- ✓ Пассажир имеет право провезти с собой бесплатно одного ребенка не старше 6 лет, если он не занимает отдельного места. В этом случае, для ребенка оформляется безденежный электронный билет без занятия места в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира. Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 6 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в билетной кассе, при наличии электронного билета (проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- ✓ На ребенка в возрасте до 6 лет по желанию пассажира можно оформить электронный билет с местом по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- ✓ При следовании одного или более детей в возрасте от 6 до 17 лет на каждого ребенка необходимо оформить электронный билет по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- ✓ Для детей, которым исполнилось 17 лет и старше, необходимо оформить электронные билеты по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

## **5. ПАСПАРТНО – АДМИНИСТРАТИВНЫЕ (ВИЗОВЫЕ) И ТАМОЖЕННЫЕ ПРАВИЛА**

Пассажиры обязаны соблюдать паспортно-административные (в том числе визовые), таможенные и другие правила, установленные при проезде железнодорожным транспортом в международном сообщении, как в отношении себя, так и в отношении своей ручной клади, багажа и товаробагажа. Перевозчик не вправе контролировать соблюдение указанных правил, за исключением установленных международными соглашениями в области железнодорожного транспорта, и не несет ответственности за невыполнение этих правил пассажиром.

Прежде, чем оформить проезд в международном сообщении уточните порядок пересечения государственной границы (в т.ч. транзитных стран) в соответствующих компетентных исполнительных органах либо консульских отделах соответствующих посольств.

При проезде детей в возрасте до 18 лет в международном сообщении или во внутрироссийском сообщении транзитом по территории стран СНГ ("ТРАНЗИТ ЧЕРЕЗ СНГ") пассажир должен иметь необходимые документы для пересечения государственной границы, включая нотариально заверенное согласие родителей (опекунов, попечителей) на пересечение границы Российской Федерации.

Проезд в сообщении с Республикой Беларусь, Республикой Казахстан, Кыргызской Республикой, Республикой Абхазия производится по следующим видам документов, удостоверяющих личность пассажира:

- ✓ ПН – паспорт гражданина Российской Федерации;
- ✓ СР – свидетельство о рождении гражданина Российской Федерации;
- ✓ ЗП – заграничный паспорт, выданный гражданам Российской Федерации, включая дипломатические и служебные паспорта;
- ✓ ЗЗ – иностранный документ, выданный гражданам СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики и иностранных государств;
- ✓ ПМ – паспорт моряка.

Проезд в сообщении с Азербайджанской Республикой, Республикой Таджикистан, Туркменистаном, Республикой Узбекистан, Республикой Молдова, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой и странами дальнего зарубежья производится по следующим видам документов, удостоверяющих личность пассажира:

- ✓ ЗП – заграничный паспорт, выданный гражданам Российской Федерации, включая дипломатические и служебные паспорта;
- ✓ ЗЗ – иностранный документ, выданный гражданам СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики и иностранных государств.

## **6. ПОЛУЧЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА**

На принятие решения об оплате заказа и ввод данных банковской карты или реквизитов электронных средств платежей отводится не более 15 минут.

После оплаты электронного билета формируется контрольный купон электронного билета, в котором указан номер заказа (14-знаков) и электронного билета (14-знаков). В случае если в заказе один билет, номер заказа и номер электронного билета совпадают. В случае если заказ оформлен на 2-4 пассажиров, номер заказа и номер электронного билета совпадают у первого пассажира в заказе.

Обязательно распечатайте контрольный купон электронного билета или запомните номер заказа/электронного билета.

В соответствии с Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21.08.2012 г. № 322 «Об установлении форм электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте» контрольный купон является документом строгой отчетности и применяется для осуществления расчетов без применения контрольно-кассовой техники.

Контрольный купон электронного билета без посадочного купона для проезда недействителен. Для получения посадочного купона пройдите электронную регистрацию или получите посадочный купон на бланке поездного документа в билетной кассе или терминале самообслуживания на территории Российской Федерации.

Пользователь, оформляющий электронные билеты, действует от имени все пассажиров заказа, в связи с чем все пассажиры заказа считаются проинформированными об условиях посадки и проезда в поезде.

## **7. ЭЛЕКТРОННАЯ РЕГИСТРАЦИЯ**

Электронная регистрация на поезд – согласие пассажира на осуществление проезда в поезде на основании договора перевозки, подтвержденного электронным билетом. При электронной регистрации в обязательном порядке на сайте выдается посадочный купон к контрольному купону электронного билета.

С 1 декабря 2013 года электронная регистрация стала доступна при оформлении электронного билета на поезд от любой станции, расположенной на всем пути следования поезда.

Поезда, в которых действует услуга электронной регистрации, в информации о поезде и вагоне имеют признак "ЭР".

Услуга не распространяется на поезда, следующие в (из) Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики.

Вне зависимости от станции посадки пассажиры могут пройти электронную регистрацию на поезда внутрироссийского сообщения не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута.

Для посадки в поезд на всем маршруте следования пассажиру необходимо предъявить проводнику вагона электронный билет (посадочный купон), распечатанный на бумаге (формат А4) или его изображение на экране мобильного устройства, а также документ, удостоверяющий личность пассажира, указанный в электронном билете.

Посадка в поезд №9/10 Москва – Варшава – Москва осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете.

Электронная регистрация выполняется:

- ✓ во время процедуры заказа электронных билетов после шага "Оплата", одновременно для всех пассажиров, указанных в заказе;
- ✓ повторно в любое другое время в личном кабинете;
- ✓ как одновременно для всех пассажиров, указанных в заказе, так и на отдельные электронные билеты в заказе.

