Правила оформления и использования электронных проездных документов (билетов) на поезда с нумерованными местами

Совершая покупку электронных проездных документов (билетов) на сайте (в мобильном приложении), пользователь соглашается со всеми ниже перечисленными условиями.

Настоящие правила определяют порядок оформления электронных проездных документов (билетов), осуществления посадки и проезда в поезде.

#### Правила и особенности оформления и возврата заказа

**1. Правила оформления заказа на покупку проездных документов (билетов) через Интернет.**

Перед оформлением заказа на покупку электронных проездных документов (билетов) выполняется процедура регистрации, вводится личный пароль, который необходимо запомнить для просмотра в случае необходимости информации о Ваших заказах.

При оформлении заказа на покупку электронных проездных документов (билетов) последовательно в предлагаемые поля вносятся реквизиты поездки и данные каждого пассажира.

Электронные проездные документы (билеты) при наличии свободных мест можно приобрести от 45 (60) суток с 8-00. Оформление заказа в сутки отправления поезда осуществляется:

на поезда международных линий и беспересадочные вагоны, следующие в международном сообщении, не позднее, чем за 65 минут до отправления поезда со станции посадки пассажира;

на поезда региональных линий бизнес-класса, межрегиональных линий и вагоны беспересадочного сообщения, курсирующие в пределах Республики Беларусь, за 20 минут до отправления поезда со станции посадки пассажира;

Предварительная продажа проездных документов за 60 суток осуществляется на следующие поезда\*:

|  |  |
| --- | --- |
| № поезда: | Сообщение: |
| 2 / 1 | Минск - Москва |
| 4 / 3 | Брест - Москва |
| 8 / 7 | Брест - Москва |
| 39 / 40 | Полоцк - Москва |
| 52 / 51 | Минск - Санкт-Петербург |
| 56 / 55 | Гомель - Могилев - Москва |

На сайте (в мобильном приложении) можно оформить следующие виды проездных документов (билетов): полные, детские и бесплатные для проезда детей в возрасте до 5 лет без занятия отдельного места. В одном заказе может быть оформлено не более 4 проездных документов (билетов) с указанием данных 4 пассажиров.

Продажа электронных проездных документов (билетов) осуществляется на поезда, межрегиональных линий и региональных линий бизнес-класса, следующие в пределах Республики Беларусь, и международных линий в сообщении с государствами СНГ (Азербайджанская Республика, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Российская Федерация, Украина, Республика Таджикистан, Туркменистан, Республика Узбекистан, Республика Молдова), Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой.

В случае отсутствия электронной регистрации во избежание недоразумений и предотвращения опоздания на поезд рекомендуем заранее получить проездной документ (билет) в кассе Белорусской железной дороги.

Оплаченные электронные проездные документы (билеты) на проезд как в направлении «туда», так и в направлении «обратно» необходимо получить только на территории Республики Беларусь.

**2. Особенности оформления заказа на покупку электронных проездных документов (билетов)**

Места в разных типах вагонов оформляются разными заказами, в том числе с указанием мужских и женских мест в купейных вагонах и вагонах СВ (в одном заказе может быть указан только один из вариантов - мужские, женские или смешанные).

Во избежание конфликтных ситуаций в поезде выбор мест необходимо производить в купе, признак которого соответствует полу пассажира («мужское» или «женское»).

**3. Данные о пассажирах.**

Просьба внимательно заполнять реквизиты всех пассажиров в заказе. До выполнения процедуры оплаты заказа еще раз убедитесь в правильности набранной информации.

Данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если данные в документе указаны на двух языках (русском и латинском), информация в заказе заполняется на русском языке. В случае обнаружения ошибки в данных пассажиров или реквизитах документов, удостоверяющих их личность, Вы должны до момента оплаты заказа ввести исправленную информацию.

За правильность указания реквизитов поездки и данных каждого пассажира полную ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

**4. Оплата заказа.**

Оплата производится после проверки и подтверждения заказа. На принятие Вами решения об оплате заказа отводится 20 минут.

В случае превышения установленного времени, Ваш заказ аннулируется.

