

ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ АО «GORAIL» В
МЕЖДУНАРОДНЫХ ПассаЖИРСКИХ ПОЕЗДАХ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. АО «GoRail» организует перевозку ПассаЖиров на международных поездных линиях, исходя из правовых актов Эстонской Республики, международных соглашений, договоров и нормативных документов.
- 1.2. Настоящие правила устанавливают порядок перевозки ПассаЖиров и багажа в обслуживаемых АО «GoRail» международных пассажирских вагонах, а также ответственность пассажиров и АО «GoRail».
- 1.3. Не соблюдающие требования настоящих правил несут ответственность в предусмотренном правовыми актами порядке.
- 1.4. При организации пассажирских перевозок АО-ва «GoRail» исходят из международных соглашений и договоров, а также правовых актов Эстонской Республики. В случае отсутствия в правилах перевозки соответствующего положения применению подлежат положения СОГЛАШЕНИЯ О МЕЖДУНАРОДНОМ ПАССАЖИРСКОМ СООБЩЕНИИ (СМПС) и вытекающие из приложений к нему положения.
- 1.5. АО «GoRail» - это железнодорожное предприятие, которое осуществляет перевозку пассажиров, обеспечивая выполнение правил технического эксплуатации, а также безопасность движения и железнодорожной услуги. АО-ву «GoRail» соответствующим государственным учреждением выдано разрешение на оказание услуги пассажирской перевозки.
- 1.6. Железнодорожный подвижной состав, которым оказывается услуга пассажирской перевозки, отвечает правилам железнодорожной безопасности, пожарной безопасности, технического пользования, правилам деятельности предприятия железнодорожной инфраструктуры и представленным в законе о железной дороге требованиям.
- 1.7. Движение пассажирских поездов по железным дорогам других государств происходит согласно действующим в этих государствах нормативным документам.
- 1.8. Правила перевозки и их изменения вступают в действие в предусмотренном Ст.65 закона о железной дороге порядке. В указанных в приложении к настоящим правилам перевозки документах изменения вносят утверждающие эти документы должностные лица, и они вступают в действие в указанные в документах сроки.
- 1.9. Понятия в данных правилах следует рассматривать следующим образом:

Перевозка пассажиров	- Платная перевозка пассажиров;
ПассаЖир	- Пользующийся услугой перевозки пассажиров человек;
ПассаЖирский поезд	- Состоящий из пассажирских вагонов поезд для перевозки пассажиров;
ПассаЖирский вагон	- Построенные для перевозки пассажиров вагоны, а также вагоны-рестораны,

Поездная линия	- почтовые, багажные и другие вагоны специального назначения;
Нормативный документ	- Часть пропускной способности железной дороги, необходимая для поддержания в ходу одного поезда между станцией отправления и станцией назначения;
Разрешение на деятельность	- документ, которым установлены конкретные правила и нормативы, которые подлежат исполнению и выполнение которых контролируется;
График движения поездов	- выданный в установленном порядке документ, дающий право его владельцу осуществлять перевозку пассажиров;
Станция	- регламентирующий организацию движения поездов основной документ, который объединяет в единое целое технологическую работу всех связанных с железнодорожным движением предприятий;
Станция отправления	- место остановки поездов для входа в вагон и выхода пассажиров с необходимыми платформами ожидания, а также предусмотренными для организации движения поездов и безопасности движения строениями;
Проездной билет	- станция или пункт остановки, где Пассажир находился или хочет сесть на поезд;
Станция назначения	- корректно, вручную либо электронным способом, оформленный на соответствующем бланке документ, который дает право на проезд в международном пассажирском поезде;
Ручная кладь	- станция или пункт остановки, где Пассажир выходит или хочет выйти;
Ветеринарная справка	- багаж, размер которого по сумме трёх измерений не превышает 200 см и общий вес 36 кг;
	- выдаваемый ветеринарным врачом документ о состоянии здоровья животного и прививке от бешенства;

2. ГРАФИК ДВИЖЕНИЯ.

2.1. Движение обслуживаемых АО-вом «GoRail» пассажирских поездов происходит на основании ежегодно разрабатываемого графика движения. Два раза в год – к летнему и зимнему периодам – определяется количество и вид входящих в поездной состав вагонов. Прицепление или отцепление вагонов от поезда происходит согласно увеличению или уменьшению количества пассажиров.