Аннулирование услуги (отказ) электронной регистрации осуществляется не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута следования:

- ✓ на сайте в личном кабинете;

- ✓ путем получения посадочного купона (проездного документа) в билетной кассе или терминале самообслуживания на территории Российской Федерации.

Внимание! При наличии услуги электронной регистрации на поезда, курсирующие в сообщении между Россией и Латвией, Россией и Белоруссией, Россией и Казахстаном, Россией и Литвой, Россией и Эстонией, Россией и Киргизией оформление в билетных кассах и в терминалах самообслуживания посадочных купонов (проездных документов) не производится менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.

Внимание! Если Вы прошли электронную регистрацию и хотите вернуть свой электронный билет (на поезда: №781/782, 783/784, 785/786, 787/788 Санкт-Петербург – Хельсинки – Санкт-Петербург "Аллегро", №32/31 Москва – Хельсинки – Москва "Лев Толстой"; №21/22 Москва – Прага – Москва, включая беспересадочные вагоны Москва – Вена – Москва, Москва – Карловы Вары – Хеб – Москва, Санкт-Петербург – Прага – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Вена – Санкт-Петербург, №9/10 Москва – Варшава – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, №13/14 Москва – Берлин – Москва) менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования и более чем за 6 часов до отправления поезда со станции Вашей посадки, возврат денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется в претензионном порядке.

При наличии услуги электронной регистрации на поезда не производится:

- ✓ возобновление срока действия электронного билета в случае опоздания пассажира на поезд;
- ✓ возобновление срока действия электронного билета в случае прерывания пассажиром поездки в пути следования (отказ от поездки или остановка в пути следования).

Посадка в поезд по электронным билетам с электронной регистрацией осуществляется в соответствии с разделом 9.

Возврат электронных билетов с электронной регистрацией осуществляется в соответствии с разделом 10.

## **8. ПОЛУЧЕНИЕ ПОСАДОЧНОГО КУПОНА НА БЛАНКЕ ПРОЕЗДНОГО ДОКУМЕНТА**

Если Вы не воспользовались услугой электронной регистрации или услуга электронной регистрации не предоставляется в выбранный Вами поезд для посадки в поезд Вам необходимо получить посадочный купон на бланке проездного документа только на территории Российской Федерации в билетной кассе, оборудованной терминалом системы "Экспресс" (далее – билетная касса), или терминале самообслуживания только на территории Российской Федерации (с режимом работы билетной кассы пассажир обязан ознакомиться самостоятельно в разделе кассы и терминалы). Проездной документ для проезда в международном сообщении (далее зарубежье) можно получить только на территории Российской Федерации в международных билетных кассах, а проездные документы на поезда в сообщении Россия – Финляндия – Россия и в терминалах самообслуживания.

**Внимание!** Обязательно распечатайте контрольный купон или запомните номер электронного билета (14 цифр), по которому может быть выдан посадочный купон на бланке проездного документа.

Оформление посадочных купонов (проездных документов) производится на основании контрольного купона или номера электронного билета/ заказа (14 цифр),

одному из пассажиров заказа по документу, удостоверяющему его личность, указанному в электронном билете, или доверенному лицу на основании доверенности или её нотариально заверенной копии. Оригинал доверенности или нотариально заверенная копия отдается билетному кассиру.

В билетной кассе и терминале самообслуживания можно получить посадочные купоны (проездные документы) на весь заказ в целом или на конкретные электронные билеты заказа.

По электронным билетам, оформленным в одном заказе на несколько пассажиров по одному тарифу в сообщении Финляндия – Россия, в билетной кассе или в терминалах самообслуживания распечатывается один проездной документ с информацией о первом пассажире.

**Внимание!** В терминалах самообслуживания оформление проездных документов на поезда: №9/10 Москва – Варшава – Москва, включая беспересадочные вагоны Москва – Будапешт – Москва, Москва – София – Москва, №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №21/22 Москва – Прага – Москва, включая беспересадочные вагоны: Москва – Вена – Москва, Москва – Карловы Вары – Хеб – Москва, Санкт-Петербург – Прага – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Вена – Санкт-Петербург, №23/24 Москва – Париж – Москва не производится.

Изменение персональных данных пассажиров при выдаче посадочных купонов в билетной кассе или с помощью терминала самообслуживания не допускается.

Оформление посадочных купонов (проездных документов) не производится в период технологического перерыва АСУ "Экспресс" с 3 ч. 30 мин. до 4 ч. 00 мин. по московскому времени (до 30 сентября по вторникам с 3 ч. 30 мин. до 4 ч. 07 мин.).

## **9. ПОСАДКА ПАССАЖИРА В ПОЕЗД**

По договору перевозки перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажира с предоставлением ему места в поезде.

Пассажир при посадке в поезд дальнего следования обязан предъявить надлежащим образом оформленный посадочный купон электронного билета и документ, удостоверяющий личность, на основании которого приобретен электронный билет (в отношении детей в возрасте до 14 лет на поезда внутрироссийского сообщения допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении), с указанием в нем фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность.

Пассажир, осуществляющий проезд по электронному билету с электронной регистрацией и предъявивший при проведении контроля документ, удостоверяющий личность, реквизиты которого не соответствуют информации об электронных билетах, имеющейся у проводника вагона, считается безбилетным.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в информации об электронных билетах, имеющейся у проводника вагона (не более одной буквы в фамилии и не более одной цифры в номере), пассажир допускается для проезда в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием мест.

