

Возврат железнодорожных билетов

РФ

Что делать, если **планы изменились**



объясняемрф

Электронный и бумажный

РФ

Способ возврата зависит от того, **какой у вас билет**. Электронный можно вернуть через личный кабинет на сайте или в приложении, бумажный — в железнодорожной кассе.

Если вы распечатали электронный билет, для возврата **нужно обратиться в кассу** — дополнительно понадобится и посадочный талон при его наличии.





Время и деньги

Сумма по возвратному тарифу зависит от того, **когда вы решили сдать билет**. Самые выгодные условия — **за восемь часов и более** до отправления поезда.

Если вы покупали билет на официальном сайте РЖД, то получите **всю стоимость билета**, в том числе плату за питание, постельное бельё и багаж. Не вернут только сбор за оформление — **2 руб. 60 коп.** с каждого места. При покупке у других продавцов условия возврата могут отличаться — уточняйте их на сайте, где приобретали билет.



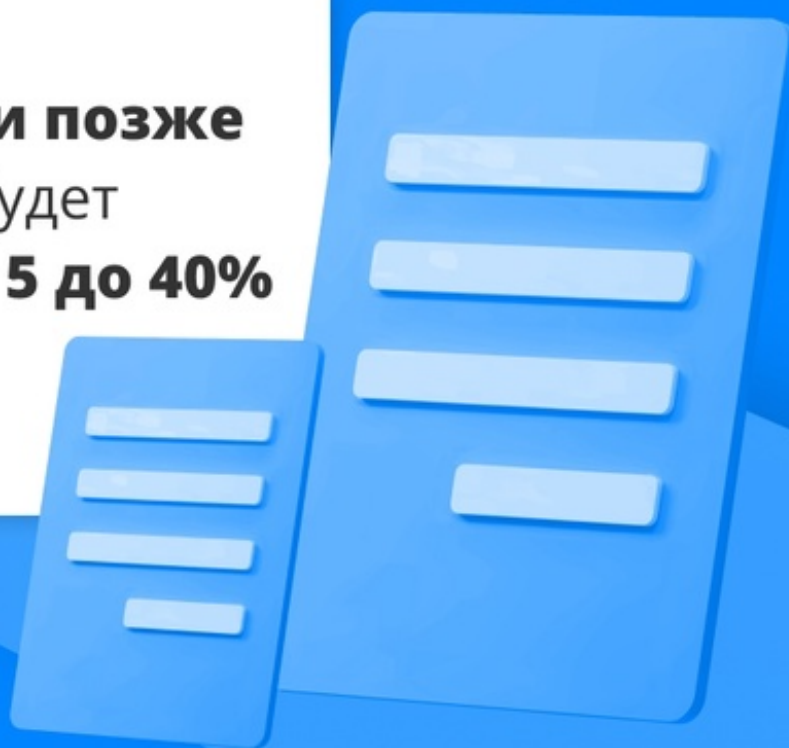


Ближе к отправлению

Если вы сдаёте билет **меньше чем за восемь часов** до отправления поезда, то вернут часть стоимости. Сумма зависит от типа вагона и поезда:

- ◆ в общих вагонах — 90–95% от стоимости
- ◆ в плацкартных — около 80%
- ◆ в купейных — 53–65%
- ◆ в СВ и люксе — 25–40%
- ◆ в скоростных поездах — 20–30%

За два часа до отправления и позже размер возврата будет ещё меньше — **от 5 до 40%** в зависимости от типа вагона.



После отправления

Если вы опоздали на поезд, то можете в течение 12 часов после отправления прийти в кассу с паспортом и **получить минимальный возврат** — обычно **это 5-20%** от стоимости билета. Правило действует для всех: неважно, покупали вы билет онлайн или в кассе.



Невозвратный билет

РФ

Такой билет **на 20% дешевле** обычного, но и его можно вернуть, если:

- ◆ поезд задержали или отменили
- ◆ пассажир заболел или получил травму
- ◆ у пассажира заболел или скончался близкий родственник



В этих случаях **в течение пяти суток** нужно прийти в кассу, чтобы вернуть часть стоимости. Вычтут только сервисный сбор, который составляет **до 15%** от общей суммы.

Если **поезд отменили** или **задержали**, то вернут всю стоимость билета, в том числе сервисный сбор. У вас есть шесть месяцев, чтобы оформить **возврат через сайт** или **в кассе**.

Болезнь или травма

Если вы заболели или получили травму, вернуть билет через сайт или приложение **не получится.**

В течение пяти суток нужно прийти в железнодорожную кассу с медицинской справкой. В ней должны быть диагноз, дата обращения, подпись врача и печать больницы.



Дополнительные документы



При болезни или смерти близкого родственника принесите в кассу

в течение пяти суток:

- ◆ **медицинскую справку** или **свидетельство о смерти**
- ◆ **документ о родстве** — свидетельство о рождении для родителей и детей, свидетельство о браке для супругов, решение суда для усыновителей.
Для подтверждения родства с другими членами семьи потребуются дополнительные документы

РЖД принимает **только оригиналы документов** или их нотариально заверенные копии. Поэтому оформить возврат онлайн не получится — его можно сделать только в кассе. Если вы не успели заверить документы у нотариуса в течение пяти суток, подайте претензионное заявление в РЖД. Его могут рассматривать **в течение 30 дней**.