***Памятка для Клиента***

*выписка из Правил*

*«Оформление и проезд организованных групп пассажиров, Порядок возврата платежей за неиспользованные проездные документы (билеты)»*

       Письменная заявка от организованной группы пассажиров, организованной группы детей на резервирование мест в поездах принимается от физических и юридических лиц не менее чем от 45 (сорока пяти) до 6 (шести) суток до отправления поезда при наличии мест.

      В заявке указываются: наименование юридического лица или (Ф.И.О. (при его наличии) физического лица, количество мест, номер поезда, тип вагона, дата выезда, станция отправления и станция назначения.

      От юридических лиц заявки принимаются, заверенные печатью (при наличии) и (или) штампом юридического лица, и (или) электронно-цифровой подписью юридического лица.

      К заявке прикладывается список с (Ф.И.О. (при его наличии) группы пассажиров с указанием реквизитов их документов (номер документа, дата рождения, пол и гражданство) и данные руководителя группы.

      На заявках организация, производящая резервирование мест, проставляет отметку о приеме заявки. При недостатке мест в поезде и вагонах, указанных в заявке, с согласия заявителя предоставляются места в другом поезде или вагонах.

      Отдельные вагоны предоставляются в случае, если количество мест в вагоне совпадает с количеством мест в заявке.

      За резервирование мест в поездах для перевозки организованных групп пассажиров, организованных групп детей взимается сбор в размере, установленном перевозчиком. При отказе от зарезервированных мест полученный сбор не возвращается.

      В случае замены перевозчиком типа вагона или категории поезда без согласования с заявителем и отказа пассажира в связи с этим от поездки сбор подлежит возврату.

      За резервирование мест в поездах для перевозки организованных групп пассажиров, организованных групп детей взимается предварительная плата в размере 30% (тридцати) от стоимости проезда.

      При стопроцентной оплате стоимости проезда предварительная плата не взимается.

      В течение 3 (трех) рабочих дней после резервирования мест, но не позднее 6 (шести) суток до отправления поезда лицо, подавшее заявку, приобретает зарезервированные проездные документы (билеты), оплатив стоимость проезда.

      Допускается только один раз внесение изменений в первоначальный список организованной группы пассажиров, организованной группы детей, до приобретения проездных документов (билетов) на зарезервированные места:

* замена руководителя группы;
* замена пассажиров не более 30% (тридцати) от первоначального списка пассажиров;
* сокращение количества пассажиров от первоначального списка не более 50% (пятидесяти), при этом, минимальный выкуп составляет не менее 10 (десяти) пассажиров;
* увеличение количества пассажиров до 9 (девяти) пассажиров.

      Если в установленный срок проездные документы (билеты) не оформлены, заявка аннулируется, и места передаются для продажи, полученный сбор и предварительная плата не возвращаются.

      Изменения в резервировании осуществляются с учетом перерасчета стоимости предварительной платы в соответствии с пунктом 79 настоящих Правил.

      В случае предъявления заявки на проездные документы (билеты) менее чем за 10 суток до отправления поезда, стоимость проезда оплачивается в течение одних суток с момента предъявления заявки.

      При оплате стоимости проезда по безналичному расчету на расчетный счет перевозчика оформление проездных документов (билетов) производится в срок, установленный перевозчиком, но не более трех рабочих дней и не позднее одних суток до отправления поезда.

      В случае полного или частичного отказа от групповой поездки по собственной инициативе возврат платежей за неиспользованные проездные документы (билеты) осуществляется в соответствии с пунктом 260 настоящих Правил.

      Оформление проезда пассажиров по групповой заявке производится на каждое место на отдельном проездном документе (билете).

      Оформление проездных документов (билетов) лицам, следующим с организованной группой детей, производится на основании групповой заявки.

      При посадке организованной группы пассажиров, организованной группы детей руководитель группы предъявляет проездные документы (билеты) на каждого пассажира, сформированный пофамильный список группы пассажиров и оригиналы документов пассажиров, предусмотренных пунктом 13 настоящих Правил.

      Проводник вагона при посадке пассажиров в вагон проверяет проездные документы (билеты), и сличает их с оригиналами документов пассажиров на соответствие (Ф.И.О (при его наличии), указанных в проездных документах (билетах) со списком (Ф.И.О (при его наличии) группы пассажиров.

Возврат платежей по групповым проездным документам (билетам) в случае отказа от поездки производится:

      - менее чем за 6 (шесть) суток, но не позднее 3 (трех) суток до отправления поезда с удержанием 70 % (семьдесят) от стоимости плацкарты;

      - менее чем за 3 (трое) суток до отправления поезда, но не более 1 (одного) часа после отправления поезда, с удержанием 30 % (тридцать) стоимости проезда.

      По истечении 1 часа после отправления поезда возврат проездных документов (билетов) не производится, денежные средства не возвращаются.

      При отказе от зарезервированных мест с внесением предварительной платы в размере 30 % (тридцати) от стоимости проезда, данная плата не возвращается.

      При отказе от зарезервированных мест при стопроцентной оплате, возврат платежа осуществляется в размере 70 % (семидесяти) от стоимости проезда.

      В пути следования в групповых проездных документах (билетах) о проезде меньшего количества пассажиров, чем указано в проездных документах (билетах), отметки (на вокзалах и в поездах) не производятся, и деньги за непроследованное расстояние не возвращаются.

      Возврат платежей в билетной кассе за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты), оформленные для организованных групп пассажиров, групп детей производится под роспись лица оформившего перевозку организованной группы пассажиров, групп детей на квитанции разных сборов.

      Возврат денег за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету или с использованием платежной карты, производится в претензионном порядке на расчетный счет юридического лица, на банковский карт-счет физического лица, оплатившего проездной документ (билет).