Оплата заказа на покупку электронных проездных документов (билетов) осуществляется с помощью банковских платежных карточек:

через систему «Интернет-банкинг» ОАО «АСБ Беларусбанк»;

через платежную систему «Расчет» (автоматизированную информационную систему единого расчетного и информационного пространства – АИС ЕРИП) в интернет-банкинге Вашего банка, с использованием систем электронных денег;

с помощью банковских платежных карточек Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro международных платежных систем Visa International, MasterCard WorldWide;

с помощью банковских платежных карточек БЕЛКАРТ ОАО «АСБ Беларусбанк», а также карточками БЕЛКАРТ-ИНТЕРНЕТ других банков-эмитентов Республики Беларусь.

По вопросам, связанным с осуществлением платежей в системе «Расчёт», обращайтесь в Контакт-Центр системы «Расчёт», телефон: 141, [info@raschet.by](mailto:info@raschet.by).

В случае возникновения спорных вопросов при списании денежных средств с банковской платежной карточки необходимо обратиться в службу поддержки Вашего банка.

Безопасность процедуры оплаты обеспечивается с использованием IP-протоколов защиты трафика.

4.1. Оплата с помощью банковских карт Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro международных платежных систем Visa International, MasterCard WorldWide; банковских платежных карточек системы БЕЛКАРТ.

Оплата по банковской карте производится после проверки и подтверждения заказа с переадресацией на платежный шлюз.

При оплате заказа вводятся следующие реквизиты банковской карты: номер банковской карты, срок её действия, имя и фамилия держателей банковской карты, трехзначный проверочный код (CVV2 или CVC2), расположенный на обратной стороне карты, а также наименование банка-эмитента карты. За разъяснениями об особенностях оплаты по Вашей банковской карте в сети Интернет, причинах отказа в оплате Вам необходимо в первую очередь обратиться в службу поддержки Вашего банка.

В соответствии с требованиями международных платежных систем в целях повышения уровня безопасности при оплате применяется технология 3D Secure/SecureCode (специальная технология безопасности платежей в сети Интернет). При отсутствии соответствующего сертификата Вашего банка на применение данной технологии Вам может быть отказано в проведении оплаты платежной системой.

Также при проведении интернет-платежей может применяться технология Интернет Пароль БЕЛКАРТ\*.

При получении отказа в оплате следует обратиться в службу поддержки Вашего банка.

\* Технология Интернет Пароль БЕЛКАРТ - технология, разработанная платежной системой БЕЛКАРТ для обеспечения дополнительной безопасности платежей в сети Интернет, при которой идентификация держателя карточки данной платежной системы производится посредством подтверждения каждой оплаты секретным паролем.

В соответствии с требованиями технологии 3D Secure/Secure Code при оплате заказа банк-эмитент может потребовать от держателей карты пройти дополнительную идентификацию. Необходимость проведения дополнительной идентификации и её способ определяется только банком-эмитентом. Для получения более полной информации о процедуре идентификации держателю карты следует обращаться в службу поддержки банка, выдавшего карту.

За дополнительной информацией можно обратиться в отдел технической поддержки ООО "Компания Электронных Платежей АССИСТ"[support@belassist.by](mailto:support@belassist.by).

Если по каким-либо причинам Вы не получили номер заказа или подтверждение об успешном формировании заказа, перед оформлением повторного заказа зайдите в раздел "Личный кабинет" и убедитесь, что заказ действительно не был сформирован.   
В случае возникновения спорных вопросов по списанию денежных средств при оплате проездных документов необходимо обратиться по электронному адресу [support@belassist.by](mailto:support@belassist.by) и сохранить эту переписку, а также в банк-эмитент, держателем банковской карты которого Вы являетесь.

Причины отказа в оплате могут быть следующими:

1. На карте недостаточно средств.   
2. Банк, выпустивший Вашу карточку, установил запрет на оплату в сети Интернет (некоторые банки ставят запрет на оплату через сеть Интернет).  
3. Для банковской карты используется технология Visa 3DSecure или MasterCard SecureCode, но технология не активирована или введен неверный проверочный код.  
4. Введенные Вами данные не были подтверждены на платежной странице (ошибка формата данных и т.д.)   
5. Система фрод-мониторинга отклонила операцию из-за подозрения в мошенничестве.

Сервис One Click

Сервис One Click позволяет пользователям, сделавшим со своей банковской карты три и более успешных платежа за проездные документы (билеты), совершать новые покупки билетов без ввода данных карты, подтверждая оплату только указанием кода CVC2 (CVV).

