|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Правила покупки электронных билетов*** [Правила покупки электронных билетов](file:///C%3A%5Cstatic%5Cpublic%5Cru?STRUCTURE_ID=5236&layer_id=3290&refererLayerId=162&id=2229)
* [Мобильное приложение](file:///C%3A%5Cstatic%5Cpublic%5Cru?STRUCTURE_ID=5236&layer_id=3290&refererLayerId=162&id=2584)

Наш сайт и мобильное приложение "РЖД Пассажирам" (далее приложение) предлагает услугу по оформлению и оплате электронных билетов без комиссии для физического лица с использованием его банковской карты.Настоящие правила содержат все существенные условия продажи и возврата электронных билетов.**Обратите особое внимание!** При оформлении и возврате электронных билетов рекомендуем использовать следующие браузеры: Internet Explorer версии 11 и выше, Mozilla FireFox версии 57 и выше, Google Chrome версии 49 и выше, Opera версии 36 и выше, YaBrowser версии 17 и выше.**ДЛЯ ПОЕЗДОВ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ В БИЛЕТАХ УКАЗЫВАЕТСЯ ТОЛЬКО МЕСТНОЕ ВРЕМЯ СТАНЦИИ ОТПРАВЛЕНИЯ И НАЗНАЧЕНИЯ.****ОАО "РЖД" не несет ответственность за:*** **некорректно указанный пользователем адрес электронной почты в профиле пользователя;**
* **настройки почтового клиента на стороне пользователя;**
* **настройки сервиса оператора, предоставляющего услуги электронной почты.**

**После оплаты электронного билета формируется контрольный купон электронного билета. Контрольный купон является документом строгой отчетности, но для посадки в поезд недействителен.****Для проезда в поезде:** **– пройдите электронную регистрацию на сайте** [**pass.rzd.ru**](http://pass.web.rzd/) и получите посадочный купон в электронном виде (для поездов с услугой электронной регистрации).Если вы прошли электронную регистрацию на поезда внутрироссийского и международного сообщения №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва; №23/24 Москва – Париж – Москва; и поезда, курсирующие в сообщении Россия - Финляндий, то посадка в вагон осуществляется при предъявлении проводнику вагона электронного билета (посадочного купона) на бумаге (формат А4) или экране мобильного устройства и документа, удостоверяющего личность пассажира, указанного в электронном билете (в отношении детей в возрасте до 14 лет на поезда внутрироссийского сообщения допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении).Если вы прошли электронную регистрацию на поезд международного сообщения №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор и в беспересадочные вагоны Москва – Прага – Москва, то посадка в вагон осуществляется при предъявлении проводнику вагона электронного билета (посадочного купона) на бумаге (формат А4) и документа, удостоверяющего личность пассажира, указанного в электронном билете.Если вы прошли электронную регистрацию на поезд сообщением между Россией и Латвией, Россией и Белоруссией, Россией и Казахстаном, Россией и Литвой, Россией и Молдовой, Россией и Эстонией, Россией и Киргизией, Россией и Таджикистаном, Россией и Узбекистаном, Россией и Абхазией, то посадка в вагон осуществляется при предъявлении проводнику вагона документа, удостоверяющего личность пассажира, указанного при покупке электронного билета. При посадке в поезд необходимо иметь при себе электронный билет (посадочный купон), распечатанный на бумаге (формата А4). **Внимание: при отправлении из Вильнюса необходимо иметь при себе электронный билет (посадочный купон) на бумаге (формат А4).****– либо** [**получите посадочный купон**](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#72) **на бланке проездного документа в билетной кассе или терминале самообслуживания НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**. **С режимом работы билетных касс можно ознакомиться в разделе** [**"Кассы и терминалы"**](http://pass.web.rzd/sellpoints/public/ru?STRUCTURE_ID=5243)**.** [**Посадочный купон**](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#72) **на бланке проездного документа** в международном сообщении (**дальнее зарубежье**) можно получить **в международных билетных кассах и терминалах самообслуживания только на территории Российской Федерации**.В рамках мероприятий по реализации Комплексной программы обеспечения безопасности населения на транспорте на [железнодорожных вокзалах](http://pass.web.rzd/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5197&layer_id=3290&refererLayerId=162&id=2447) проводятся досмотровые процедуры, во избежание опоздания на поезд просьба приезжать на вокзал заблаговременно, не позднее, чем за 40 минут до отправления поезда.Возврат неиспользованного электронного билета производится:* на сайте в личном кабинете клиента;
* в билетной кассе на территории Российской Федерации, осуществляющей возврат билетов, при предъявлении контрольного купона или номера электронного билета/заказа и документа, удостоверяющего личность пассажира, номер которого указан в электронном билете, в соответствии с [установленными сроками возврата](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#11). Возврат неиспользованного электронного билета международного сообщения (дальнее зарубежье) осуществляется только в международных билетных кассах;
* в билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, на международные поезда, курсирующие в сообщении со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии, осуществляется возврат мест с неиспользованных электронных билетов: с электронной регистрацией – не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования, без электронной регистрации – не позднее 1 часа после отправления поезда со станции посадки пассажира. Возврат денежных средств производится в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, независимо от вида расчета, применяемого для оплаты, на основании бланка вспомогательного документа, подтверждающего возврат мест.

**В случае получения посадочного купона электронного билета в билетной кассе или терминале самообслуживания**, электронная регистрация отменяется автоматически. Посадка в поезд осуществляется только при предъявлении посадочного купона на бланке проездного документа, полученного в кассе (терминале), и документа, удостоверяющего личность, данные которого указаны в электронном билете (в отношении детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении).**При оформлении электронных билетов без электронной регистрации для проезда со станций стран СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии** необходимо получить посадочный купон на бланке установленной формы в билетных кассах или терминалах самообслуживания, расположенных на территории Российской Федерации.На сайте и в мобильном приложении **не производится:*** резервирование мест без оплаты стоимости проезда;
* оформление электронных билетов для льготных категорий граждан в мобильном приложении;
* 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;
* ооформление электронных билетов в международном сообщении со странами дальнего зарубежья (за исключением поездов №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор, беспересадочных вагонов Москва – Прага – Москва и поездов, курсирующих в сообщении Россия – Финляндия, Белоруссия - Польша, Белоруссия – Болгария);
* оформление электронных билетов в поезда перевозчика ГУП "Крымская железная дорога";
* оформление перевозки мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц **( за исключение поездов АО "ФПК", а также поездов, в которых стоимость перевозки включена в стоимость проезда и оплачивается вместе с электронным билетом);**
* оформление багажа **(за исключением поездов АО "ФПК").**

**Все вопросы, связанные с приобретением электронных билетов на сайте ОАО "РЖД" и в мобильном приложении "РЖД Пассажирам", задавайте по электронному адресу** **ticket@rzd.ru****.** Для проверки статуса билета укажите логин или адрес электронной почты, с которого оформлялся заказ; дату и время оформления, номер заказа, при его отсутствии укажите маршрут и номер поезда, ФИО пассажира. Режим работы службы поддержки: круглосуточно.[1. Правила оформления электронных билетов на сайте или через приложение](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#1)[2. Особенности оформления электронных билетов](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#2)[3. "Невозвратный" тариф](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#3)[4. Заполнение данных о пассажирах](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#4)[5. Расположение нижних и верхних мест в вагонах стандартного типа](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#5)[6. Схемы международных вагонов (курсируют в сообщении с Европой, кроме Финляндии)](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#6)[6.1. Схемы международных вагонов поезда №32/31 Москва – Хельсинки "Лев Толстой"](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#6-1)[6.2. Схема расположения мест в вагонах поезда №13/14 Москва – Берлин](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#6-2)[7. Оплата электронных билетов](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#7)[8. Получение электронного билета](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#8) [8.1. Электронная регистрация электронного билета](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#8-1)[8.2. Получение посадочного купона на бланке проездного документа](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#8-2)[9. Оформление проезда детей](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#9)[9.1. Оформление электронных билетов школьникам и воспитанникам очной формы обучения общеобразовательных учреждений Российской Федерации старше 10 лет](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#9-1)[10. Паспортно-административные (визовые) и таможенные правила](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#10)[11. Оформление электронных билетов в Калининградскую область](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#11)[12. Посадка пассажира в поезд](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#12)[13. Возврат неиспользованного электронного билета и причитающихся денежных средств](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#13)[13.1. Возврат неиспользованного электронного билета на сайте в личном кабинете](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#13-1)[13.2. Возврат неиспользованного электронного билета в билетной кассе](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#13-2)[13.3. Возврат неиспользованного электронного билета по "невозвратному" тарифу](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#13-3)[14. Возобновление поездки пассажира по электронным билетам в случае его опоздания](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#14)[15. Остановка в пути следования по электронным билетам](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#15)[16. Прерывание поездки по электронным билетам](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#16)[17. Переоформление электронных билетов](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#17)[18. Оформление электронных перевозочных документов](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#18)[19. Мобильный сервис заказа электронных билетов](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#19)**1. Правила оформления электронных билетов на сайте или через приложение**Оформление электронных билетов на сайте производится не позднее, чем за 1 час до отправления поезда со станции посадки пассажира. На поезда дальнего следования, оборудованные устройствами контроля легитимности электронных билетов, следующие во внутригосударственном сообщении, включая прицепные и беспересадочные вагоны, и в международном сообщении, за исключением перевозок в государства-участников Содружества Независимых Государств, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики за 15 минут до отправления пассажира со станции его посадки.Продажа электронных билетов осуществляется на поезда, следующие:* во внутреннем сообщении по территории Российской Федерации (перевозчиков ОАО "РЖД", АО "ФПК", АО "ПКС", ЗАО ТК "Гранд Сервис Экспресс", ООО "Тверской экспресс", АО "ТКС", АО "АК "ЖДЯ"), а также с 19 декабря 2017 года на поезда, следующие в (из) Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики;
* в международном сообщении со странами СНГ (Азербайджанская Республика – при следовании по территории России, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Республика Беларусь, Украина, Республика Таджикистан, Туркменистан, Республика Узбекистан, Республика Молдова, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазия);
* в международном сообщении (дальнее зарубежье) на поезда:
	+ №13/14 Москва – Берлин – Москва;
	+ №17/18 Москва – Ницца – Москва;
	+ №23/24 Москва – Париж – Москва;
	+ №6 Москва – Улан-Батор;
	+ №306 Иркутск – Улан-Батор;
	+ беспересадочные вагоны Москва – Прага – Москва;
	+ поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия, Белоруссия – Польша, Белоруссия – Болгария.

