

**ПРАВИЛА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКАМ ПассаЖИРОВ, РУЧНОЙ КЛАДИ И БАГАЖА В ЭЛЕКТРОПОЕЗДАХ ООО «АЭРОЭКСПРЕСС»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:
- Федерального закона РФ от 10.01.2003 года № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ»;
  - Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденных постановлением Правительства РФ от 2 марта 2005 года № 111;
  - Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденных Приказом Министерства транспорта РФ от 19 декабря 2013 года № 473;
  - Иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

**2. ПЕРЕВОЗКА ПассаЖИРОВ**

- 2.1 Для проезда в электропоезде ООО «Аэроэкспресс» пассажир обязан:
- Приобрести билет для разовой поездки «туда» или «туда и обратно» в установленной форме;
  - Сохранять приобретённый проездной документ (билет) в течение всего пути следования электропоезда до момента выхода через пункт контроля проездных документов (билетов). Пассажир, не предъявивший проездной документ (билет) при выходе через пункт контроля, считается безбилетным и обязан оплатить стоимость проезда;
  - Предъявлять проездной документ (билет) лицам, осуществляющим контроль – разъездным билетным кассирам (бортпроводникам) в электропоезде;
  - Предъявлять проездной документ (билет) лицам, осуществляющим контроль – разъездным билетным кассирам (бортпроводникам) при посадке в вагон бизнес-класса;
  - При проверке проездных документов (билетов) в электропоезде, предъявить разъездному билетному кассиру (бортпроводнику) документы, удостоверяющие право на льготы (если пассажир имеет на них право).
- 2.2 Сроки действия проездных документов (билетов) определены актуальной тарифной системой ООО «Аэроэкспресс».
- 2.3 Если срок действия проездного документа (билета) заканчивается в момент нахождения пассажира в пути, проездной документ (билет) является действительным до прибытия пассажира в пункт назначения.
- 2.4 Пассажир имеет право провозить бесплатно детей в возрасте не старше 5 (пяти) лет. При следовании с пассажиром детей в возрасте от 5 (пяти) до исполнения 7 (семи) лет непосредственно в день поездки приобретаются детские билеты. При возникновении сомнения относительно возраста детей, провозимых бесплатно или по детским билетам, разъездные билетные кассиры (бортпроводники) вправе потребовать предъявления соответствующих документов, подтверждающих возраст ребенка. На детей старше 7 лет оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку взрослого пассажира. Возраст ребенка определяется на день начала поездки. Если в день отправления поезда ребенку исполняется 7 лет, то на него оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку детей.
- 2.5 Разовые и абонементные билеты (в т.ч. абонементный билет «Выходного дня»), оформленные иными перевозчиками пригородного сообщения, в электропоездах ООО «Аэроэкспресс» не действительны. Пассажир, предъявивший такие билеты, считается безбилетным и с него взимается полная стоимость проезда, согласно установленному тарифу для данного вида перевозок.
- 2.6 На один билет пассажир имеет право занять только одно место. При отсутствии свободных сидячих мест в вагоне допускается проезд пассажиров стоя, при этом стоимость проезда не изменяется.
- 2.7 Оформление проездного документа (билета) в электропоезд лицу, имеющему право оплаты стоимости проезда со скидкой или бесплатного проезда, производится в Порядке, разработанном в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 2.8 О каждом несчастном случае, происшедшем с пассажиром в пути следования электропоезда ООО «Аэроэкспресс», составляется акт о несчастном случае на железнодорожном транспорте и вручается пострадавшему пассажиру или иному лицу, уполномоченному на получение такого акта.

**3. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗОК ПассаЖИРОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ПРОЕЗДНОГО ДОКУМЕНТА (БИЛЕТА)**

- 3.1 Реализация электронных проездных документов (билетов) осуществляется на интернет сайте [www.aeroexpress.ru](http://www.aeroexpress.ru), мобильном сайте [www.aeroexpress.ru/gu/pda](http://www.aeroexpress.ru/gu/pda), и в мобильных приложениях ООО «Аэроэкспресс».
- 3.2 Оформление безденежных, абонементных и льготных электронных проездных документов (билетов) не производится.

**4. ВОЗВРАТ ДЕНЕГ, УПЛАЧЕННЫХ ЗА ПРОЕЗД**

- 4.1 Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на электропоезде ООО «Аэроэкспресс» не производится. Исключение составляют случаи незапланированного перерыва в движении таких поездов более чем на один час. Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на электропоезде ООО «Аэроэкспресс» производится только в часы незапланированного перерыва в движении таких поездов на станции отправления пассажиров.
- 4.2 Возврат стоимости абонементного билета осуществляется перевозчиком после подачи пассажиром письменного заявления.
- 4.3 Размер суммы, которая подлежит возврату, определяется путем деления стоимости абонементного билета на количество дней действия билета или количество поездок и умножения на фактическое количество дней, оставшихся до истечения срока действия билета с даты его возврата или количество неиспользованных поездок. При возврате абонементного билета до начала срока его действия (или осуществления поездок) возвращается полная стоимость проезда.
- 4.4 Возврат денег производится в течение 10 дней со дня подачи пассажиром письменного заявления.
- 4.5 За возврат неиспользованного или частично неиспользованного абонементного билета на проезд в электропоезде ООО «Аэроэкспресс» с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу (билету).
- 4.6 Во всех случаях возврата денег за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты) все проездные документы (билеты) и квитанции разных сборов (подлинники) остаются у перевозчика и служат основанием для выплаты денег.