Если проездной документ оформлен на основании реквизитов свидетельства о рождении, но на момент посадки в поезд ребенку исполнилось 14 лет, для детей, являющихся гражданами Российской Федерации, посадка в поезда формирования ОАО "РЖД" и АО "ФПК (за исключением поездов в/из Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики) допускается при предъявлении надлежащим образом оформленного проездного документа и свидетельства о рождении (или его

нотариально заверенной копии) в течение 2 месяцев со дня достижения возраста 14 лет, предъявление паспорта гражданина Российской Федерации при этом не требуется.

**Посадка в поезд при наличии электронной регистрации:**

- ✓ в поезда внутреннего сообщения, следующие по территории Российской Федерации, осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) или экране мобильного устройства и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете (в отношении детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении);
- ✓ в поезда, курсирующие в сообщении между Россией и Латвией, Россией и Белоруссией, Россией и Казахстаном, Россией и Литвой, Россией и Киргизией, Россией и Эстонией осуществляется по документу, удостоверяющему личность, на основании которого был оформлен электронный билет. Рекомендуется при посадке в поезд иметь при себе бланк заказа с информацией о поездке. Внимание! при отправлении из Вильнюса необходимо иметь при себе электронный билет (посадочный купон) на бумаге (формат А4);
- ✓ в поезд №9/10 Москва – Варшава – Москва осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете.
- ✓ в поезда: Санкт-Петербург – Хельсинки – Санкт-Петербург "Аллегро", №32/31 Москва – Хельсинки – Москва, №32 Москва – Хельсинки, №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №21/22 Москва – Прага – Москва, включая беспересадочные вагоны: Москва – Вена – Москва, Москва – Карловы Вары – Хеб – Москва, Санкт-Петербург – Прага – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Вена – Санкт-Петербург, №23/24 Москва – Париж – Москва осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) или экране мобильного устройства и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете.

**Внимание! Если пассажир аннулировал услугу электронной регистрации, получив посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе или терминале самообслуживания то он должен предъявить его при посадке в поезд!**

**Посадка в поезд при наличии посадочного купона на бланке проездного документа:**

- ✓ в поезда внутреннего сообщения, следующие по территории Российской Федерации, осуществляется при предъявлении посадочного купона на бланке проездного документа и документа, удостоверяющего личность на основании которого был оформлен электронный билет (в отношении детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении);
- ✓ в поезда, курсирующие в сообщении со странами СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики, Республикой Абхазии осуществляется при предъявлении посадочного купона на бланке проездного документа и документа, удостоверяющего личность на основании которого был оформлен электронный билет;
- ✓ в поезда, курсирующие в международном сообщении (дальнее зарубежье) осуществляется при предъявлении посадочного купона на бланке проездного

документа и документа, удостоверяющего личность на основании которого был оформлен электронный билет.

При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего личность, соответственно фамилии или номеру, указанным в электронном билете, пассажир к посадке в поезд не допускается.

Электронные билеты не подлежат передаче другим лицам и действительны только при предъявлении соответствующих документов, удостоверяющих личность пассажира. Перепродажа электронных билетов не допускается.

## **10. ВОЗВРАТ НЕИСПОЛЬЗОВАННОГО ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА И ПРИЧИТАЮЩИХСЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

### **10.1 Возврат неиспользованного электронного билета в веб-системе ООО «Инновационная мобильность»**

Возврат возможен как целого заказа, так и конкретного электронного билета из заказа.

Возврат проездных документов, оформленных для проезда в купе-переговорной скоростного поезда "Сапсан" (класс обслуживания 1Р), возможен только при единовременной сдаче всех 4 мест.

Возврат электронных билетов, оформленных в вагоны «Люкс» с классом обслуживания «1А», «1М» и в вагоны «СВ» с классом обслуживания «1Е», возможен только при единовременной сдаче всех 2 мест.

Электронные билеты, оформленные на несколько пассажиров в одном заказе по одному тарифу в сообщении Финляндия – Россия, подлежат полному возврату. Частичный возврат таких электронных билетов не производится.

Возврат одного места из двух оформленных в купе вагона класса "Люкс" (бизнес) в международном сообщении (далее зарубежье) не производится. Возврат стоимости неиспользованных электронных билетов, оформленных в вагон класса "Люкс" (бизнес), осуществляется только в случае одновременного возврата электронных билетов, оформленных в одно купе.

Возврат электронных билетов, оформленных по специальному тарифу "Туда-обратно" осуществляется в следующем порядке:

- ✓ при одновременном отказе от поездки в обоих направлениях сначала возвращается электронный билет в направлении "обратно", затем в направлении "туда";
- ✓ возможен возврат одного электронного билета в направлении "обратно";
- ✓ возврат одного электронного билета в направлении "туда" не производится (возможен в билетной кассе АО «ФПК», ОАО «РЖД»).

При предъявлении для возврата в билетную кассу АО «ФПК», ОАО «РЖД» электронных билетов на поезд «Сапсан» проезд "туда" выдается подтверждение о возврате мест и заявление о возврате денежных средств. Заявление вместе с документом, подтверждающим возврат места, передается билетному кассиру или направляется по почте в Северо-Западную дирекцию скоростного сообщения – структурное подразделение Дирекции скоростного сообщения: 196641, г. Санкт-Петербург, поселок Металлострой, участок ж.д. "Река Славянка-ЛЭП", а/я 53. Возврат денежных средств пассажиру производится за минусом 20%-ного снижения стоимости проезда в направлении "обратно". С пассажира взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу.