Перед оформлением заказа на покупку электронного билета вам необходимо пройти аутентификацию на сайте, либо зарегистрироваться. Личный пароль необходимо запомнить для просмотра в случае необходимости информации о ваших заказах.При оформлении электронных билетов последовательно в предлагаемые поля вносятся реквизиты поездки и персональные данные каждого пассажира. **За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет пользователь, оформляющий заказ**.**За правильность указания и актуальность адреса электронной почты при регистрации и/или изменении адреса электронной почты в личном кабинете, полную ответственность несет пользователь.****Осуществляйте проверку наличия электронных билетов в личном кабинете.**Электронные билеты при наличии свободных мест в системе "Экспресс" можно приобрести [в следующие сроки](http://pass.web.rzd/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5210).Электронные билеты оформляются по тарифам на перевозку взрослых, детей, а также безденежные для проезда детей без занятия отдельного места в возрасте указанном в разделе 8.В вагонах категории СВ класса обслуживания 1Б перевозчика АО "ТКС" производится оформление электронных билетов по тарифам Single. Пассажир, оформивший электронный билет по тарифу Single, следует в отдельном купе вагона категории СВ. В поездах международного сообщения (дальнего зарубежья) производится оформление электронных билетов по тарифам Single, объявленным для проезда в вагонах первого класса и вагонах "Люкс" (бизнес) (1У;1/1, 1И;1/1 и 1А;1/1). Пассажир, оформивший электронный билет по тарифу Single, следует в отдельном купе вагона первого класса (вагона "Люкс" (бизнес)).В поезда №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва **–** Ницца **–** Москва; №21/22 Москва **–** Прага **–** Москва; №23/24 Москва **–** Париж **–** Москва производится оформление электронных билетов с применением различных специальных и общедоступных тарифных планов (полный, детский, детский без места, Senior (от 60 лет), Junior (от 12 до 25 лет включительно). Семейный (для двух пассажиров в купе вагона Люкс), Праздничный (в день рождения +/- 7 дней), Свадебный (молодоженам в течение 1 месяца с даты бракосочетания в вагонах Люкс и СВ). Для применения одного из специальных тарифных планов при оформлении электронных билетов необходимо выбрать в поле "выбор тарифа" требуемый тарифный план.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 их прибытием и отправлением не менее 3 часов.Оформление и возврат электронных билетов на сайте и в мобильном приложении не производится в период [технологического перерыва](http://pass.web.rzd/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5210) системы "Экспресс".**2. Особенности оформления электронных билетов**Места в разных типах вагонов оформляются разными заказами, в том числе с указанием мужских и женских мест (если применяются в вагоне) в купейных вагонах и вагонах СВ (в одном заказе может быть указан только один из вариантов – мужские, женские или смешанные). **Во избежание конфликтных ситуаций в поезде выбор мест необходимо производить в купе, признак которого соответствует полу пассажира ("мужское" или "женское")**.Допускается оформление в одном заказе электронных билетов на скоростные поезда "Сапсан" и "Ласточка" перевозчика ДОСС с применением различных специальных и общедоступных тарифных планов (Полный, детский, детский без места, Senior, Junior, Туда-обратно, дорожные и электронные карты и др.). Оформление по тарифу Туда-oбратно возможно при одновременном оформлении заказа в одинаковые классы обслуживания по одинаковому маршруту. При этом к одному пассажиру может быть применен только один специальный или общедоступный тариф. Скидка по специальному тарифному плану применяется только к стоимости проезда, за исключением суммы сервисного сбора. Для применения одного из специальных тарифных планов при оформлении электронных билетов необходимо выбрать в поле "выбор тарифа" требуемый тарифный план.При оформлении заказа на проезд в "купе-переговорной" (класс обслуживания 1Р) скоростных поездов "Сапсан" электронный билет выдается с оплатой целого купе, в котором могут проехать от одного до четырех пассажиров, при этом должны быть указаны персональные данные каждого пассажира. При оформлении проезда одного пассажира выдается электронный билет с указанием 4 мест. При оформлении проезда двух пассажиров на первого выдается электронный билет с указанием одного места, на второго – с указанием 3 мест. При оформлении проезда трех пассажиров – на первого и второго выдаются электронные билеты с указанием одного места, на третьего – с указанием двух мест. При оформлении проезда четырех пассажиров в электронном билете указывается по одному месту. Стоимость проезда взимается в зависимости от количества указанных мест в электронном билете, а сервисный сбор рассчитывается по количеству оформленных пассажиров. Внесение изменений в оформленные электронные билеты не допускается.При оформлении проездных документов в вагоны категории СВ класса обслуживания 1Б перевозчика АО "ТКС" с применением специального тарифа "СИНГЛ" электронный билет выдается с оплатой целого купе, в котором может проехать только один человек.Специальный тариф "СИНГЛ" используется при единовременном выкупе целого купе вагона СВ одним пассажиром. При этом взимается тарифная стоимость проезда за два места и стоимость одного комплекта сервисных услуг. Скидка по специальному тарифному плану применяется только к стоимости проезда, за исключением суммы сервисного сбора.При оформлении проездных документов в вагоны перевозчика АО "ТКС" с применением специального тарифа "туда – обратно" (при одновременном приобретении билетов "туда и обратно") скидка применяется к стоимости проезда в направлении "обратно".Оформить проездные документы в вагоны перевозчика АО "ТКС" с применением специального тарифа "туда – обратно" можно в следующие поезда № 31/32 Киров – Москва – Киров, № 57/58 Йошкар-Ола – Москва – Йошкар-Ола, № 53/54 Чебоксары – Москва – Чебоксары, № 41/42 Саранск – Москва – Саранск.При оформлении заказа на проезд в VIP**-**вагоне (категория "мягкий" с классом обслуживания "1А", "1М" или "1Н") во внутреннем сообщении в международном сообщении со странами СНГ и Балтии, 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.Оформление электронных билетов на проезд в спальных вагонах международного сообщения (дальнее зарубежье) производится в вагоны класса Люкс "Бизнес", вагоны первого и второго классов:* вагон класса "Люкс" (бизнес) обозначается "Люкс", класс обслуживания (1А; 1/2);
* вагон первого класса обозначается "СВ", класс обслуживания (1Л; 1/2);
* вагон второго класса обозначается:
	+ "РИЦ", класс обслуживания (2И; 2/3) – для вагонов с трехместным размещением мест в купе,
	+ "КУПЕ", класс обслуживания (2К; 2/4) и (2Л; 2/4) – для вагонов с четырехместным размещением мест в купе;