Упрощение процедуры оплаты банковской картой осуществляется без снижения уровня безопасности таких операций - сервис One Click сертифицирован по страндартам безопасности PCI DSS и полностью соответствует требованиям международных платежных систем VISA и MasterCard, а также национальной платежной системы БЕЛКАРТ.

За дополнительной информацией можно обратиться в отдел технической поддержки ООО "Компания Электронных Платежей АССИСТ"[support@belassist.by](mailto:support@belassist.by).

**5. Электронная регистрация.**

Электронная регистрация на поезд - согласие пассажира на осуществление проезда на основании договора перевозки, подтвержденного электронным проездным документом (билетом), без оформления на бланке с определенной степенью защиты в билетной кассе.

Поезда и вагоны, в которых действует услуга электронной регистрации, в информации о поезде и вагоне имеют признак "ЭР".

В настоящее время организован проезд пассажиров по электронным проездным документам (билетам) с электронной регистрацией во всех поездах межрегиональных линий и региональных линий бизнес-класса, за исключением беспересадочных вагонов следующих в сообщении с другим государством.

Электронная регистрация выполняется:

- при наличии признака «ЭР» у поезда и вагона автоматически при оплате электронных проездных документов (билетов)  
- в другое время в личном кабинете, но не позднее, чем за 1 час до отправления поезда (вагона) с начальной станции маршрута следования, как одновременно для всех пассажиров, указанных в заказе, так и на отдельные электронные проездные документы (билеты).

Электронную регистрацию можно выполнить:

на поезда региональных линий бизнес-класса, межрегиональных линий и вагоны беспересадочного сообщения, курсирующие в пределах Республики Беларусь, не позднее, чем за 20 минут до отправления поезда со станции посадки пассажира;

на поезда международных линий и беспересадочные вагоны, следующие в международном сообщении, не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции

Статус электронной регистрации будет присвоен электронному проездному документу (билету) после его оплаты.

Просим в обязательном порядке перед отправлением проверять наличие признака электронной регистрации в разделе "Личный кабинет". В случае отсутствия отметки об электронной регистрации Вам необходимо оформить проездной документ (билет) в билетной кассе.

Аннулирование услуги (отказ) электронной регистрации осуществляется не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда:

- в личном кабинете;   
- путем получения проездного документа в билетной кассе Белорусской железной дороги.

Время, до которого возможно аннулирование (отмена) электронной регистрации, указано в бланке электронного проездного документа (билета).

Внимание! Если Вы аннулировали услугу электронной регистрации, получив проездной документ (билет) в билетной кассе, Вы должны предъявить его при посадке в поезд.

Внимание! При наличии услуги электронной регистрации оформление в билетных кассах проездных документов (билетов) не производится менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования.

Посадка пассажиров в поезда межрегиональных линий и региональных линий бизнес-класса с электронной регистрацией осуществляется после предъявления проводнику вагона документа, удостоверяющего личность, военного билета, водительского удостоверения, иного документа, содержащего фотографию, заверенную печатью, а для лиц, не достигших 14 лет, - документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о рождении;

если проездной документ приобретен менее чем за 1 час до отправления поезда со станции начала маршрута, то при посадке в поезд дополнительно необходимо предъявить бланки электронных проездных документов (билетов) заказа на бумажном носителе или экране мобильного устройства, либо 14-значные номера электронных проездных документов (билетов).

Пассажир, оплативший при проезде по территории Республики Беларусь два и более проездных документа (билета) (до 4-х) на свою фамилию, может следовать как один, так и с пассажирами, реквизиты которых не указаны в Ведомости, по количеству оплаченных проездных документов (билетов).

Посадка пассажиров на поезда международных линий с электронной регистрацией осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, данные которого указаны при проведении электронной регистрации.

Внимание! При несовпадении информации в Ведомости, имеющейся у проводника вагона, с данными предъявленного пассажиром документа, удостоверяющего его личность, пассажир к посадке в вагон не допускается.

Пассажир, оплативший два и более проездных документа (до 4-х) на свою фамилию, может следовать только один.

Не рекомендуется выполнять электронную регистрацию в случае необходимости предоставления бланка проездного документа для отчета (например, в бухгалтерию для пассажиров, отправляющихся в командировку), так как бланк заказа не является документом бухгалтерского учета. В данном случае необходимо распечатать проездной документ в железнодорожных кассах (не менее чем за один час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда).