Если вы не воспользовались услугой электронной регистрации, возврат неиспользованного электронного билета на поезд:

- ✓ внутреннего сообщения по территории Российской Федерации и международного сообщения со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой и Республикой Абхазией – осуществляется в любое время до отправления поезда со станции посадки пассажира (время указано в контрольном купоне электронного билета);
- ✓ пригородного сообщения - осуществляется не менее чем за 2 часа до отправления поезда со станции посадки пассажира (время указано в контрольном купоне электронного билета);
- ✓ международного сообщения (дальнее зарубежье) – осуществляется не менее чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира (время указано в контрольном купоне электронного билета).

Если вы воспользовались услугой электронной регистрации, возврат неиспользованного электронного билета на поезд:

- ✓ внутреннего сообщения по территории Российской Федерации и международного сообщения со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой и Республикой Абхазией осуществляется не менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования (время указано в контрольном купоне электронного билета);
- ✓ пригородного сообщения осуществляется не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования и не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда со станции посадки пассажира (время указано в контрольном купоне электронного билета);
- ✓ международного сообщения (дальнее зарубежье) осуществляется не позднее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования и не позднее чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира (время указано в контрольном купоне электронного билета).

При возврате на сайте неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд по территории Российской Федерации в поезде российского формирования к зачислению на счет плательщика причитается:

- ✓ не позднее чем за 8 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира - стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
- ✓ менее чем за 8 часов, но не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда со станции посадки пассажира – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
- ✓ менее чем за 2 часа и до момента отправления поезда со станции посадки пассажира – только стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

При возврате на сайте неиспользованного электронного билета, оформленного в поезд международного сообщения со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой и Республикой Абхазией, к зачислению на счет плательщика причитается:

- ✓ не позднее чем за 24 часа до отправления поезда со станции посадки пассажира – стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
- ✓ менее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;



- ✓ менее чем за 6 часов и до момента отправления поезда со станции посадки пассажира – только стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

При возврате неиспользованного электронного билета, оформленного на поезда внутреннего сообщения по территории Российской Федерации и международного сообщения со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазией, стоимость сервисных услуг (в том числе постельного белья) возвращается полностью; взимается сбор – 192 руб. 70 коп. (за каждое место, ставка установлена ФАС России и действует с 1.01.2017 г. до 31.12.2017 г.).

При возврате неиспользованных безденежных электронных билетов, оформленных для проезда детей до 5 лет без занятия места, сбор за возврат не взимается.

При возврате в веб-системе ООО «Инновационная мобильность» неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд в международном сообщении (далее зарубежье) к зачислению на счет плательщика причитается:

- ✓ не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира – стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты, менее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира возврат стоимости проезда не производится.

При возврате взимается сбор в размере 10 евро (за каждое место). Сбор взимается в российских рублях по курсу ЦБ РФ на день возврата.

При возврате неиспользованных безденежных электронных билетов, оформленных для проезда детей до 5 лет без занятия места, сбор за возврат не взимается.

Зачисление причитающихся денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется на счет плательщика, с помощью которого производилась оплата электронного билета, в сроки, установленные правилами платежных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента оформления возврата в личном кабинете).

**ВНИМАНИЕ!** Для урегулирования претензий, касающихся неполучения денежных средств за возвращенный неиспользованный электронный билет на счет плательщика, следует обратиться с письменной претензией в банк, держателем карты которого Вы являетесь, либо к оператору, осуществляющему поддержку Вашего электронного кошелька (при оплате электронными деньгами).

**ВНИМАНИЕ!** После получения посадочного купона на бланке проездного документа в билетной кассе АО «ФПК», ОАО «РЖД» или терминале самообслуживания возврат электронного билета в личном кабинете веб-системы ООО «Инновационная мобильность» невозможен. Возврат возможен только в кассах АО «ФПК» или ОАО «РЖД».

## **10.2 Возврат неиспользованного электронного билета в билетной кассе**

Возврат неиспользованного электронного билета в билетной кассе на территории Российской Федерации, осуществляющей возврат билетов, при предъявлении контрольного купона или номера электронного билета/заказа и документа, удостоверяющего его личность, номер которого указан в электронном билете, в соответствии с установленными сроками возврата. Возврат неиспользованного электронного билета международного сообщения (далее зарубежье) осуществляется только в международных билетных кассах. Возврат неиспользованного электронного

билета на скорый пригородный поезд с предоставлением мест производится пассажиром в кассе перевозчика, расположенной в пределах дорог отправления и назначения.

Возврат денежных средств за неиспользованные электронные билеты производится только на территории Российской Федерации.

Возврат возможен как целого заказа, так и конкретного электронного билета из заказа, за исключением билетов, приобретенных для проезда в "купе-переговорной" (класс обслуживания 1Р) скоростного поезда "Сапсан" и в вагоны «Люкс» с классом обслуживания «1А», «1М», вагоны «СВ» с классом обслуживания «1Е». Возврат проездных документов, оформленных для проезда в купе-переговорной скоростного поезда "Сапсан" (класс обслуживания 1Р), возможен только при единовременной сдаче всех 4 мест. Возврат электронных билетов, оформленных в вагоны «Люкс» с классом обслуживания «1А», «1М» и в вагоны «СВ» с классом обслуживания «1Е», возможен только при единовременной сдаче всех 2 мест.