Оформление проезда в международном сообщении (дальнее зарубежье) в вагоне класса "Люкс" (бизнес) производится одновременно на все места в купе. В случае оформления проезда в одном купе двух пассажиров должны быть указаны персональные данные каждого пассажира.При оформлении проезда в поездах №31 Хельсинки – Москва и скоростных поездах "Аллегро" Хельсинки **–** Санкт-Петербург в одном заказе может быть оформлено до 4 человек по одному тарифу. При этом будет выдан один электронный билет на всех пассажиров заказа.При оформлении заказа на проезд в купейных вагонах, вагонах СВ, VIP-вагонах, и вагонах класса "Люкс" (бизнес) поездов АО "ФПК" (в т.ч. вагоны АО "ТКС"), ЗАО ТК "Гранд Сервис Экспресс", ООО "Тверской экспресс" и ОАО "ПКС", в стоимость электронных билетов включена плата за пользование комплектом постельного белья. При оформлении заказа на проезд в плацкартном вагоне поездов формирования АО "ФПК" для удобства пассажира предлагается оплатить стоимость проезда вместе со стоимостью постельного белья, при отказе от оплаты стоимости постельного белья при оформлении заказа пассажир сможет оплатить стоимость комплекта постельного белья в поезде проводнику вагона.Стоимость проезда в поездах международного сообщения:* со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазия, Монголией определяется в швейцарских франках;
* со странами Европы (дальнее зарубежье) определяется в евро.

Оплата проезда на сайте и через приложение осуществляется в рублях по официальному курсу ЦБ РФ на день оформления электронного билета.Информацию о владельце вагона вы получаете в момент оформления заказа при выборе вагона.На поезда отправлением из Украины на этапе получения справки о наличии мест указывается примерная стоимость проезда. Точная стоимость проезда становится доступной для пассажира только перед оплатой электронного билета.**В приложении отсутствует возможность в получении информации о наличии свободных мест и приобретении электронных билетов на поезда формирования Украинских железных дорог, следующие транзитом через станции ОАО "РЖД"**. Оформить места на вышеуказанные поезда можно только в билетных кассах на территории Российской Федерации.**О покупке всех мест в купе одним пассажиром**Для покупки на сайте всех мест в отдельном купе в купейном вагоне или СВ для проезда 1-го пассажира во внутригосударственном сообщении необходимо:1. указать персональные данные пассажира 2 раза для вагонов СВ или 4 раза для купейных вагонов (для каждого места),
2. проставить признак "в одном купе", либо в поле "границы мест" – указать конкретные номера мест, расположенные в одном купе.
3. оплатить все места в одном заказе.

**3. "Невозвратный" тариф**Оформление электронных билетов на проезд в вагонах СВ, в купейных вагонах и вагонах с местами для сидения возможно с применением ["невозвратных" тарифов\*](http://pass.web.rzd/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5385) – тарифов, не предусматривающих условие получения обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета). На списке поездов и вагонов в том вагоне, где есть места, которые можно оформить по невозвратному тарифу, отображается специальная иконка с указанием минимальной стоимости билетов по тарифу "Полный (невозвратный)".На странице ввода данных пассажира необходимо выбрать тариф "Полный (невозвратный)", при оформлении детей в возрасте от 5 до 10 лет – "Детский (невозвратный)". Если ребенок до 5 лет при проезде в поезде дальнего следования занимает отдельное место, на него оформляется билет по тарифу "Детский (невозвратный)".Оформление безденежных, школьных или льготных электронных билетов для проезда в поездах дальнего следования по "невозвратным" тарифам не производится.При отказе от поездки по электронным билетам, приобретенным по "невозвратному" тарифу, пассажиру возвращается сумма сервисных услуг или белья с удержанием суммы сбора за операцию оформления возврата.Пассажир, оформивший электронный билет по "невозвратному" тарифу, может пользоваться теми же правилами, относящимися к случаям остановки в пути следования или прерывания поездки и указанными в ч.2 ст. 83 УЖТ, что и любой другой пассажир.**Переоформление электронных билетов, приобретенных по "невозвратным" тарифам, производится на проездные документы, приобретаемые по "невозвратным" тарифам в билетной кассе, с взиманием сбора за переоформление.**Для билетов, оформленных по "невозвратному" тарифу, на контрольном купоне электронного билета в графе тарифа указано "невозвратный". В дополнительной информации выводится текст: "БИЛЕТ ВОЗВРАТУ НЕ ПОДЛЕЖИТ".**ВНИМАНИЕ!**Федеральная пассажирская компания предоставляет пассажирам возможность вернуть деньги за "невозвратные" билеты. **Это можно сделать с 14 марта по 10 апреля.** Решение принято в связи с отменой ряда массовых мероприятий в различных регионах страны в целях недопущения распространения коронавирусной инфекции.Так, все пассажиры, которые ранее приобрели билеты по невозвратному тарифу, но были вынуждены отказаться от поездок, могут сдать проездные документы в кассы АО "ФПК" и электронные билеты в личном кабинете сайта ОАО "РЖД" в соответствии с действующими Правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа, утвержденными Министерством транспорта РФ.Если пассажир, планировавший поездку на поезде, недавно вернулся из стран, где Covid-19 имеет широкое распространение, и в данный момент находится на карантине, либо имел контакт с возможными носителями инфекции, он может вернуть билет после снятия ограничений. Для этого ему нужно будет предъявить в кассе справку из медицинского учреждения. Сбор за возврат проездного документа, электронного билета в этом случае составит 210 рублей 60 копеек.**4. Заполнение данных о пассажирах**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. Количество пробелов не имеет значения.

Формат ввода номера паспорта формы СССР (ПС):* Серия: римские цифры (в латинском регистре), две буквы кириллицей, номер: шесть цифр. Количество тире и пробелов значения не имеет.

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. Количество тире и пробелов значения не имеет.

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 "иностранный документ (ЗЗ)".Персональные данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если в документе два варианта написания – латиницей и кириллицей, то для оформления проезда между станциями Российской Федерации (включая проезд в Калининград с транзитом по Белоруссии и Литве), Белоруссии, Казахстана, Киргизии, Таджикистана, Абхазии, Украины следует использовать кириллицу, для оформления проезда от или до станций других государств – латиницу.**С целью информирования об изменениях графика движения поезда в случае возникновения чрезвычайной ситуации при заполнении данных о пассажире укажите номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты.**При оформлении билета с использованием номера участника программы лояльности "РЖД Бонус" необходимо обратить внимание на то, что при наличии составных имен (ФИО двойное, тройное и т.п.) в качестве разделителя при заполнении данных о пассажире необходимо использовать знак "тире" (например, Иванов-Сидоров, Анна-Мария и т.п.).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.****5. Расположение нижних и верхних мест в вагонах стандартного типа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип вагона**  | **Номер купе**  | **Номера местнижних/верхних**  | **Номера боковых местнижних/верхних**  |
| Л (СВ)2-х местные купес местами для лежания | 1 (рядом с проводником) | 1, 2 / - |  |
| 2 | 3, 4 / - |
| 3 | 5, 6 / - |
| 4 | 7, 8 / - |
| 5 | 9, 10 / - |
| 6 | 11, 12 / - |
| 7 | 13, 14 / - |
| 8 | 15, 16 / - |
| 9 | 17, 18 / - |
| К (купейный)4-х местные купес местами для лежания | 1 (рядом с проводником) | 1, 3 / 2, 4 |  |
| 2 | 5, 7 / 6, 8 |
| 3 | 9, 11 / 10, 12 |
| 4 | 13, 15 / 14, 16 |
| 5 | 17, 19 / 18, 20 |
| 6 | 21, 23 / 22, 24 |
| 7 | 25, 27 / 26, 28 |
| 8 | 29, 31 / 30, 32 |
| 9 | 33, 35 / 34, 36 |
| П (плацкартный)вагон открытого типас местами для лежания | 1 (рядом с проводником) | 1, 3 / 2, 4 | 53 / 54 |
| 2 | 5, 7 / 6, 8 | 51 / 52 |
| 3 | 9, 11 / 10, 12 | 49 / 50 |
| 4 | 13, 15 / 14, 16 | 47 / 48 |
| 5 | 17, 19 / 18, 20 | 45 / 46 |
| 6 | 21, 23 / 22, 24 | 43 / 44 |
| 7 | 25, 27 / 26, 28 | 41 / 42 |
| 8 | 29, 31 / 30, 32 | 39 / 40 |
| 9 | 33, 35 / 34, 36 | 37 / 38 |

