***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 (далее – ОГП), организованной группы детей (далее – ОГД) на резервирование мест в поездах принимается от физических и юридических лиц не менее чем от 45 (сорока пяти) до 3 (трех) суток до отправления поезда при наличии мест**,** при этом в случае оплаты по безналичному расчету, заявка принимается не позднее 6 суток до отправления поезда.

    В заявке указываются: наименование юридического лица или (Ф.И.О. (при его наличии) физического лица,номер поезда, маршрут следования (станция отправления и назначения), дата отправления (число, месяц, год), категория вагона (купе, плацкарт, сидячий), количество мест, в т.ч. дети и взрослые пассажиры, цель поездки, контактный телефон руководителя группы, способ оплаты (наличный или безналичный с указанием банковских реквизитов или банковской карты).

      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) ОГП, ОГД с указанием ФИО (полностью) и реквизитов их документов (тип и номер документа, ИИН, дата рождения, пол и гражданство с отметкой руководителя группы и медицинского работника (в случае подачи заявки ОГД).

      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 ОГП, ОГД 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.

      В течение 3 (трех) рабочих дней после резервирования мест лицо, подавшее заявку, приобретает зарезервированные проездные документы (билеты), оплатив стоимость проезда.

      Лицо, подавшее заявку менее 6 суток до отправления поезда, приобретает проездные документы (билеты) на зарезервированные места в течение суток после резервирования мест, но не позднее 3 (трех) суток до отправления поезда, оплатив стоимость проезда только за наличный расчет.

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.

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 ОГП, ОГД производится на каждое место на отдельном проездном документе (билете).

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

      При посадке ОГП, ОГД 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.

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 ОГП, ОГД производится под роспись лица оформившего перевозку ОГП, ОГД 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).