**6. Получение проездных документов (билетов).**

Оформление проездных документов (билетов) осуществляется только на территории Республики Беларусь в билетной кассе Белорусской железной дороги, оборудованной терминалом системы «Экспресс».

После оплаты электронного проездного документа (билета) формируется бланк электронного проездного документа (билета), в котором указан номер заказа (14 знаков) и номер электронного проездного документа (билета) (14 знаков). В случае если в заказе один билет, номер заказа и номер электронного проездного документа (билета) совпадают. В случае если заказ оформлен на 2-4 пассажиров, номер заказа и номер электронного проездного документа (билета) совпадают у первого пассажира в заказе.

Обязательно распечатайте бланк электронного проездного документа (билета) или запомните номер заказа (билета), по которому будут оформлены проездные документы (билеты) в кассе Белорусской железной дороги, оборудованной терминалами АСУ «Экспресс».

Внимание! Номер заказа (номер электронного проездного документа (билета)) (14 цифр) известен только Вам, без бланка электронного проездного документа (билета) или номера Вашего заказа (номера электронного проездного документа (билета)) проездной документ не может быть оформлен.

Пассажир может получить проездные документы (билеты) на бланках с определенной степенью защиты для всего заказа в целом по номеру заказа или конкретные проездные документы (билеты) из заказа по номеру электронного проездного документа (билета).

Если бланк электронного проездного документа (билета) утерян или Вы забыли номер заказа (билета), войдите в Личный кабинет под своим паролем и найдите нужный Вам заказ (билет). При необходимости повторно распечатайте бланк электронного проездного документа (билета).

Бланк электронного проездного документа (билета) не дает права проезда.

Оформление производится на основании бланка электронного проездного документа (билета) или номера заказа (билета) (14 цифр) по документу, удостоверяющему личность.

При оформлении проездных документов (билетов) в билетных кассах на бланках с определенной степенью защиты взимается тариф, установленный постановлением Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь от 20.02.2017 №13:

0,30 руб. при оформлении проезда в пределах территории Республики Беларусь;

0,70 руб. при оформлении проезда в международном сообщении «туда»;

1 руб. при оформлении проезда в международном сообщении «обратно» и (или) от другой станции».

Изменение данных пассажиров при выдаче проездных документов (билетов) в кассе не производится.

Переоформление электронных проездных документов (билетов), заказанных и оплаченных через Интернет, не производится.

Оформление проездных документов (билетов) в билетной кассе прекращается за 5 мин. до отправления поезда.

Оформление заказа, получение и возврат проездных документов (билетов) не производится в период технологического перерыва системы «Экспресс» с 2ч. 30 мин. до 4ч. 00 мин.

**7. Оформление проезда детей.**

Пассажир имеет право провозить с собой детей в возрасте не старше 5 лет, если они не занимают отдельное место, по детским проездным документам (билетам) без оплаты стоимости проезда. В этом случае, для детей оформляются бесплатные проездные документы (билеты) без занятия места (одновременно с оплатой проездных документов (билетов) по «полному» тарифу при оформлении заказа). Такие проездные документы (билеты) также могут быть оформлены при получении оплаченных пассажиром проездных документов (билетов) в билетной кассе Белорусской железной дороги, в этом случае указывать в заказе детей в возрасте до 5 лет не обязательно.

На ребенка в возрасте до 5 лет по желанию пассажира может приобретаться проездной документ (билет) с местом по «детскому» тарифу (одновременно с оплатой проездных документов (билетов) по «полному» тарифу при оформлении заказа). Ребенку в возрасте от 5 до 10 лет необходимо приобрести проездной документ (билет) с занятием отдельного места, оплачиваемый по «детскому» тарифу. Для детей, которым исполнилось 10 лет и старше, приобретаются проездные документы (билеты) по «полному» тарифу.

Проезд детей в возрасте до 10 лет без сопровождения взрослых не допускается. Возраст ребенка определяется на день начала поездки.

**8. Посадка пассажира в поезд.**

По договору перевозки перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажира с предоставлением ему места в поезде. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется проездным документом (билетом).

Если Вы прошли электронную регистрацию, то

посадка в поезда межрегиональных линий и региональных линий бизнес-класса осуществляется после предъявления проводнику вагона документа, удостоверяющего личность, военного билета, водительского удостоверения, иного документа, содержащего фотографию, заверенную печатью, а для лиц, не достигших 14 лет, - документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о рождении;

если проездной документ приобретен менее чем за 1 час до отправления поезда со станции начала маршрута, то при посадке в поезд дополнительно необходимо предъявить бланки электронных проездных документов (билетов) заказа на бумажном носителе или экране мобильного устройства, либо 14-значные номера электронных проездных документов (билетов).