**6. Схемы международных вагонов (курсируют в сообщении с Европой, кроме Финляндии и поезда №13/14 Москва – Берлин – Москва)****Вагон РИЦ Люкс "Бизнес" (обозначается "Люкс", класс обслуживания 1А; 1/2)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | I | II | III | IV |  |
| номера мест |
|  | БАР | верхнее | 15 | 16 | 25 | 26 | служебное купе проводника |
| нижнее | 11 | 12 | 21 | 22 |
| боковой проход |

**Вагон РИЦ 1 класса с размещением мест в купе нижнее, верхнее (обозначается "СВ", класс обслуживания 1Л; 1/2)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | X |
| номера мест |
| служебное купе проводника | верхнее | 15 | 16 | 25 | 26 | 35 | 36 | 45 | 46 | 55 | 56 |
| нижнее | 11 | 12 | 21 | 22 | 31 | 32 | 41 | 42 | 51 | 52 |
| боковой проход |

**Вагон РИЦ 1 класса с размещением мест в купе 2 нижних (обозначается "СВ", класс обслуживания 1Л; 1/2)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX |
| номера мест |
| служебное купе проводника | нижнее | 11 12 | 21 22 | 31 32 | 41 42 | 51 52 | 61 62 | 71 72 | 81 82 | ДУШ |
| боковой проход |

**Вагон РИЦ 2 класса с трехместным размещением мест в купе (обозначается "РИЦ", класс обслуживания 2И; 2/3)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | X | XI |
| номера мест |
| купепроводника | верхнеесреднеенижнее | 151311 | 161412 | 252321 | 262422 | 353331 | 363432 | 454341 | 464442 | 555351 | 565452 | 656361 |
| боковой проход |

**Вагон РИЦ 2 класса с четырехместным размещением мест в купе (обозначается "Купе", класс обслуживания 2К; 2/4)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII |
| купе проводника | верхнеенижнее | 15 1611 12 | 25 2621 22 | 35 3631 32 | 45 4641 42 | 55 5651 52 | 65 6661 62 | 75 7671 72 | 85 8681 82 |
| боковой проход |

**Внимание!** При покупке билетов в поезда иностранных перевозчиков, курсирующих за пределами Российской Федерации, схемы вагонов не отображаются.**6.1. Схемы международных вагонов поезда № 32/31 Москва – Хельсинки "Лев Толстой"****Вагон РИЦ класса "Люкс" (бизнес) (обозначается "Люкс", класс обслуживания "1А; 1/2")**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | I | II | III | IV |
| номера мест |
|  | верхнее | 2 | 4 | 6 | 8 |
| нижнее | 1 | 3 | 5 | 7 |
| боковой проход |

**Вагон РИЦ 1 класса (обозначается "СВ", класс обслуживания "1Л; 1/2")**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII |
| номера мест |
| нижнее | 1 2 | 3 4 | 5 6 | 7 8 | 9 10 | 11 12 | 13 14 | 15 16 |  |  |
| боковой проход |

**Вагон РИЦ 2 класса (обозначается "Купе", класс обслуживания "2Л; 2/4")**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII |
| номера мест |
| верхнеенижнее | 2 41 3 | 6 85 7 | 10 129 11 | 14 1613 15 | 18 2017 19 | 22 2421 23 | 26 2825 27 | 30 3229 31 |  |  |  |
| боковой проход |

**6.2. Схема расположения мест в вагонах поезда №13/14 Москва – Берлин****Вагон первого класса "Люкс" (в вагоне 3 купе с душем, из них 1 купе для инвалида)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | I **\*** | II | III |
| верхнее | 15 | 16 | 25 |
| нижнее | 11 | 12 | 21 |
|  | боковой проход |

\* купе для инвалида**Вагон первого класса "Люкс" (в вагоне 5 купе с душем)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I | II | III | IV | V |
| верхнее | 15 | 16 | 25 | 26 | 35 |
| нижнее | 11 | 12 | 21 | 22 | 31 |
|  | боковой проход |

**Вагон первого класса (в вагоне 6 купе)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I | II | III | IV | V | VI |
| верхнее | 15 | 16 | 25 | 26 | 35 | 36 |
| нижнее | 11 | 12 | 21 | 22 | 31 | 32 |
|  | боковой проход |

**Вагон второго класса (в вагоне 5 купе)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I **\*** | II | III | IV | V |
| верхнее | 15 | 25 26 | 35 36 | 45 46 | 55 56 |
| нижнее | 11 | 21 22 | 31 32 | 41 42 | 51 52 |
|  | боковой проход |

\* в купе расположено 2 места**Вагон с местами для сидения 1 класса**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| у окна | 3 | 7 | 11 | 15 | 19 | 23 | 27 |
|  | проход |
| у прохода |  | 6 | 10 | 14 | 18 | 22 | 26 |
| у окна | 1 | 5 | 9 | 13 | 17 | 21 | 25 |

**7. Оплата электронных билетов****7.1. Оплата с использованием банковской карты**Оплата электронных билетов осуществляется с помощью банковских карт Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro международных платежных систем Visa International, MasterCard International и банковской карты национальной платежной системы Мир. Оплата по банковской карте производится после проверки и подтверждения заказа с переадресацией на платежный шлюз ВТБ (ПАО). На принятие Вами решения об оплате заказа и ввод реквизитов банковской карты отводится 12 минут. В случае превышения установленного времени, Ваш заказ аннулируется.При оплате заказа вводятся следующие реквизиты банковской карты: имя и фамилия держателя банковской карты, ее номер и срок действия, а также трехзначный код (CVV2 или CVC2). **За разъяснениями об особенностях оплаты по вашей банковской карте в сети Интернет, причинах отказа в оплате вам необходимо в первую очередь обратиться в службу поддержки вашего банка.**Безопасность процедуры оплаты обеспечивается применением средств шифрования трафика (SSL).**Особенности оплаты по картам Visa Electron и Maestro:**Убедитесь, что на вашей карте имеется код CVV2 (CVC2), размещенный на оборотной стороне банковской карты.**Внимание** держателям карт иностранных эмитентов! В соответствии с требованиями международных платежных систем в целях повышения уровня безопасности при оплате применяется технология 3D Secure/Secure Codе (специальная технология безопасности платежей в Интернет). При отсутствии соответствующего сертификата вашего банка на применение данной технологии вам может быть отказано в проведении оплаты платежной системой. При получении отказа в оплате следует обратиться в службу поддержки вашего банка.В соответствии с требованиями технологии 3D Secure/Secure Codе при оплате заказа Банк-эмитент может потребовать от Держателя карты пройти дополнительную идентификацию. Необходимость проведения дополнительной идентификации и ее способ определяется только Банком-эмитентом. Для получения более полной информации о процедуре идентификации Держателю карты следует обращаться в службу поддержки банка, выдавшего карту.**За дополнительной информацией можно обратиться в службу поддержки ВТБ (ПАО) – телефон: 8-800-100-24-24.****Если по каким-либо причинам вы не получили номер заказа или электронного билета или подтверждение об успешном формировании заказа, перед оформлением повторного заказа зайдите в раздел "Мои заказы" и убедитесь, что заказ действительно не был сформирован.**В случае возникновения спорных вопросов по списанию денежных средств при оплате электронных билетов необходимо обратиться в банк, держателем карты которого вы являетесь (телефон указан на обратной стороне вашей карты). ВТБ (ПАО) является банком-эквайером (предоставляет услугу по проведению операций, совершаемых с использованием платежных карт), тел. 8-800-100-24-24.**8. Получение электронного билета**После оплаты электронного билета формируется **контрольный купон электронного билета**, в котором указан номер заказа (14 знаков) и номер 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.Контрольный купон электронного билета отправляется на адрес электронной почты, указанный в профиле зарегистрированного пользователя. Рассылка работает автоматически.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 **контрольный купон является документом строгой отчетности и применяется для осуществления расчетов с использованием платежных карт** без применения контрольно-кассовой техники.**Контрольный купон электронного билета без посадочного купона для проезда недействителен.** Для получения посадочного купона пройдите электронную регистрацию в личном кабинете на сайте ОАО "РЖД" 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 всех пассажиров заказа, в связи с чем, все пассажиры заказа считаются проинформированными об условиях посадки и проезда в поезде.**8.1. Электронная регистрация электронного билета**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.Электронная регистрация доступна при оформлении электронного билета на проезд от любой станции, расположенной на всем пути следования поезда.На поездах, в которых не действует услуга электронной регистрации, размещена информация "Поезд без электронной регистрации. Внимание: Необходимо получить билет в кассе на территории России".Для посадки в поезд на всем маршруте следования пассажиру необходимо предъявить проводнику вагона контрольный купон электронного билета (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 №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор и беспересадочные вагоны Москва – Прага – 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:*** при отсутствии у поезда и вагона информации "Поезд без электронной регистрации. Внимание: Необходимо получить билет в кассе на территории России";
* 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;