Возврат заказа в целом производится по всем электронным билетам заказа за исключением электронного билета, по которому выдан посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе или терминале самообслуживания.

В случае, если пассажир получил посадочный купон на бланке проездного документа, возврат осуществляется при предъявлении пассажиром этого бланка в билетную кассу и документа, удостоверяющего личность.

Возврат электронных билетов, оформленных на проезд в поездах "Сапсан" по специальному тарифу "туда – обратно", производится в следующем порядке:

- ✓ при одновременном предъявлении в билетную кассу электронных билетов на проезд "туда" и "обратно", либо "обратно" денежные средства зачисляются на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, установленным порядком или в электронный кошелек;
- ✓ при предъявлении в билетную кассу электронных билетов на проезд "туда" выдается подтверждение о возврате места и денежные средства возвращаются по заявлению пассажира(иконка pdf образец заявления). Заявление вместе с документом, подтверждающим возврат места, передается билетному кассиру или направляется по почте в Северо-Западную дирекцию скоростного сообщения – структурное подразделение Дирекции скоростного сообщения: 196641, г. Санкт-Петербург, поселок Металлострой, участок ж.д. "Река Славянка-ЛЭП", а/я 53. Возврат денежных средств пассажиру производится за минусом 20%-ного снижения стоимости проезда в направлении "обратно". С пассажира взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу.

Электронные билеты, оформленные на несколько пассажиров в одном заказе по одному тарифу в сообщении Финляндия – Россия, подлежат полному возврату. Частичный возврат таких электронных билетов не производится.

Возврат одного места из двух оформленных в купе вагона класса "Люкс" (бизнес) в международном сообщении (далее зарубежье) не производится. Возврат стоимости неиспользованных электронных билетов, оформленных в вагон класса "Люкс" (бизнес), осуществляется только в случае одновременного предъявления в международную билетную кассу электронных билетов, оформленных в одно купе.

При возврате в установленные сроки неиспользованного электронного билета, оформленного на поезда внутреннего сообщения по территории Российской Федерации

и международного сообщения со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазии, стоимость сервисных услуг (в том числе постельного белья) возвращается полностью, взимается сбор – 192 руб. 70 коп. (за каждое место, ставка установлена ФАС России и действует с 01.01.2017 г. до 31.12.2017 г.)

При возврате неиспользованных электронных билетов, оформленных на поезда международного сообщения (далее зарубежье), взимается сбор 10 евро (за каждое место). Сбор взимается в российских рублях по курсу ЦБ РФ на день возврата.

При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд по территории Российской Федерации (за исключением поездов формирования стран СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики) к зачислению на счет плательщика причитается:

- ✓ не позднее чем за 8 часов до отправления поезда – стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
- ✓ менее чем за 8 часов, но не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
- ✓ менее чем за 2 часа до отправления поезда – стоимость билета; стоимость плацкарты не возвращается;
- ✓ при опоздании на поезд в течение 12 часов после отправления поезда со станции посадки пассажира, либо вследствие болезни, несчастного случая при наличии подтверждающих документов в течение 5 суток с момента отправления поезда, на который приобретен проездной документ, – стоимость билета; стоимость плацкарты не возвращается;

Возврат неиспользованного электронного проездного документа (билета) при опоздании на поезд в течение 12 часов с момента его отправления осуществляется только в билетной кассе на станции отправления пассажира.

**Внимание!** При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета с электронной регистрацией на поезда внутрироссийского сообщения менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда возврат денежных средств производится по заявлению пассажира в порядке, установленном перевозчиком.

При возврате неиспользованных электронных билетов в период от 20 минут до 3 часов после отправления поезда на станции отправления пассажира, при условии личной явки в билетную кассу и предъявления документа, удостоверяющего личность, указанного в электронном билете, денежные расчеты осуществляются соответственно на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, или электронный кошелек.

При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд в международном сообщении со странами и/или в поезда (вагоны) формирования железных дорог СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики и Эстонской Республики, Республики Абхазия, к зачислению на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, причитается:

- ✓ не позднее чем за 24 часа до отправления поезда – стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
- ✓ менее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
- ✓ менее чем за 6 часов до отправления поезда, но не позднее чем через 1 час после отправления поезда со станции посадки пассажира, либо вследствие болезни,

несчастливого случая в течение 10 суток после окончания срока действия подтверждающих документов – стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

Внимание! Возврат неиспользованного электронного билета с электронной регистрацией на поезд в сообщении с Латвией, Литвой, Эстонией, Беларуссией, Казахстаном и Киргизией менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда не производится.

При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд в международном сообщении (дальнее зарубежье) к зачислению на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, или электронный кошелек причитается:

- ✓ не позднее чем за 6 часов до отправления поезда – полная стоимость поезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты (с удержанием сбора за возврат);
- ✓ менее чем за 6 часов до отправления поезда, обозначенного в проездном документе, возврат стоимости не производится.

Внимание! При возврате электронного билета с электронной регистрацией менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования и более чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира (по местному времени), возврат денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется в претензионном порядке.

Возврат неиспользованного электронного билета в билетных кассах на территории стран СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики осуществляется при предъявлении посадочного купона, оформленного на бланке проездного документа. При этом производится возврат мест без возврата денежных средств. Для зачисления причитающихся денежных средств на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, или электронный кошелек, с помощью которого производилась оплата электронного билета, необходимо обратиться в билетную кассу на территории Российской Федерации в течение 6 месяцев с даты отправления поезда и предъявить бланк возврата мест, неиспользованный посадочный купон на бланке проездного документа и документ, удостоверяющий личность пассажира.