посадка пассажиров на поезда международных линий осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, данные которого указаны при проведении электронной регистрации.

Внимание! При отправлении из Вильнюса и при проезде в международном сообщении от/до станций Европы необходимо иметь при себе бланк электронного проездного документа (билета) на листе бумаги (формат А4). Без распечатанного бланка электронного проездного документа пассажир к посадке в поезд не допускается!

Если Вы получили проездной документ (билет) на бланке с определенной степенью защиты, то

пассажир, следующий в международном сообщении, при посадке обязан предъявить надлежащим образом оформленный проездной документ (билет) и документ, удостоверяющий личность, указанный в заказе.

пассажир, следующий по территории Республики Беларусь, при посадке обязан предъявить надлежащим образом оформленный проездной документ (билет).

**9. Возврат проездных документов (билетов) и причитающихся денежных средств.**

При возврате электронного проездного документа (билета), оформленного на проезд по территории БЧ в поезд формирования БЖД, пассажир имеет право:

не позднее, чем за 15 часов до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты;   
менее чем за 15 часов, но не позднее, чем за 4 часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50 % стоимости плацкарты;   
менее чем за 4 часа до отправления поезда и в течение часа после отправления получить обратно стоимость билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

При возврате электронного проездного документа (билета), оформленного на проезд в международном сообщении, а также по территории РБ в вагонах других государств СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики и Эстонской Республики, пассажир имеет право:

не позднее, чем за 24 часа до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты;   
менее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда получить стоимость билета и 50 % стоимости плацкарты;   
менее чем за 6 часов до отправления поезда, но не позднее чем через 1 час после отправления поезда получить обратно стоимость билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Для возврата электронного проездного документа нужно совершить соответствующие операции на сайте (в мобильном приложении) оформления проездных документов или обращаться в билетную кассу для оформления возврата.

Временем возврата электронного проездного документа является время оформления возврата в билетной кассе или выполнения соответствующих операций на сайте (в мобильном приложении) приобретения.

При прерывании поездки пассажир должен обратиться к поездной бригаде для проставления соответствующей отметки и в билетную кассу на станции прерывания поездки не позднее 3 часов после прибытия поезда, с которым он следовал.

При возврате электронных проездных документов (билетов) взимается тариф за возврат. Тарифы, дополнительно взимаемые при оформлении электронных проездных документов (билетов), не возвращаются.

Стоимость сервисных услуг (в том числе постельного белья) возвращается полностью.

Возврат на сайте (в мобильном приложении) возможен для заказов, оплаченных с помощью банковских карт через систему платежей ASSIST и «Интернет-банкинг» ОАО «АСБ Беларусбанк».

Информация о возврате электронных проездных документов (билетов) в международном сообщении, кроме стран СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики (далее – Европа) - в п. 10.2

9.1. Возврат на сайте (в мобильном приложении).

Возврат на сайте (в мобильном приложении) возможен для заказов, оплаченных с помощью банковских карт через систему платежей ASSIST и «Интернет-банкинг» ОАО «АСБ Беларусбанк».

Пользователь, осуществляющий возврат электронных проездных документов (билетов) на сайте (в мобильном приложении), действует от имени всех пассажиров заказа, в связи с чем все пассажиры заказа считаются проинформированными об отказе от поездки.

Возврат возможен как целого заказа, так и конкретного электронного проездного документа (билета) из заказа.

ВНИМАНИЕ! В случае отсутствия регистрации на сайте (в мобильном приложении) возврат проездных документов доступен исключительно в билетных кассах на территории Республики Беларусь

ВНИМАНИЕ! После получения проездного документа (билета) на бланке с определенной степенью защиты в билетной кассе возврат электронного проездного документа (билета) на сайте (в мобильном приложении) невозможен.

Возврат заказа в целом производится по всем электронным проездным документам (билетам) заказа за исключением электронных проездных документов (билетов), по которым выданы проездные документы на бланке с определенной степенью защиты в билетной кассе.