При наличии услуги электронной регистрации на поезда, курсирующие во внутреннем сообщении по территории Российской Федерации, оформление в билетных кассах и терминалах самообслуживания посадочных купонов производится в любое время с момента приобретения пассажиром электронного билета и до момента прибытия поезда на станцию назначения пассажира.**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, Россией и Молдовой, Россией и Таджикистаном, Россией и Узбекистаном, Россией и Абхазией 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: №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, №13/14 Москва – Берлин – Москва, №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор, беспересадочные вагоны Москва – Прага – Москва и поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия) 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.Посадка в поезд по электронным билетам с электронной регистрацией осуществляется в соответствии с [разделом 11](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#11).Возврат электронных билетов с электронной регистрацией осуществляется в соответствии с [разделом 12](file:///C%3A%5CUsers%5CBubnovAA%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%BA%D0%B8%20%D1%8D%D0%BB-%D1%85%20%D0%B6.%D0%B4.%20%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.htm#12).**8.2. 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 в билетной кассе или терминале самообслуживания 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 (дальнее 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.Если контрольный купон утерян или вы забыли номер электронного билета, войдите в Личный кабинет под своим логином и паролем и найдите нужный вам заказ. При необходимости распечатайте его повторно.Оформление посадочных купонов к электронным билетам 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 к электронным билетам 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.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. 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.

**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 международном сообщении (дальнее зарубежье):****При проезде в поездах: №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор, беспересадочных вагонах Москва – Прага – 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.

**При проезде в поездах: №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва:*** если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 4 года, то ребенок провозится бесплатно (если он не занимает отдельное место);
* если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 12 лет, то оформляются проездные документы по детскому тарифу;
* если пассажир оформил проезд в вагоне класса "Люкс" (бизнес) по тарифу "Взрослый-Single", он имеет право провезти с собой бесплатно не более двух детей в возрасте до 12 лет (в вагонах поезда №13/14 Москва – Берлин "Стриж" – не более одного ребенка в возрасте до 12 лет) (до дня достижения данного возраста);
* если два совместно следующих взрослых пассажира оформили проезд в вагон класса "Люкс" (бизнес) по тарифу "Семейный" , они 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) (в вагонах поезда № 13/14 Москва – Берлин "Стриж" – не более двух детей в возрасте до 4 лет);
* на каждого ребенка, провозимого бесплатно, в Российской Федерации необходимо оформить безденежный проездной документ. Оформить безденежные проездные документы для проезда детей в указанные поезда на сайте возможно только в возрасте до 4 лет;
* если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 4 лет (12 лет) без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в международной билетной кассе на территории Российской Федерации при наличии электронного билета (посадочного купона на бланке проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

Оформление проездных документов для проезда детей в категории Single 1/1 не производится.**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.
* Если пассажир оформил проезд в вагон категории "Люкс" (бизнес) по тарифу "Взрослый-Single", он имеет право провести с собой бесплатно не более 2-х детей не старше 6 лет, на которых в Российской Федерации оформляются безденежные проездные документы. За пределами Российской Федерации оформление безденежных проездных документов на провоз детей не требуется.

Двое совместно следующих пассажиров, оформивших проезд по взрослому тарифу на проезд в купе вагона категории "Люкс" (бизнес), имеют право провести с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 6 лет, на которого в Российской Федерации оформляется безденежный проездной документ. За пределами Российской Федерации оформление безденежного проездного документа на провоз детей не требуется.Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 6 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в международной билетной кассе на территории Российской Федерации при наличии электронного билета (посадочного купона на бланке проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира.Если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 6 лет, то ребенок провозится бесплатно (если он не занимает отдельное место). Если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 17 лет, то оформляются проездные документы по детскому тарифу.**Проезд детей в поездах, курсирующих в сообщении Белоруссия – Польша,** производится в соответствии с [Особыми условиями международных перевозок (SCIC) для поездок по проездным билетам в сообщении Восток-Запад (EWT).](https://old-doc.web.rzd/doc/public/ru?STRUCTURE_ID=704&layer_id=5104&refererLayerId=5103&id=6628) **9.1. Оформление электронных билетов школьникам и воспитанникам очной формы обучения общеобразовательных учреждений Российской Федерации старше 10 лет**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 не нужно предъявлять в кассе или при покупке билета на сайте, **справка обязательно предъявляется при посадке в поезд**.Внимание! При отсутствии справки учащегося, воспитанника очной формы обучения посадка в поезд не производится.Подробнее в разделе [Льготы](http://pass.web.rzd/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5192).**Оформление электронных билетов школьникам и воспитанникам общеобразовательных учреждений Российской Федерации старше 10 лет возможно через мобильное приложение "Билеты на поезд".****10. Паспортно-административные (визовые) и таможенные правила**Пассажир обязан 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;
* 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, Украиной, 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;
* ПМ **–** паспорт моряка.

**11. Оформление электронных билетов в Калининградскую область****Временно меняются условия проезда пассажиров в Калининград транзитом через Литву.** **В соответствии с информацией Генерального Консульства Литовской Республике в Калининграде с 0:00 часов 23 марта 2020 г. вступают в силу временные ограничения на перемещение пассажиров российских поездов через государственную границу Литовской Республики, а также устанавливаются условия транзита.****Сохраняется транзитное безостановочное курсирование только двух транзитных поездов в Калининградскую область. Это поезда № 29/30 "Янтарь" Москва – Калининград и № 79/80 Санкт-Петербург – Калининград.****Транзитный проезд разрешается только при наличии упрощенного транзитного документа для железнодорожного транспорта (далее – УПД-ЖД). Транзитный проезд через территорию Литвы по Шенгенской визе или упрощенному транзитному документу (УТД) запрещен.**Пассажиры по требованию литовской стороны должны заполнить электронную форму анкеты УПД-ЖД на сайте <https://std.urm.lt/std-external/pages/application/edit.xhtml>, распечатать анкету и подписать. Заполненную анкету необходимо будет отдать персоналу поезда. При заполнении анкеты необходимо указать адрес электронной почты, на которую будет выслана копия УПД-ЖД. При пересечении государственной границы Литовской Республики пассажиры вместе с заграничным паспортом должны предоставить распечатанную копию полученного по электронной почте УПД-ЖД.**Пассажиры, купившие железнодорожные билеты до вступления в силу новых требований, должны выслать сканированные копии титульного листа заграничного паспорта и ж/д билета на электронную почту** **sts@urm.lt****. В случае положительного решения им будет выслана копия УПД-ЖД.****Дополнительную информацию можно получить на сайте Генерального консульства Литовской Республики в Калининграде** [**https://consulate-kaliningrad.mfa.lt/kaliningrad/ru**](https://consulate-kaliningrad.mfa.lt/kaliningrad/ru)**/ или по телефонам: +7 4012 959482, +7 4012 957688.****Для обеспечения интересов российских пассажиров ОАО "РЖД" совместно с МИД РФ прорабатывают возможность снятия ряда новых ограничений с учетом безостановочного транзитного порядка проследования поездов по территории Литовской Республики. В частности, в настоящее время решается вопрос о количестве пассажиров, которые могут проследовать на одном рейсе. О достигнутых договоренностях и принятых решениях компания проинформирует дополнительно.**В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 2017　г. №　1486 "О внесении изменений в Правила оформления проездных документов (билетов) пассажирам и посадки их в поезд при следовании в Калининградскую область с остальной территории Российской Федерации транзитом через территорию Литовской Республики и в обратном направлении железнодорожным транспортом" на сайте ОАО "РЖД" производится оформление электронных билетов с　электронной регистрацией на поезда формирования АО "ФПК", курсирующие в сообщении с Калининградской областью транзитом через территорию Республики Беларусь и Литовской Республики.Электронная регистрация осуществляется по всему маршруту следования и заканчивается не позднее 15 минут до отправления поезда со станции посадки пассажира.При отсутствии документов, дающих право на транзитный проезд через территорию Литовской Республики, оформление электронных билетов заканчивается за 28 часов отправления поезда, а также производится передача персональных данных пассажира в консульский отдел посольства Литовской Республики для оформления упрощенного проездного документа на железной дороге, дающего право на проезд пассажира транзитом через территорию Литовской Республики.Пассажир несет персональную ответственность за наличие документа, дающего право транзитного проезда через территорию Литовской Республики.Документы, необходимые для проезда граждан России в Калининградскую область с остальной территории России транзитом через территорию Литвы:1. Электронный проездной документ (билет).　2. Документ, удостоверяющий личность пассажира, реквизиты которого указаны в электронном проездном документе (билете). К ним относятся:* дипломатический паспорт;
* служебный паспорт;
* заграничный паспорт Российской Федерации;
* удостоверение личности моряка (при наличии записи в судовой роли либо надлежащим образом заверенной выписки из нее);
* свидетельство на возвращение (для однократного возвращения в Российскую Федерацию).