2.2. Об изменениях в графике движения Перевозчик информирует Пассажиров не позднее чем за 30 дней до ввода изменения в действие через медиа, в т.ч. через интернет-страницу.

3. ПРОЕЗДНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.

- 3.1. Оплата за проезд происходит согласно действующим международным тарифам.
- 3.2. Право на проезд в международном железнодорожном сообщении Пассажиру дает проездной билет.
- 3.3. Проездные билеты действуют начиная с указанной на них станции отправления до станции назначения.
- 3.4. На проездном билете (приложение 1, 2) должны быть разборчиво указаны стоимость билета и плацкарта, номер проездного билета, название перевозчика, количество пассажиров, время и дата отправления поезда, тип вагона, а также номера поезда, вагона, купе и места. Билет с неподтвержденными АО-вом «GoRail» исправлениями, испорченный или разорванный проездной билет считается недействительным и возврату не подлежит. Проездной билет действует только на ту поездку и на то число, на которое он продан. Пассажир при получении билета должен немедленно проверить правильность находящихся на проездном билете данных и соответствие цены оплате, и позднейшие претензии не учитываются.
- 3.5. При возврате проездных документов Пассажиром Перевозчик исходит из Ст.30 приложения 1 Соглашения о международной пассажирской перевозке «ОП СМПС».
 - 3.5.1. У купившего проездной билет, но отставшего от поезда пассажира есть право вернуть проездной билет. Проездной билет подлежит к возврату в кассе обратно в течение трех часов после отхода поезда, и при расчете подлежащей выплате суммы исходят из положения пункта 3.5.3.3. данных правил.
 - 3.5.2. В случае отмененной поездки билет подлежит к возврату в кассе.
 - 3.5.3. В случае отказа Пассажиром от поездки Пассажир имеет право вернуть проездной билет в кассу. Подлежащая возврату сумма зависит от срока возврата билета в кассу, и в случае, если на проездном билете сделана соответствующая пометка железнодорожного вокзала (железнодорожной фирмы) страны выезда. Возврату не подлежат проездные билеты, на которых отсутствуют соответствующие пометки железнодорожного вокзала (железнодорожной фирмы) страны выезда.
 - 3.5.3.1. Если до отправления поезда осталось больше чем 24 часа, а в случае групп не менее 7 суток, Пассажиру выплачивается указанная на проездном билете стоимость билета и плацкарта.
 - 3.5.3.2. Если до отправления поезда остается 6-24 часа, в случае групп не менее 3 суток, Пассажиру выплачивается указанная на проездном билете стоимость билета и 50% стоимости плацкарты.
 - 3.5.3.3. Если до отправления поезда осталось менее 6 часов или после отправления поезда не прошло более 3 часов, а в случае групп менее 3 суток, но не более чем 3 часа после отправления поезда, Пассажиру выплачивается только указанная на проездном билете стоимость билета.
 - 3.5.4. Со всех выплачиваемых сумм не возвращается плата за обслуживание.
 - 3.5.5. Возврат групповых билетов происходит в порядке предъявления претензий. Претензии рассматриваются в течение срока до 60 дней.
 - 3.5.6. В случае, если проездной билет куплен в одном государстве, а возвращают его в другом государстве, пассажир должен предъявить

проездной билет, на котором делается соответствующая отметка о возврате проездных билетов на железнодорожном вокзале или выдается дополнительный вспомогательный документ, который доказывает возврат мест, и в кассе делается возврат денег.

3.5.7. При возврате проездных документов Пассажирами Перевозчик имеет право взять плату за обслуживание.

3.6. Перевозчик имеет право восстановить испорченный проездной билет в случае, если на документе сохранилось достаточно информации, чтобы обеспечить восстановление проездного билета. Проездной билет восстанавливается в пункте (кассе) оформления проездных билетов;

3.7. АО «GoRail» информирует об изменениях цены проездных билетов через медиа, в т.ч. через интернет-страницу не позднее чем за 14 дней.

4. ОФОРМЛЕНИЕ ПРОЕЗДНЫХ БИЛЕТОВ.

4.1. На подлежащие обслуживанию АО-вом «GoRail» международные пассажирские поезда проездные билеты оформляются в следующих местах продажи:

4.1.1. Таллинн – «Балти яам» (Тоомпуйстеэ 37);

4.1.2. Нарва – станция Нарва;

4.1.3. в представительствах доверенных АО-вом «GoRail» перепродавцов.