Возврат неиспользованного электронного билета в билетных кассах на территории Европейских государств осуществляется только при предъявлении проездного документа, оформленного на бланке установленной формы. На проездной документ наносится отметка о его неиспользовании с указанием числа, месяца, года и времени (часов, минут) обращения пассажира. Для зачисления причитающихся денежных средств за неиспользованный проездной документ необходимо обратиться в международную билетную кассу на территории Российской Федерации в течение одного месяца с даты отправления поезда, указанной в проездном документе, предоставить заявление и неиспользованный проездной документ с соответствующей отметкой. Рассмотрение заявления пассажира осуществляется в 180-дневный срок со дня получения.

Возврат денежных средств за неиспользованные электронные билеты производится только на территории Российской Федерации.

## 11. ТЕРМИНАЛЫ

### Транзакционные терминалы самообслуживания (ТТС)

ТТС позволяют пассажиру распечатать билет, ранее заказанный и оплаченный через сеть Интернет, а также самостоятельно оформить проездной документ и оплатить его банковской картой.

В терминалах, помеченных звездочкой (\*), возможно оформление проездных документов на поезда в сообщении Россия – Финляндия.

#### Адреса терминалов в Москве

- ✓ г. Москва, м. Савеловская, Савеловский вокзал, пл. Бутырской заставы, д.2
- ✓ г. Москва, м. Рижская, Рижский вокзал, пл. Рижского вокзала, д.1\*
- ✓ г. Москва, м. Павелецкая, Павелецкий вокзал, Павелецкая пл., д.1а\*
- ✓ г. Москва, м. Комсомольская, Ленинградский вокзал, Комсомольская пл., д.3\*
- ✓ г. Москва, м. Белорусская, Белорусский вокзал, пл. Тверской заставы, д.7\*
- ✓ г. Москва, м. Комсомольская, Ярославский вокзал, Комсомольская пл., д.5\*
- ✓ г. Москва, м. Комсомольская, Казанский вокзал, Комсомольская пл., д.2\*
- ✓ г. Москва, м. Киевская, Киевский вокзал, пл. Киевского вокзала, д.2\*
- ✓ г. Москва, м. Курская, Курский вокзал, ул. Земляной вал, д.29\*

#### Адреса терминалов в Санкт-Петербурге

- ✓ г. Санкт-Петербург, м. Площадь Ленина, Финляндский вокзал, пл. Ленина, д.6\*
- ✓ г. Санкт-Петербург, м. пл. Восстания, Московский вокзал, Невский проспект, д.85
- ✓ г. Санкт-Петербург, Ладожский вокзал, Заневский пр., д.73\*
- ✓ г. Санкт-Петербург, м. Невский проспект, набережная канала Грибоедова, д.24\*
- ✓ г. Санкт-Петербург, м. Пушкинская, Витебский вокзал, Загородный пр., д.52\*

#### Адреса терминалов в других городах

- ✓ г. Брянск, вокзал Брянск, ул. Речная, д.2а\*
- ✓ г. Великие Луки, вокзал Великие Луки, Вокзальная пл., д.2
- ✓ г. Великий Новгород, вокзал Великий Новгород, ул. Октябрьская, д.5
- ✓ г. Владимир, вокзал ст. Владимир, ул. Вокзальная, д.2\*
- ✓ г. Вологда, вокзал Вологда, пл. Бабушкина, д.5\*
- ✓ г. Волхов, вокзал Волхов, Привокзальная пл., д.1
- ✓ г. Воронеж, вокзал ст. Воронеж, площадь Черняховского, д.1
- ✓ г. Выборг, вокзал Выборг, ул. Железнодорожная, д.8а\*
- ✓ г. Екатеринбург, вокзал Екатеринбург, ул. Вокзальная, д.22\*
- ✓ г. Зеленогорск, Вокзальная пл.
- ✓ г. Иркутск, вокзал Иркутск-пассажирский, ул. Челнокова, д.1\*
- ✓ г. Казань, вокзал ст. Казань, ул. Саида-Галеева\*
- ✓ г. Казань, вокзал ст. Казань, Привокзальная площадь
- ✓ г. Казань, ул. Воровского, д.33; вокзал ст. Восстание
- ✓ г. Калуга, вокзал Калуга-2, ул. Привокзальная\*
- ✓ г. Киров, вокзал ст. Киров, ул. Комсомольская, д.42\*
- ✓ г. Краснодар, вокзал Краснодар, Привокзальная площадь, д.1\*
- ✓ г. Красноярск, ул. 30 июля, д.1\*
- ✓ г. Курск, вокзал Курск, Привокзальная пл., д.1\*
- ✓ г. Мурманск, вокзал Мурманск, ул. Коминтерна, д.14
- ✓ г. Мурманск, кассы предварительной продажи, ул. Коминтерна, д.11/2\*
- ✓ г. Мытищи, вокзал Мытищи, Вокзальная пл., д.1\*
- ✓ г. Нижний Новгород, вокзал ст. Нижний Новгород, пл. Революции, д.7а\*