Детям в возрасте до 14 лет оформляется электронные проездные документы на основании заграничного паспорта ребенка.3. Документ, дающий право на транзитный проезд через территорию Литвы. К ним относятся:* шенгенская виза;
* виза Литовской Республики;
* вид на жительство Литовской Республики;
* карточка аккредитации категории "А" либо "В" Литовской Республики;
* упрощенный транзитный документ (УТД);
* упрощенный проездной документ на железной дороге (УПД-ЖД\*).

Срок действия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, должен превышать срок действия документа, действительного для транзитного проезда через территорию Литовской Республики.**\* УПД-ЖД является специальным документом для разовой поездки транзитом через территорию Литовской Республики с территории Российской Федерации в Калининградскую область Российской Федерации туда и обратно.** Под "разовой поездкой" понимается однократная поездка в один конец или двукратная поездка туда и обратно. Он действителен не более трех месяцев и выдается бесплатно компетентными литовскими представителями в транзитных поездах до пересечения государственной границы Литовской Республики. Решение об оформлении УПД-ЖД принимается дипломатическим и консульскими учреждениями Литовской Республики в Российской Федерации по информации, передаваемой через железнодорожные кассы на территории Российской Федерации или личный кабинет на сайте ОАО "РЖД".УПД-ЖД может быть использован только при следовании в транзитных поездах регулярного сообщения на следующих маршрутах:* Москва – Калининград (поезд № 29);
* Москва – Калининград (поезд №147);
* Санкт-Петербург – Калининград (поезд №79);
* Челябинск – Калининград (поезд №425);
* Адлер – Калининград (поезд №360С);
* Калининград – Москва (поезда № 30);
* Калининград – Москва (поезд №148);
* Калининград – Санкт-Петербург (поезд №80);
* Калининград – Челябинск (поезд №426);
* Калининград – Адлер (поезд №360Ч).

**Оформление электронных проездных документов (билетов) на проезд в Калининградскую область транзитом через территорию Литвы**1. Покупка электронного проездного документа (билета) при отсутствии документа, дающего право на транзитный проезд через территорию Литвы.Продажа электронных проездных документов на проезд в Калининградскую область и обратно производится на сайте и в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации. На некоторых станциях (вокзалах) для оформления билетов в Калининградскую область могут быть выделены специализированные кассы. При оформлении электронного проездного документа личные данные пассажира, номер поезда и дата отправления сообщаются в Посольство Литовской Республики. По истечении 26 часов с момента оформления электронного проездного документа пассажир может получить информацию о том, разрешен ли ему проезд транзитом через территорию Литвы, на сайте в личном кабинете или в билетной кассе российских железных дорог, оборудованной системой "Экспресс".В связи с этим установлены следующие **сроки продажи билетов:*** от 90 суток и не позднее 28 часов до отправления поезда из пункта формирования или оборота поезда;
* на промежуточной станции от 3 суток и не позднее 28 часов до отправления поезда с пункта формирования или оборота поезда.

Если будет принято решение об отказе в выдаче УПД-ЖД, пассажир может сдать электронный проездной документ на сайте в личном кабинете или в билетной кассе, расположенной на территории Российской Федерации, и получить полную стоимость электронного проездного документа.2. Покупка билета при наличии документа, дающего право на транзитный проезд через территорию Литвы.При наличии документов, дающих право на транзитный проезд через территорию Литовской Республики, оформление электронных проездных документов заканчивается за 15 минут до отправления поезда.Установлены следующие сроки продажи билетов:* \* на поезда №147/148 сообщением Москва – Калининград, №79/80 Санкт-Петербург – Калининград, №360/359 Калининград – Адлер, №426/425 Калининград – Челябинск продажа осуществляется за 60 суток.
* \* на поезд №29/30 сообщением Москва – Калининград продажа осуществляется за 90 суток.
* от 3 суток и до отправления поезда с промежуточной станции.

**Проезд детей в Калининградскую область транзитом через территорию Литвы**Продажа проездных документов (билетов) на детей в возрасте до 14 лет производится сопровождающим их лицам. На ребенка в возрасте до 5 лет, если он не занимает отдельное место, оформляется отдельный электронный проездной документ (билет) без указания номера места и без оплаты стоимости проезда.Для оформления билета на ребенка в возрасте до 14 лет необходимо предоставить заграничный паспорт ребенка.**Провоз лекарственных препаратов через территорию Литвы**С сентября 2005 года таможенной службой Литовской Республики ужесточен порядок провоза лекарственных препаратов через территорию страны.В этой связи ОАО "РЖД" рекомендует гражданам России, отправляющимся в поездку транзитом через территорию Литвы, обратить внимание на новый перечень лекарственных средств, разрешенных к провозу через территорию республики. Во всех пунктах продажи железнодорожных билетов установлены стенды со справочной информацией о новом порядке провоза лекарственных средств, проводится разъяснительная работа.Данное ограничение не содержит запрета на использование валокордина и корвалола в личных целях при следовании транзитом через территорию Литовской Республики. Даже в тех случаях, когда потребуется перевезти транзитом эти лекарства в количествах, превышающих личные потребности, сложностей не должно возникнуть у тех граждан, кто надлежащим образом задекларирует эти лекарства при въезде и выезде из страны.За более подробной информацией рекомендуем обращаться в дипломатические представительства Литовской Республики.**12. 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 (разделы 5.1 и 5.2) 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 поездок 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 Молдовой, Россией и Эстонией, Россией и Таджикистаном, Россией и Узбекистаном, Россией и Абхазией осуществляется по документу, удостоверяющему личность, на основании которого был оформлен электронный билет. При посадке в поезд необходимо иметь при себе распечатанный на бумаге (формата А4). Внимание! при отправлении из Вильнюса необходимо иметь при себе электронный билет (посадочный купон) на бумаге (формат А4);
	+ в поезда: №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва и поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия, 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 поезда: №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва **–** Ницца **–** Москва, №21/22 Москва **–** Прага **–** Москва, №23/24 Москва **–** Париж **–** Москва и поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия, 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 вы аннулировали услугу электронной регистрации, получив посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе или терминале самообслуживания вы должны 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 Абхазия 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.**13. Возврат неиспользованного электронного билета и причитающихся денежных средств**Зачисление причитающихся денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется на счет плательщика, с 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**

**ВНИМАНИЕ!** При возврате неиспользованных безденежных электронных билетов, оформленных для проезда детей до 5 лет без занятия места, сбор за возврат не взимается.**13.1. Возврат неиспользованного электронного билета на сайте в личном кабинете**Условия возврата неиспользованного электронного билета через личный кабинет указаны в разделе ["Возврат электронных билетов на сайте"](http://pass.web.rzd/static/public/?STRUCTURE_ID=5238).**13.2. 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 (дальнее зарубежье)** осуществляется только в **международных билетных кассах.**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". Возврат проездных документов, оформленных для проезда в купе-переговорной скоростного поезда "Сапсан" (класс обслуживания 1Р), возможен только при единовременной сдаче всех 4 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" и "Ласточка" (формирования ДОСС) 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](file:///C%3A%5Cdbmm%5Cdownload?vp=8&load=y&col_id=121&id=75683)). 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.Возврат электронных билетов, оформленных на проезд в вагонах перевозчика АО "ТКС" по специальному тарифу "туда – обратно", производится 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.

Возврат электронных билетов, оформленных на проезд в вагоны категории СВ класса обслуживания 1Б перевозчика АО "ТКС" по специальному тарифу "СИНГЛ", производится в следующем порядке:* возможен возврат сразу двух мест, отраженных в одном проездном билете;
* возврат одного места из двух оформленных мест, отраженных в одном проездном билете, не производится.

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 Абхазия, стоимость сервисных услуг (в том числе постельного белья) возвращается полностью, взимается сбор – 210 руб. 60 коп. (за каждое место, ставка установлена ФАС России).При возврате неиспользованных электронных билетов на международные поезда, курсирующие в сообщении со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии в билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, осуществляется возврат мест с неиспользованных электронных билетов:* с электронной регистрацией – не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования;
* без электронной регистрации – не позднее 1 часа после отправления поезда со станции посадки пассажира.