4.2. При наличии свободных мест в поезде в обоснованных особых случаях проездной билет Пассажиру оформляет начальник поезда, и делает это только в пределах выделенной ему нормы мест.

5. ПЕРЕВОЗКА РУЧНОЙ КЛАДИ И ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ.

5.1. В подлежащих обслуживанию АО-вом «GoRail» международных пассажирских поездах запрещается перевозить ручную кладь, который может повредить или испачкать вагон, других пассажиров или их вещи, огнестрельное оружие и боеприпасы; пожаро- и взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества, а также другие пакеты и предметы, общий вес которых превышает 36 кг.

5.2. Ручную кладь необходимо поставить в предусмотренное для этого место. Запрещается ставить ручную кладь в коридор вагона, перед купе и в тамбурах.

5.3. Пассажир имеет право на бесплатный провоз ручной клади, размер по сумме трёх измерений которого не превышает 200 см и общий вес 36 кг, в т.ч. изделия бытовой электроники на один проездной документ.

5.4. К ручной клади относятся, помимо установленной в п.5.3. нормы, также детские и инвалидные коляски, если они сопровождают путешествующего ребенка или лицо с недостатками здоровья.

5.5. Пассажир имеет право на провоз одного сложенного велосипеда, который находится в предусмотренном для ручной клади месте и не мешает спутникам.

5.6. За сохранность ручной клади отвечает Пассажир.

5.7. Найденные в поезде предметы (за искл., скоропортящихся продуктов) хранит и сохраняет Перевозчик согласно положениям Закона о вещном праве.

5.8. В международных пассажирских вагонах Пассажиру разрешено в вагоне с 4-местными купе провозить в отдельном купе в специальном ящике или клетке двух имеющих действующие ветеринарные справки домашних животных (кошка, собака, птицы), заплатив за все имеющиеся в купе места стоимость проездного билета по полной цене, а также за провоз каждого животного грузовой тариф за провоз 20-ти кг багажа.

5.9. Пассажир несет полную материальную ответственность за провозимый им ручную кладь, в т.ч. за сохранность домашних животных и в вопросах выполнения санитарно-технических требований, целиком принимая на себя компенсацию причиненного домашними животными ущерба и обеспечение уборки вагонов.

6. УСЛОВИЯ ПРОЕЗДА.

6.1. В состав международного пассажирского поезда Таллинн-Москва-Таллинн входит вагон-ресторан, где Пассажиру за дополнительную плату предлагается питание. Входящие в состав поезда вагоны имеют мягкий инвентарь, аптечку с первичными средствами гигиены и медикаментами, и входящими также в стоимость билета постельным бельем, чаем и кофе.

6.2. У Пассажира есть возможность заказать у проводника себе в купе предлагаемые в меню вагона-ресторана изделия.

6.3. Пассажир имеет право взять с собой на свое место одного ребенка в возрасте до 5 лет. В случае нескольких детей в возрасте до 5 лет остальным детям необходимо купить детские билеты. Пассажир, с кем следуют дети в возрасте от 5 до 10 лет, должен купить детские билеты (приложение 2). Для детей старше 10 лет действует проездной билет за полную цену (приложение 1). Возраст ребенка определяется по состоянию на начало поездки. В международных пассажирских поездах запрещается путешествовать ребенку в возрасте менее 10 лет без сопровождающего лица. У сопровождающего ребенка лица с собой должен быть подтверждающий личность и возраст ребенка проездной документ.

6.4. У Пассажира при желании есть возможность – при наличии свободных мест – пользоваться отдельным купе, купив в таком случае проездные билеты на все места в купе. Также во время проезда можно перейти в вагон более высокого класса, оплатив разницу в стоимости билетов, но только в пределах выделенной начальнику поезда нормы.

6.5. Пассажир имеет право в течение срока действия проездного билета сделать одну 10-дневную остановку, отметив и продлив срок действия проездного билета в кассе станции или у начальника станции в течение 3 часов с момента прибытия поезда на станцию.

6.6. Для продолжения пути по указанному в проездном билете маршруту Пассажир должен заплатить в билетной кассе стоимость плацкарта.

6.7. Пассажир имеет право по своей инициативе в случае прерывания поездки частично получить обратно часть стоимости за непроданный путь, зарегистрировав проездной билет в кассе станции в течение 3-х часов с момента прибытия поезда на станцию.