4.7 Возврат денежных средств за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету или с использованием платежной карты, производится на банковский счет юридического или физического лица, оплатившего проездной документ (билет).

## **5. ПЕРЕВОЗКА РУЧНОЙ КЛАДИ И БАГАЖА**

5.1 Каждый пассажир имеет право бесплатно провозить с собой на один проездной документ (билет) полный или детский ручную кладь весом не более 36 кг, размер которой в сумме 3-х измерений не должен превышать 180 см. Указанная ручная кладь независимо от рода и вида упаковки должна быть размещена на багажных полках вагона электропоезда. Дополнительно к установленной норме разрешается провоз до 50 кг ручной клади за дополнительную плату, согласно установленному тарифу.

5.2 Пассажиры вагона бизнес-класса имеют право бесплатно провозить с собой ручную кладь весом не более 50 кг, размер которой в сумме 3-х измерений не должен превышать 180 см.

5.3 Пассажирам с детьми и инвалидам, имеющим ограниченную способность к передвижению, разрешается провозить при себе сверх установленной нормы провоза ручной клади без взимания платы соответственно детскую и инвалидную коляску, а также иные необходимые для их передвижения технические средства реабилитации.

5.4 Не допускается размещение ручной клади в проходах между сиденьями, в коридорах и тамбурах вагонов.

5.5 За провоз мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц, одного велосипеда в неразобранном виде (перевозка в тамбуре поезда) взимается дополнительная плата, согласно установленному тарифу.

5.6 Пассажиры вагона бизнес-класса имеют право бесплатно провозить с собой мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц. Собаки крупных пород не допускаются к перевозке в вагоне бизнес-класса.

5.7 Мелкие домашние (комнатные) животные, собаки и птицы должны перевозиться в ящиках, клетках, контейнерах и помещаться на местах, предназначенных для размещения ручной клади. Собаки крупных пород, в том числе служебные перевозятся в тамбуре поезда (не более двух собак) в намордниках и с поводком под наблюдением их владельцев или сопровождающих, которые должны обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического режима в вагоне поезда. Разрешается перевозка мелких собак без тары в намордниках, на поводке и кошек под наблюдением их владельцев или сопровождающих. Перевозка мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц допускается сверх установленной нормы провоза ручной клади при наличии соответствующих ветеринарных документов.

5.8 Инвалиды провозят при себе собак-проводников бесплатно.

5.9 Разрешается перевозка за дополнительную плату электронной, бытовой, видео- и аудиотехники, которая по сумме 3-х измерений превышает 180 см, независимо от наличия у пассажира ручной клади, не более одного предмета на проездной документ (билет). Плата за провоз указанных предметов, независимо от веса взимается согласно установленному тарифу.

5.10 Обеспечение целостности и сохранности ручной клади, перевозимой пассажиром, является обязанностью пассажира.

## **6. ПАССАЖИРАМ ЗАПРЕЩЕНО**

6.1 В электропоездах ООО «Аэроэкспресс» запрещается:

– Находиться с багажом, в одежде, с предметами, продуктами, которые могут испачкать пассажиров, вагоны, сооружения и устройства станций.

– Размещать багаж или ручную кладь на пассажирских креслах.

– Перевозить вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон, а также зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества. Огнестрельное оружие при перевозке в качестве ручной клади должно находиться в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов.

– Перевозить животных, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади.

– Распивать спиртные напитки и находиться в нетрезвом состоянии.

– Задерживать открытие или закрытие автоматических дверей на остановках, открывать двери во время движения электропоезда.

– Повреждать внутривагонное оборудование, стекла локомотивов и вагонов.

– Нарушать спокойствие других пассажиров, играть в азартные игры, сорить.

– Останавливать без надобности поезд стоп-краном.

– Курить в вагонах и тамбурах.

6.2 Пассажир может быть удален из электропоезда:

– Работниками ОВД и сотрудниками охраны, сопровождающими состав, если он при посадке в поезд или в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров;

– Разъездными билетными кассирами (бортпроводниками), если пассажир проезжает без проездного документа (билета) или по билету, оформленному на обычный пригородный поезд и отказывается оплатить стоимость проезда согласно установленного порядка;

– Медицинскими работниками - в случае болезни пассажира, препятствующей возможности его дальнейшей поездки или угрожающей здоровью других пассажиров, если нет возможности поместить его отдельно;

– В иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

## **7. ПРАВА РАЗЪЕЗДНЫХ БИЛЕТНЫХ КАССИРОВ (БОРТПРОВОДНИКОВ)**

7.1 Разъездные билетные кассиры (бортпроводники) имеют право:

– Осуществлять проверку проездных документов (билетов) в электропоезде, а также при посадке в вагон бизнес-класса.

– Осуществлять проверку документов, удостоверяющие право на льготы (если пассажир имеет на них право), в электропоезде.

– Взыскивать с пассажиров, проезжающих без проездных документов (билетов), стоимость проезда согласно установленному тарифу и сбор за оказание услуги по оформлению проездных документов (билетов).

– Взыскивать с пассажиров стоимость проезда в установленных размерах за провоз без билета детей в возрасте старше 5 (пяти) лет, за провоз излишнего веса багажа и негабаритной ручной клади, а также сбор за оказание услуги по продаже билетов.

– При отказе пассажира от уплаты проезда, принимать меры к высадке пассажира из электропоезда.