- ✓ г. Нижний Новгород, вокзал ст. Нижний Новгород, пл. Революции, д.2а
- ✓ г. Новосибирск, вокзал Новосибирск, ул. Дмитрия Шамшурина, д.43\*
- ✓ г. Омск, вокзал Омск, ул. Леконта, д.1\*
- ✓ г. Орел, вокзал Орел, Привокзальная пл., д.1\*
- ✓ г. Пенза, вокзал ст. Пенза, Привокзальная площадь, д.1\*
- ✓ г. Петрозаводск, Билетно-багажный центр, пл. Гагарина, д.2а\*
- ✓ г. Петрозаводск, Кассовый павильон, пл. Гагарина, д.2
- ✓ г. Пермь, вокзал Пермь, ул. Ленина, д.89\*
- ✓ г. Псков, вокзал Псков, ул. Вокзальная, д.23\*
- ✓ г. Ростов-на-Дону, вокзал Ростов Главный, Привокзальная площадь, д.1/2\*
- ✓ г. Рязань, вокзал Рязань-1, Вокзальная ул., д.26а\*
- ✓ г. Рязань, вокзал Рязань-2, ул. Димитрова, д.1\*
- ✓ г. Самара, вокзал ст. Самара, Комсомольская площадь, д.1\*
- ✓ г. Саратов, вокзал ст. Саратов, Привокзальная площадь, д.1\*
- ✓ г. Смоленск, вокзал Смоленск, Привокзальная пл., д.1\*
- ✓ г. Сочи, вокзал Сочи, ул. Горького, д.56
- ✓ г. Тверь, вокзал Тверь, ул. Коминтерна, д.18\*
- ✓ г. Тула, вокзал Тула, ул. Путейская, д.2\*
- ✓ г. Тюмень, вокзал Тюмень, Привокзальная пл., д.22\*
- ✓ г. Уфа, вокзал ст. Уфа, Привокзальная площадь, д.3\*
- ✓ г. Хабаровск, вокзал ст. Хабаровск, ул. Ленинградская, д.58\*
- ✓ г. Чебоксары, вокзал ст. Чебоксары, ул. Привокзальная, д.1\*
- ✓ г. Челябинск, вокзал ст. Челябинск, Привокзальная ул., д.1\*
- ✓ г. Череповец, вокзал Череповец, Завокзальная ул., д.9\*
- ✓ г. Чита, вокзал ст. Чита, ул. Бутина, д.2\*
- г. Ярославль, вокзал Ярославль, пл. Ярославль-Главный, д.1\*

### **Транзакционные терминалы регистрации (ТТР)**

ТТР позволяют пассажиру распечатать билет, ранее заказанный и оплаченный через сеть Интернет.

#### **Адреса терминалов**

- ✓ г. Агрыз ул. Вокзальная, 17
- ✓ г. Адлер ул. Ленина 113, здание ж.д. вокзала
- ✓ г. Арзамас-2 ул. Красный Путь, д. 44
- ✓ г. Астрахань пл. Вокзальная, д.20
- ✓ г. Барнаул пл. Победы, 10
- ✓ г. Белгород ул. Вокзальная, д. 1
- ✓ г. Бузулук 1-ая линия, 28/Н
- ✓ г. Владивосток ул. Алеутская, д. 2
- ✓ г. Волгоград Привокзальная пл. 1
- ✓ г. Вологда пл. Бабушкина, д. 5
- ✓ г. Воркута ул. Привокзальная, д. 1
- ✓ г. Глазов ул. Сулимова, д. 71
- ✓ г. Дзержинск ул. Привокзальная д.1
- ✓ г. Екатеринбург ул. Вокзальная, д. 22
- ✓ пгт. Забайкальск ул. Железнодорожная, д. 1
- ✓ г. Зеленый Дол ул. Кооперативная, 1
- ✓ г. Йошкар-Ола ул. Яналова, д. 3

- ✓ г. Ижевск ул. Дружбы, 16
- ✓ г. Иркутск ул. Челнокова, д. 1
- ✓ г. Казань ул. Нариманова, д.2
- ✓ г. Канаш ул. Железнодорожная, 30
- ✓ г. Киров ул. Комсомольская, д. 42
- ✓ г. Комсомольск Магистральное шоссе, д. 2
- ✓ г. Краснодар Привокзальная пл., д. 1
- ✓ г. Красноярск ул. 30 июля, д. 1
- ✓ г. Миллерово ст. Миллерово, здание ж.д. вокзала
- ✓ г. Муром пл. Привокзальная, им. Н. Ф.
- ✓ Гастелло, д. 5
- ✓ г. Москва
- ✓ пл. Тверской Заставы, д. 7, стр. 3
- ✓ (Белорусский вокзал)
- ✓ ул. Земляной Вал, д. 29 (Курский
- ✓ вокзал)
- ✓ Комсомольская пл., д. 2
- ✓ (Ленинградский вокзал)
- ✓ Павелецкая пл., д. 1а (Павелецкий
- ✓ вокзал)
- ✓ Комсомольская пл., д. 3
- ✓ (Ленинградский вокзал)
- ✓ г. Мурманск ул. Коминтерна, д. 14
- ✓ г. Набережные Челны ул. М. Джалиля, д. 2
- ✓ г. Навашино ул. Корабелов, д.17
- ✓ г. Нижний Новгород пл. Революции, д. 2а
- ✓ г. Новосибирск ул. Советская, 50
- ✓ г. Новороссийск
- ✓ ул. Жуковского, 16, здание ж.д.
- ✓ вокзала
- ✓ г. Новочеркасск ул. Вокзальная, 1 , здание ж.д.
- ✓ вокзала
- ✓ г. Омск ул. Пушкина, 32
- ✓ г. Пермь ул. Ленина, д. 89
- ✓ г. Петрозаводск пл. Гагарина, д. 2 (Здание билетно-
- ✓ багажного центра)
- ✓ пл. Гагарина, д. 2а (Здание билетно-
- ✓ багажного центра)
- ✓ г. Пыть-Ях 1-й мкр-н, д. 24а
- ✓ г. Самара Комсомольская пл., д. 1
- ✓ г. Санкт-Петербург
- ✓ Загородный пр., д. 52 (Витебский
- ✓ вокзал)
- ✓ Невский пр., д. 85, лит. Б
- ✓ (Московский вокзал)
- ✓ пл. Ленина, д. 6, лит. И
- ✓ (Финляндский вокзал)