6.8. При прерывании поезда по независящим от АО-ва «GoRail» причинам АО «GoRail» может в соответствии со своими возможностями организовать Пассажиру доставку до станции назначения.

6.9. У АО «GoRail» есть право отказаться от доставки Пассажира, который не выполняет требования настоящих правил. В таком случае на проездном билете делается соответствующая отметка и стоимость проездного билета не возвращается.

6.10. В случае поломки вагонного оборудования или инвентаря у АО «GoRail» есть право потребовать от Пассажира компенсации ущерба.

7. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АО-ва «GORAIL».

7.1. АО «GoRail» обязано:

- предоставлять пассажирам доступную информацию по расписанию движения, организации продажи проездных билетов, стоимости билетов и времени отправления поездов;
- обеспечивать температуру внутри вагонов в пределах 22-26 °С;
- в зимние, весенние и осенние месяцы в пределах 18-24° С;
- при продаже проездного билета выдавать Пассажиру билет по форме;
- безопасно доставлять Пассажира в место назначения.

7.2. Проводник вагона обязан:

- Перед поездкой проверить проездной билет Пассажира;
- В пути обеспечивать качественное обслуживание Пассажира;
- Носить форменную одежду и иметь на груди табличку с именем;
- Обеспечивать сохранность проездного билета Пассажира и возвращать его за 30 минут до прибытия Пассажира на станцию назначения;
- Информировать Пассажиров за 30 минут до их прибытия на станцию назначения;
- Обеспечивать чистоту вагона и туалетных комнат;
- В случае необходимости оказывать первую помощь;
- В пути не курить;
- В случае необходимости разъяснять Пассажирам пограничные и таможенные правила;
- Не препятствовать имеющим право контроля официальным лицам, занятым проведением контроля, в осуществлении их деятельности.

7.3. Начальник поезда обязан:

- Совершать в поезде обходы, проверяя санитарно-техническое состояние вагонов и уровень обслуживания Пассажиров;
- По требованию Пассажира выдавать книгу заявлений и предложений;
- Передавать по поезвному радио связанную с поездкой информацию;
- В случае необходимости оказывать первую помощь;
- При необходимости разъяснять Пассажиру пограничные и таможенные правила;
- Призывать к порядку и в случае необходимости снимать с поезда Пассажиров, нарушающих общественный порядок и покой спутников.

7.4. АО «GoRail» обязано обеспечивать безопасное обслуживание Пассажиров, в т.ч. безопасную посадку Пассажиров в поезд и выход из него.

7.5. «GoRail» не отвечает за порядок на пассажирских платформах, также за ущерб, причиненный Пассажиру в силу обстоятельств, связанных с состоянием пассажирской платформы.

7.6. Ответственность АО-ва «GoRail», в т.ч. обязанность компенсации причиненного Пассажиру ущерба, определяется согласно правовым актам Эстонской Республики.

7.7. У АО-ва «GoRail» может возникнуть обязанность компенсации ущерба только в отношении Пассажира, имеющего подтверждающий право проезда документ. Настоящий пункт не применяется в отношении ущерба, причиненного Пассажиру вследствие нарушения обязательства, установленного пунктом правил 7.4.

7.8. Перевозчик не отвечает за невыполнение своих обязательств, если невыполнение обязательств вызвано непреодолимой силой. Непреодолимая сила – это обстоятельство, на которое Перевозчик не мог повлиять и чего также нельзя было от него ожидать исходя из принципа разумности, чтобы он должен

был бы учесть это обстоятельство и его последствия или избежать их или преодолеть.

7.8.1. К непреодолимой силе, в числе прочего, относится:

7.8.1.1. необходимость оказания Пассажиру неотложной медицинской помощи;

7.8.1.2. обстоятельства, обусловленные атмосферными явлениями;

7.8.1.3. обстоятельства, обусловленные крушением поезда.

7.9. Перевозчик не отвечает перед Пассажиром за ущерб, причиненный Пассажиру последствиями поведения третьих лиц. Под третьими лицами в настоящем пункте понимаются люди, которые не относятся к числу обслуживающего рейс поездного персонала.

8. ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРОВ.