Для возврата денежных средств необходимо обратиться в билетные кассы, расположенных на территории Российской Федерации, независимо от вида расчета, применяемого для оплаты, и предъявить бланк вспомогательного документа, подтверждающий возврат мест в другом государстве. Если оплата производилась с использованием банковской карты, денежные средства зачисляются на расчетный счет плательщикаЭлектронные 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 (дальнее 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 неиспользованных электронных билетов, оформленных в международном сообщении (дальнее зарубежье), взимается сбор:* на поезда №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, беспересадочные вагоны Москва – Прага Москва и поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия, в размере 10 евро (за каждое место);
* на поезда №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор в размере 5 швейцарских франков.

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.

Также при возврате взимается сбор в размере 210 руб. 60 коп. за каждое место (ставка установлена ФАС России).**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. Заявление на претензию пишется в произвольной форме от имени пассажира, ФИО которого указаны в электронном билете. В заявлении должны быть указаны: адрес заявителя (в том числе индекс), контактный телефон, номера электронных билетов, причина отказа от поездки. В заявлении пассажир ставит дату написания претензии и свою подпись. Возврат денег по рассмотренной претензии осуществляется на расчетный счет плательщика, с которого производилась оплата.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, несчастного 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 поезда в сообщении с Латвией, Литвой, Эстонией, Белоруссией, Казахстаном, Россией и Молдовой, Киргизией и Таджикистаном, Россией и Абхазией менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда не производится.**Внимание!** В билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, на международные поезда, курсирующие в сообщении со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии, осуществляется возврат мест с неиспользованных электронных билетов: с электронной регистрацией – не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования; без электронной регистрации – не позднее 1 часа после отправления поезда со станции посадки пассажира. Возврат денежных средств производится в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, независимо от вида расчета, применяемого для оплаты, на основании бланка вспомогательного документа, подтверждающего возврат мест.**Возврат неиспользованного электронного билета в билетных кассах на территории стран СНГ и Абхазии (кроме Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Республики Молдова, Республики Таджикистан и Республики Узбекистан)** 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 расчетный счет плательщика, с 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. **При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд в международном сообщении** **(дальнее зарубежье)** к зачислению на расчетный счет плательщика причитается:* не позднее чем за 6 часов до отправления поезда – полная стоимость проезда, 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, оформленного на проезд в международном сообщении (дальнее зарубежье), более чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира (по местному времени) и менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования, возврат денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется в претензионном порядке. При этом пассажир должен предъявить в сроки, установленные для возврата, распечатку электронного билета в международную билетную кассу для нанесения отметки о его неиспользовании с указанием числа, месяца, года и времени (часов, минут) обращения пассажира.**Возврат неиспользованного электронного билета в билетных кассах на территории Европейских государств**. Пассажир имеет право отказаться от поездки только на территории стран, через которые осуществляется перевозка, в соответствии с приобретенными проездными документами. При этом пассажир должен предъявить в сроки, установленные для возврата, распечатку электронного билета в международную билетную кассу для нанесения отметки о его неиспользовании с указанием числа, месяца, года и времени (часов, минут) обращения пассажира.Для возврата причитающихся денежных средств за неиспользованный проездной документ необходимо обратиться в международную билетную кассу на территории Российской Федерации в течение девяти месяцев 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.****13.3. Возврат неиспользованного электронного билета по "невозвратному" тарифу****"Невозвратный" тариф не предусматривает условие получения обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного электронного билета, за исключением:*** случаев внезапной болезни пассажира, или совместно следующего с пассажиром члена семьи (супруга, родителя (усыновителя), или ребенка (усыновленного), смерти члена семьи (супруга, родителя (усыновителя), или ребенка (усыновленного), или травмирования пассажира в результате несчастного случая, подтвержденных соответствующими документами, при наступлении которых пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования) при возврате неиспользованного проездного документа в билетную кассу железнодорожной станции посадки пассажира не позднее 5 суток с момента отправления поезда, на который был приобретен проездной документ. Также с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу;
* случаев отмены отправления поезда, или задержки отправления поезда, или непредставления пассажиру места, указанного в таком проездном документе, при наступлении которых пассажир при возврате неиспользованного проездного документа имеет право получить полную стоимость проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), сборы, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи без взимания сбора за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу.

**14. Возобновление поездки пассажира по электронным билетам в случае его опоздания****При опоздании пассажира на поезда:****внутрироссийского сообщения,** если об этом заявлено в течение 12 часов с момента отправления поезда, на который был приобретен электронный билет с электронной регистрацией и без электронной регистрации, и если пассажир хочет возобновить поездку, в билетной кассе станции отправления пассажира осуществляется возврат электронного билета. Возврат электронного билета в случае опоздания пассажира на поезд осуществляется в соответствии с утвержденными правилами возврата на железнодорожном транспорте.Возврат электронного билета осуществляется при предъявлении в билетную кассу пассажиром бланка контрольного купона электронного билета или только 14-значного номера электронного билета и документа, удостоверяющего личность пассажира.Для возобновления поездки в билетной кассе:* на бланке контрольного купона электронного билета или проездного документа проставляется отметка о возобновлении срока действия документа;
* пассажиром оплачивается стоимость плацкарты.

Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета или проездного документа с соответствующей отметкой, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.**международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии** в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, если об этом заявлено в течение 1 часа с момента отправления поезда, на который был приобретен электронный билет с электронной регистрацией и без электронной регистрации, и если пассажир хочет возобновить поездку, в билетной кассе станции отправления пассажира осуществляется возврат мест.Для возобновления поездки в билетной кассе:* на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о возобновлении срока действия документа;
* пассажиром оплачивается стоимость плацкарты.

Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета с соответствующей отметкой, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.**15. Остановка в пути следования по электронным билетам****При проезде в поездах внутрироссийского сообщения**Для возобновления поездки пассажира после остановки в пути следования в течение 3 часов с момента прибытия поезда, с которым следовал пассажир, в билетной кассе осуществляется возврат электронного билета.Возврат электронного билета осуществляется при предъявлении в билетную кассу бланка контрольного купона электронного билета или только 14-значного номера электронного билета и документа, удостоверяющего личность пассажира.На бланке возвращенного контрольного купона электронного билета или проездного документа проставляется отметка об остановке с продлением срока годности билета.Для возобновления поездки в билетной кассе пассажиром оплачивается стоимость плацкарты.Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета или проездного документа, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.**При проезде в поездах** **международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии** При совершении пассажиром в пути следования остановки с продлением срока годности электронного билета с электронной регистрацией проводником вагона, в котором следовал пассажир, на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о прерывании поездки пассажиром.В билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики для возобновления поездки пассажира после остановки в пути следования в течение 3 часов с момента прибытия поезда, с которым следовал пассажир:* на основании бланка контрольного купона электронного билета с отметкой об остановке в пути следования осуществляется возврат мест;
* на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка об остановке с продлением срока годности электронного билета.

Для возобновления поездки в билетной кассе:* пассажиром оплачивается стоимость плацкарты в национальной валюте государства оформления плацкарты;
* на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о выдаче плацкарты.

Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета с тремя соответствующими отметками, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.**16. Прерывание поездки по электронным билетам**При проезде в поездах международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии при отказе пассажира от дальнейшей поездки на попутной станции проводником вагона, в котором следовал пассажир, на контрольном купоне электронного билета с электронной регистрацией проставляется отметка о прерывании поездки пассажиром.В билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, не позднее 3 часов после прибытия поезда, с которым следовал пассажир:* на основании бланка контрольного купона электронного билета с отметкой о прерывании поездки осуществляется возврат мест;
* на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о прекращении действия электронного билета на станции прерывания поездки.

Возврат денежных средств за непроследованное расстояние производится в билетных кассах государства приобретения электронного билета независимо от вида расчета, применяемого для его оплаты на основании бланка вспомогательного документа, подтверждающего возврат мест.**17. Переоформление электронных билетов**Переоформление электронного билета с электронной регистрацией производится не ранее 24 часов и не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования.Переоформление электронного билета без электронной регистрации производится не ранее 24 часов и до момента отправления поезда со станции посадки пассажира.**При проезде в поездах внутрироссийского сообщения**Переоформление электронных билетов производится в билетной кассе на станции отправления, указанной в электронном билете.Расчеты по переоформлению осуществляются в той форме, в которой производилась оплата электронного билета.**При проезде в поездах** **международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии** В билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, переоформление электронного билета производится на станции отправления, указанной в электронном билете.Расчеты по переоформлению осуществляются в национальной валюте государства оформления.Возврат денежных средств за первоначальный электронный билет производится в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, на основании бланка вспомогательного документа, подтверждающего возврат мест.**18. Оформление электронных перевозочных документов.**На сайте ОАО "РЖД" с 11 января 2018 года производится оформление электронных перевозочных документов.Перед оформлением электронных перевозочных документов на сайте ОАО "РЖД" имеется возможность получить справочную информацию:* о наличии в поездах АО "ФПК" пассажирских вагонов со специально оборудованными купе для перевозки багажа, а также свободных мест на схемах вагона в данных купе;
* о возможности перевозки в поездах АО "ФПК" мелких домашних животных в зависимости от класса обслуживания вагона;
* о наличии в поездах АО "ФПК" вагонов-автомобилевозов для перевозки транспортных средств и наличии свободных машино-мест;
* о стоимости перевозки.

