

## **Столична юстиція консультує: Що робити, якщо запізнився на потяг**

Залізничний транспорт є однією з важливих базових галузей економіки України, забезпечує її внутрішні та зовнішні транспортно-економічні зв'язки і потреби населення у перевезеннях.

Особа, як пасажир, має право користуватися всіма послугами, передбаченими законом, зокрема Правилами перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України від 27.12.2006р. № 1196, затвердженими наказом Міністерства транспорту та зв'язку України. (далі – Правила).

Що робити, якщо спізнився на потяг. Куди звертатись, як правильно повернути квиток?

### ***З особистих причин.***

Відповідно до пункту 19.13 Правил, у разі припинення поїздки на шляху прямування з особистих причин Пасажиру виплачується тільки вартість квитка, а вартість плацкарти (частина вартості, яка компенсує витрати перевізника на підготовку рейсу і обслуговування вагона) та комісійного збору за оформлення проїзного документа не повертається.

Якщо ж Ви доплатите за плацкарту, то отримаєте новий проїзний документ.

У першому випадку слід звернутись у касу протягом години, у другому – упродовж 3 годин після відправлення потяга.

### ***У зв'язку зі станом здоров'я.***

Згідно пункту 2.52 Правил, якщо пасажир зміг виїхати потрібним рейсом у зв'язку із хворобою чи травмою, в такому випадку він має право безкоштовно отримати продовження квитка на той же рейс. Для цього потрібно надати касиру довідку про стан здоров'я та попередній квиток.

### ***З провини залізниці.***

Пунктом 8.27 Правил передбачено, що у випадку, коли пасажир планував їхати з пересадками, проте не встиг на наступний рейс після запізнення попереднього, він має право отримати безкоштовний квиток на той же рейс.

У разі, якщо пасажир відстав від потяга, він має право продовжити поїздку без доплати. Потрібно повідомити про це начальника станції (пункт 8.15 Правил).

Буває й навпаки, що Ви проїхали свою станцію. У такому разі, відповідно до пункту 7.23 Правил, пасажир може повернутися на станцію призначення безкоштовно.

## ***Багаж***

Відповідно до пункту 8.15 Правил, якщо Ви відстали від потяга, а Ваші речі залишились у вагоні, зверніться до адміністрації станції. Начальник має зв'язатись із керівником потяга і провідники потурбуються про ваш багаж та зняти з потяга на станції, на якій зупинка більше 10 хвилин. А пасажир при цьому має право безоплатно доїхати до тієї станції, на якій опиняться його речі. А потім продовжити шлях на іншому поїзді, оновивши квиток у касі. Доплачувати за новий не потрібно.

Місце для багажу під нижньою полицею належить пасажиру цієї полиці. Для пасажирів на верхніх полках виділені місця над ними. Тому Ви не повинні ділитись простором під своєю полицею.

## ***Оскарження дій посадових осіб залізниці***

На кожній станції та в пасажирському поїзді ведеться книга скарг, заяв та пропозицій, аркуші якої повинні бути пронумеровані, прошнуровані і скріплені печаткою керівника суб'єкта господарювання, що здійснює перевезення. При цьому на доступних для огляду місцях повинні бути розміщені оголошення про місце знаходження книги скарг.

Всі суперечки і непорозуміння, які виникають між пасажирами та працівниками залізниці, розв'язуються на станції начальником станції або начальником вокзалу, в поїздах під час руху - начальником поїзда. Якщо пасажир не згоден з рішенням начальника станції, вокзалу чи поїзда, це рішення може бути оскаржене відповідно до законодавства - у претензійному або судовому порядку.

З питань якості обслуговування чи захисту прав споживачів залізничного транспорту пасажири можуть звернутись на телефони "гарячої лінії" Укрзалізниці:

- 1) "Якість та сервіс": тел. **0-800-50-3111** чи на e-mail: [service@uz.gov.ua](mailto:service@uz.gov.ua)
- 2) "Стоп-корупція": тел. **0-800-50-3222** чи на e-mail: [anticor@uz.gov.ua](mailto:anticor@uz.gov.ua)

Статтю підготував:

Головний спеціаліст відділу аналітично-правової роботи  
Управління судової, аналітично-правової роботи та міжнародного співробітництва  
Головного територіального управління юстиції у місті Києві –  
Вознюк Іван Ігорович