- ✓ г. Саратов Привокзальная пл., д. 1
- ✓ г. Сочи ул. Горького, д. 56
- ✓ г. Сургут ул. Привокзальная, д. 23
- ✓ г. Тверь ул. Коминтерна, д. 18
- ✓ г. Томск пр. Кирова, 70
- ✓ г. Тында ул. Привокзальная, д. 1
- ✓ г. Туймазы ул. 70 лет октября, д. 8
- ✓ г. Тюмень ул. Привокзальная, д. 28
- ✓ г. Улан-Удэ ул. Революции 1905 года, д. 35
- ✓ г. Усинск ул. Железнодорожная, д. 1
- ✓ г. Уфа Привокзальная пл., д. 3
- ✓ г. Ухта ул. Вокзальная, д. 1
- ✓ г. Хабаровск ул. Ленинградская, д. 58
- ✓ г. Чита ул. Бутина, д. 2
- ✓ г. Шумерля ул. Привокзальная, д. 3
- ✓ г. Янаул Республика Башкортостан, г. Янаул,  
ул. Станционная, 15
- ✓ г. Ярославль пл. Ярославль-Главный, д. 1

## **12. ДИНАМИЧЕСКОЕ ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ НА ПОЕЗДА**

### **АО «ФПК»**

Система динамического ценообразования охватывает 95% перевозок АО "ФПК" в вагонах купе, СВ, Люкс, вагонах с местами для сидения скоростных поездов внутригосударственного сообщения. Используя возможности системы, пассажиры могут значительно сэкономить на стоимости проезда.

Все поезда, входящие в программу, отмечены в продаже билетов в веб-системе ООО «Инновационная мобильность» знаком ДЦ.

Основной принцип Системы заключается в следующем: чем выше спрос и меньше мест, тем выше цена на билеты.

Стоимость проезда зависит не только от расстояния и популярности маршрута, но и от таких факторов, как:

- ✓ категория поезда;
- ✓ время года, день недели, время отправления, прибытия и т.д.;
- ✓ количество предложенных мест в поезде;
- ✓ дата совершения покупки билета (количество дней до отправления поезда).

Как часто изменяется тариф?

Система в реальном времени анализирует сотни различных факторов и, в зависимости от полученных данных, периодически производит перерасчет стоимости проезда по всему маршруту следования, в результате цена билета может измениться в течение дня и даже часа.

Для каждого направления, поезда и участка маршрута следования применяется различная ценовая политика.

Как изменяется тариф на основном маршруте и внутренних участках следования поезда?

По мере заполнения поезда и приближения к дате отправления, тарифы на основном маршруте могут изменяться как в большую, так и меньшую сторону. Но эта ситуация



встречается редко! В подавляющем большинстве случаев, чем меньше дней осталось до отправления, тем выше цена на билет.

При этом не исключается, что на отдельных участках маршрута поезда, стоимость перевозки может быть выше или равна основному маршруту.

Как сэкономить на покупке билета?

Главным фактором, влияющим на стоимость билетов, является спрос на них, поэтому в целях экономии поездки важно принимать во внимание определенный набор закономерностей, которые с большой долей вероятности позволят сэкономить на поездке:

- ✓ **Фактор 1:** скидки в зависимости от расположения мест в вагоне  
Система применяет дифференцированные скидки в зависимости от расположения мест в вагоне. Например, в купейном вагоне верхние места пользуются меньшим спросом, чем нижние, что приводит к установлению дифференцированной скидки на верхнюю полку.
- ✓ **Фактор 2:** время отправления/прибытия  
В некоторых случаях стоимость билетов зависит не только от времени года и дня недели, но и от времени суток. Как правило, стоимость билетов на поезда, отправляющихся примерно в 4-5 утра, значительно ниже билетов на поезда с более поздним временем отправления. Таким образом, если для пассажира временные рамки не являются жесткими, то цены на билеты, в таком случае, будут ниже.
- ✓ **Фактор 3:** день недели  
Следует принять во внимание, что мониторинг спроса осуществляется также с учетом дней недели.  
К примеру, большинство пассажиров планируют свои поездки по пятницам и, проведя выходные в каком-нибудь городе, возвращаются в воскресенье вечером. Следовательно, количество билетов по низким тарифам на поезда в пятницу вечером туда и в воскресенье вечером обратно будет ограниченным.
- ✓ **Фактор 4:** сезонность  
Цены на билеты существенно снижаются в те сезоны, когда люди редко отправляются в поездки. К примеру, после новогодних каникул. Именно в такие периоды применяются минимальные тарифы. В периоды массовых путешествий (во время праздников или школьных каникул) стоимость билетов может значительно повышаться, т.к. тарифы, применяемые в данный период, обусловлены фактором высокой сезонности, общим для всей транспортной отрасли. Стоимость билетов в течение года заметно меняется, и напрямую зависит от даты поездки. Как правило, разница всего в один день может ощутимо отразиться на тарифе.