**18.1. Оформление на сайте ОАО "РЖД" электронных перевозочных документов**На сайте ОАО "РЖД" может производиться оформление электронных перевозочных документов (контрольных купонов электронных багажных квитанций) на перевозку следующих видов багажа:* перевозка мелких домашних животных;
* перевозка ручной клади за дополнительную плату (электронной, бытовой, видео- и аудиотехники, согласно п. 108 "Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом);
* перевозка негабаритного багажа на особых условиях (коляски, велосипеды, байдарки и т.п.).

Оформление на сайте ОАО "РЖД" электронных перевозочных документов производится во внутреннем сообщении на поезда перевозчика АО "ФПК" не менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.Оформление электронных перевозочных документов на сайте ОАО "РЖД" производится:* во время покупки электронного билета.
* к электронному билету, купленному ранее (в личном кабинете пользователя);
* к проездному документу, купленному в билетной кассе (в личном кабинете пользователя в разделе "Оформление услуг к билетам").

К возвращенным электронным билетам оформление электронного перевозочного документа не производится.При положительном результате оформления электронного перевозочного документа, пользователю выдается контрольный купон электронной багажной квитанции с реквизитами перевозки и нанесенным 2D штриховым кодом.Контрольный купон электронной багажной квитанции распечатывается на бумаге (формата А4) и предъявляется при посадке в поезд.В случае некорректного оформления электронного перевозочного документа можно отказаться от заказа до момента оплаты.В случае отказа от ранее оплаченной перевозки на сайте ОАО "РЖД" возврат электронного перевозочного документа производится не менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.При возврате через сайт ОАО "РЖД" электронных перевозочных документов позже установленных сроков (до момента отправления поезда с начальной станции маршрута следования), осуществляется только возврат мест (при их наличии - по ЭПД, оформленным на перевозку багажа в специально оборудованных купе пассажирских вагонов), возврат платежей на банковскую карту не производится. Возврат платежей производится в претензионном порядке при обращении пассажира в билетную кассу АО "ФПК".**18.2. Возврат электронных перевозочных документов в билетных кассах.** Возврат электронных перевозочных документов с одновременным возвратом мест (при их наличии) и денежных средств (на банковскую карту) осуществляется при условии, что на момент возврата осталось не менее 1 часа до момента отправления поезда с начальной станции маршрута следования.При возврате электронных перевозочных документов позже установленных сроков в систему возвращаются только места, возврат денежных средств производится в претензионном порядке.За операцию возврата (при возврате денежных средств) взимается сбор за возврат.**18.3. Выдача в билетной кассе копии электронного перевозочного документа.**По желанию пассажира в билетной кассе может быть распечатана копия электронного перевозочного документа на бланке строгой отчетности **с обязательным предоставлением номера электронной багажной квитанции (14 знаков) в билетную кассу.****18.4. Перевозка в вагонах-автомобилевозах транспортных средств**Электронный перевозочный документ на перевозку транспортного средства можно оформить в личном кабинете на сайте ОАО "РЖД".Перед оформлением электронных перевозочных документов на сайте ОАО "РЖД" имеется возможность получить справочную информацию:* о наличии в поездах АО "ФПК" вагонов-автомобилевозов для перевозки транспортных средств и наличии свободных машино-мест;
* стоимости перевозки.

Оформление на сайте ОАО "РЖД" электронных перевозочных документов на перевозку транспортных средств производится не менее чем за 5 суток до отправления поезда.При оформлении перевозки транспортного средства отправитель дает согласие на заключение типового иконка doc [**договора перевозки багажа**](file:///C%3A%5Cdbmm%5Cdownload?vp=8&load=y&col_id=121&id=76483) (перевозку транспортного средства оформляет пассажир) или иконка doc [**договора перевозки грузобагажа**](file:///C%3A%5Cdbmm%5Cdownload?vp=8&load=y&col_id=121&id=76482) (перевозку транспортного средства оформляет отправитель при отсутствии проездного документа (билета)) на особых условиях.При положительном результате оформления электронного перевозочного документа пользователю выдается контрольный купон электронной багажной квитанции с реквизитами перевозки и нанесенным 2D штриховым кодом.Контрольный купон электронной багажной квитанции распечатывается на бумаге (формата А4) и предъявляется **в терминалах погрузки, непосредственно перед приемкой транспортного средства к перевозке.**В случае некорректного оформления электронного перевозочного документа можно отказаться от заказа до момента оплаты.В случае отказа от ранее оплаченной перевозки на сайте ОАО "РЖД" возврат электронного перевозочного документа производится **не менее чем за 5 суток до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.****В случае оформления перевозочных документов с предоставлением скидки (при одновременном оформлении перевозочных документов на перевозку транспортных средств в направлении "туда" и "обратно") к возврату должны быть предъявлены оба перевозочных документа в направлении "туда" и в направлении "обратно".**Возврат электронных перевозочных документов и денежных средств (на банковскую карту) менее чем за 5 суток до момента отправления поезда с начальной станции маршрута следования производится только в билетных кассах при обращении пользователя до отправления поезда.За операцию возврата (при возврате денежных средств) взимается сбор за возврат.По желанию отправителя в билетной кассе может быть распечатана копия электронного перевозочного документа на бланке строгой отчетности. **19. Мобильный сервис заказа электронных билетов**1. Заказ электронных билетов на поезда с использованием мобильных телефонов (смартфонов) – новая услуга на сайте. Для покупки электронного билета через мобильные телефоны необходимо войти в систему с использованием вашего логина и пароля. Перед началом работы ознакомьтесь с "Правилами оформления электронных билетов".
2. Правила покупки электронных билетов с мобильных телефонов идентичны правилам покупки электронных билетов через Интернет с помощью персональных компьютеров (ноутбуков, планшетов).
3. Мобильный сервис сайта поддерживает основные браузеры мобильных телефонов (Opera Mini версии 2-5, Opera Mobile 9.80, Nokia, Safari). Если браузер мобильного телефона не поддерживается, то на странице авторизации будет отображено предупреждение. Минимальное разрешение экрана мобильных телефонов – 240\*320 при диагонали 2,4 дюйма. Имеется возможность прохождения Электронной регистрации на поезд.

**Вопросы, связанные с обслуживанием пассажиров, предоставлением услуг:*** в поездах формирования АО "ФПК" **–** задавайте по электронному адресу IvanovPV@fpc.ru;
* в поездах формирования ДОСС **–** задавайте по электронному адресу doss@center.rzd.ru;
* в поездах, принадлежащих ЗАО ТК "Гранд Сервис Экспресс" **–** по электронному адресу: gse@tkgse.ru или обращайтесь на сайт [www.grandexpress.ru](http://www.grandexpress.ru/);
* в поездах, принадлежащих ООО "Тверской экспресс" **–** по электронному адресу: info@poezdmegapolis.ru или обращайтесь на сайт [www.poezdmegapolis.ru](http://www.poezdmegapolis.ru/)
* в вагонах, принадлежащих АО "ТКС" **–** по электронному адресу: info@transclass.ru или обращайтесь на сайт [www.transclass.ru](http://www.transclass.ru/)

**Все вопросы, связанные с приобретением электронных билетов на сайте ОАО "РЖД" и в мобильном приложении "РЖД Пассажирам", задавайте по электронному адресу** **ticket@rzd.ru****.** Для проверки статуса билета укажите логин или адрес электронной почты, с которого оформлялся заказ; дату и время оформления, номер заказа, при его отсутствии укажите маршрут и номер поезда, ФИО пассажира. Режим работы службы поддержки: круглосуточно. С расписанием пассажирских поездов дальнего следования можно ознакомиться в разделе ["Пассажирские перевозки"](http://pass.web.rzd/) сайта ОАО "РЖД".screenRenderTime=3 |

[Все сайты](https://old-www.web.rzd/static/public/ru?STRUCTURE_ID=4000)

© 2003-2020 ОАО "РЖД"
Свидетельство о регистрации СМИ Эл. № ФС77-25927
При использовании любых материалов ссылка на rzd.ru обязательна