8.1. Пассажир обязан:

8.1.1. при посадке в поезд предъявить проводнику удостоверяющий право проезда документ;

8.1.2. сохранять проездной билет до конца пути;

8.1.3. не сгибать, не мять, не пачкать и не портить билет другим образом; испорченный каким угодно способом или поврежденный проездной билет становится непригодным; Пассажир с непригодным проездным билетом считается пассажиром без проездного билета;

8.1.4. обеспечивать, чтобы имеющийся при нем ручная кладь не мешала и не угрожала здоровью других пассажиров;

8.1.5. бросать мусор только в мусорный ящик.

8.2. Пассажиру запрещается:

- ехать без удостоверяющего право проезда документа;
- ехать на подножке или крыше вагона, входить (выходить) в/из движущегося поезда;
- своевольно (без основания) останавливать поезд при помощи аварийного тормоза;
- курить;
- рвать, ломать и загрязнять внутреннее оборудование и постельное белье пассажирского вагона;
- ехать в поезде в грязной одежде и беспокоить спутников;
- открывать двери, окна и замки без разрешения проводника;
- препятствовать работе поездной бригады, а также работников таможи, пограничной службы и других проверяющих поезд служащих;
- нарушить общественный порядок и установленные настоящими правилами требования;
- выбрасывать из поезда мусор, тлеющие спички и другие предметы.

9. ИНФОРМАЦИЯ

9.1. В поездах на видном месте должна быть по меньшей мере следующая информация:

9.1.1. расписание движения поезда;

9.1.2. выдержка из настоящих правил под заголовком «К сведению пассажира»;

9.1.3. контактный адрес и инфотелефоны Перевозчика;

- 9.1.4. указанные в правилах требования, в случае невыполнения которых Перевозчик имеет право требовать штраф, а также сумма штрафа и выдержка из порядка производства;
- 9.2. В билетных кассах Перевозчика должна быть видной как минимум следующая информация:
 - 9.2.1. расписание движения поездов;
 - 9.2.2. краткое содержание настоящих правил под заголовком «К сведению пассажира»;
 - 9.2.3. копия настоящих правил;
 - 9.2.4. контактный адрес и инфотелефоны Перевозчика.
- 9.3. Начальник поезда во время поездки обязан информировать Пассажиров о следующем:
 - 9.3.1. перед выездом со станции отправления – название станции назначения;
 - 9.3.2. при прибытии на каждую остановку – название этой остановки;
 - 9.3.3. в случае опаздания по возможности также представить объяснения, по какой причине и на сколько опаздывает поезд.
- 9.4. Изменения в расписании движения:
 - 9.4.1. передаются через табло информации Перевозчика и другие инфоканалы.

10. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ.

- 10.1. Заявление, замечания и жалобы.
 - 10.1.1. Пассажиры имеют право представлять письменные заявления, замечания и жалобы (далее «жалоба») в отношении качества обслуживания Перевозчиком и других связанных с услугой перевозки обстоятельств.
 - 10.1.2. Жалобы можно представить на почтовый адрес: АО «GoRail», Тоомпуйестеэ. 37, 10133, Таллинн;
 - 10.1.3. По телефону: 6 310 044.
 - 10.1.4. По факсу: 6 310 001.
 - 10.1.5. На адрес электронной почты: info@gorail.ee.
 - 10.1.6. В жалобе должно быть указано имя заявителя или наименование юридического лица, место жительства или нахождения (почтовый адрес), содержание представляемой информации или предложения и четко выраженными обусловившие его обстоятельства и подтверждающие замечание или заявление документы.
 - 10.1.7. Жалобы на дополнительные услуги или не зависящие от АО-ва «GoRail» обстоятельства АО «GoRail» при необходимости передает партнеру, оказывающему дополнительную услугу на основании договора, который отвечает за положение дел, являющихся основанием для жалобы. Жалобы по поводу железнодорожной инфраструктуры (пассажирские платформы и т.п.) передаются владельцу железнодорожной инфраструктуры. О передаче жалобы информируется также податель жалобы.
 - 10.1.8. Если податель жалобы не согласен с принятым Перевозчиком в отношении жалобы решением, податель жалобы имеет право представить заявление в Департамент защиты потребителя.
 - 10.1.9. АО «GoRail» имеет право оставить жалобу Пассажира без удовлетворения в случае ее недостаточного обоснования или если в ходе ведомственного производства выяснятся новые обстоятельства, которые ранее не были отражены в жалобе. Вне зависимости от

вышеприведенного Перевозчик обязан письменно ответить подателю жалобы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня поступления жалобы.

Проездные билеты

Групповой проездной билет

Детский проездной билет

Квитанция на ручной багаж