

Что пассажир поезда может провозить бесплатно?

Согласно п. 37 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 02.03.2005 № 111, пассажир имеет право бесплатно перевозить с собой на один проездной билет кроме мелких вещей ручную кладь весом не более 36 кг.(для вагонов с двухместными купе (СВ) - 50 кг), размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см.

Ручная кладь должна быть размещена в специально отведенных для этого местах таким образом, чтобы она не мешала другим пассажирам, обеспечение её целостности и сохранности является обязанностью пассажира.

Не принимаются к перевозке в качестве ручной клади вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон и вещи других пассажиров, 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.

Какие обязанности возлагаются законодательством на проводников пассажирских поездов?

Проводник вагона пассажирского поезда обязан доброжелательно предоставлять услуги пассажирам и оказывать им помощь в течение всего пути следования, уделяя особое внимание пожилым людям, инвалидам, пассажирам с детьми.

Для детей в возрасте до 12 лет, проезжающих на верхних полках, проводник устанавливает ремни безопасности.

По просьбе пассажира проводником должны быть представлены бытовые предметы, в том числе щетки для одежды и обуви, настольные игры (шашки, шахматы, домино), а также возможность зарядки мобильного телефона.

В обязанности проводника входит побудка пассажира в назначенное время, приглашение работника вагона-ресторана для принятия заказа на питание.

В вагоне проводником поддерживается общественный порядок, в ночное время (с 23.00 до 6.00) соблюдается тишина, на нештатные ситуации проводник обязан реагировать оперативно.

На протяжении всего пути следования пассажиры должны обеспечиваться горячей водой из кипятильника, а также охлажденной (кипяченой) либо бутилированной питьевой водой.

Услуги чайной торговли (чай, кофе, кондитерские изделия) должны предлагаться пассажирам не менее трех раз в сутки, а также предоставляться по просьбе пассажира в любое время суток.

В случае отказа в предоставлении перечисленных услуг либо их некачественного предоставления, пассажир вправе потребовать книгу отзывов и предложений у проводника и изложить в ней свою жалобу.

(Распоряжение ОАО «РЖД» от 05.09.2007 № 1691р «Об утверждении стандарта ОАО «РЖД» «Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования Федеральной пассажирской дирекции. Требования к качеству обслуживания»)

Можно ли получить справочную информацию на железнодорожном вокзале (станции)?

За выдачу справок в письменной форме, в том числе справок, не связанных с оказанием услуг, взимается плата в порядке, определенном правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа.

На железнодорожных станциях и железнодорожных вокзалах перевозчик обязан по запросам пользователей услугами предоставлять для ознакомления Правила 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 02.03.2005 № 111.

Данные Правила регулируют отношения, возникающие между перевозчиками и физическими лицами - пассажирами, грузоотправителями (отправителями) и грузополучателями (получателями) при оказании 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.