Если вы не воспользовались услугой электронной регистрации, возврат электронного проездного документа (билета):

осуществляется в любое время до отправления поезда со станции посадки пассажира (время указано в бланке электронного проездного документа (билета);

Если вы воспользовались услугой электронной регистрации, возврат электронного проездного документа (билета):

осуществляется не менее чем за 1 час до отправления поезда (вагона) с начальной станции маршрута его следования;

Зачисление причитающихся денежных средств за электронный проездной документ (билет) осуществляется на банковскую карту в сроки, установленные правилами платежных систем (до 7-30 календарных дней с момента оформления возврата в «Личном кабинете»).

ВНИМАНИЕ! Для урегулирования претензий, касающихся неполучения денежных средств за возвращенный электронный проездной документ (билет) на банковскую карту, следует обратиться с письменным заявлением в банк, держателем карты которого Вы являетесь.

9.2. Возврат в билетной кассе.

Возврат производится в билетной кассе Белорусской железной дороги, осуществляющей возврат проездных документов, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и номера электронного проездного документа (билета) или номера заказа в соответствии с установленными сроками возврата.

Возврат денежных средств за электронные проездные документы (билеты) производится только на территории Республики Беларусь.

Возврат возможен как всего заказа, так и конкретного электронного проездного документа (билета) из заказа.

Возврат заказа в целом производится по всем электронным проездным документам (билетам) заказа за исключением электронного проездного документа (билета), по которому ранее выдан проездной документ в билетной кассе.

В случае, если пассажир получил проездной документ (билет) на бланке с определенной степенью защиты, возврат осуществляется при предъявлении этого бланка и документа, удостоверяющего личность.

Для получения причитающихся денежных средств за неиспользованный электронный проездной документ, возвращенный в другом государстве в билетную кассу необходимо предъявить бланк вспомогательного документа, подтверждающий операцию возврата и 14-значный номер проездного документа.

Возврат денег за электронные проездные документы (билеты), оформленные через Интернет, в билетной кассе, оборудованной POS-терминалом, осуществляется только на банковскую платежную карту.

Срок зачисления денежных средств на карт-счет зависит от банка, эмитировавшего платежную карточку, и составляет до 3-5 рабочих дней. В случае возникновения вопросов по поводу зачисления денежных средств за возвращенный электронный проездной документ (билет) следует обратиться в банк, держателем карты которого Вы являетесь.

Возврат электронных проездных документов (билетов) с электронной регистрацией на поезда региональных линий бизнес-класса, межрегиональных линий и вагоны беспересадочного сообщения, курсирующие в пределах Республики Беларусь, осуществляется не позднее 1 часа после отправления поезда со станции посадки пассажира.

Возврат электронных проездных документов (билетов) с электронной регистрацией на поезда международных линий и беспересадочные вагоны, следующие в международном сообщении, осуществляется не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования.

Перед возвратом электронных проездных документов (билетов) с электронной регистрацией следует через «Личный кабинет» отказаться от электронной регистрации, чтобы исключить возможные ограничения по срокам возврата денежных средств в билетной кассе.

**10. Оформление электронных проездных документов (билетов) в международном сообщении, кроме стран СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики (далее – Европа)**

Персональные данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если персональные данные в документе указаны русскими и латинскими буквами, то информация в заказе заполняется латиницей. За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

Внимание! Оформление и возврат электронных проездных документов (билетов), оформленных от/до станций Европы, производится только в специализированных пунктах оформления проезда в международном сообщении.

Если Вы прошли электронную регистрацию на поезд международного сообщения со странами Европы, то для посадки в вагон необходимо предъявить проводнику бланк электронного проездного документа (билета) на листе бумаги (формат А4) и документ, удостоверяющий личность пассажира, указанный в электронном проездном документе (билете). Без распечатанного бланка электронного проездного документа пассажир к посадке в поезд не допускается!

10.1 Оформление проезда детей.

Пассажир имеет право провозить с собой бесплатно одного ребенка до 4 лет (если иное не предусмотрено двухсторонними соглашениями), если он не занимает отдельного места.

Для предоставления ребенку отдельного места необходимо приобрести проездной документ по детскому тарифу. Если с пассажиром следует несколько детей до 4 лет, один из них может следовать бесплатно без занятия места, для остальных необходимо приобрести проездные документы по детскому тарифу.

При следовании одного или более детей от 4 до 12 лет на каждого ребенка необходимо приобрести проездные документы по детскому тарифу.

Внимание! Согласно дополнительному соглашению к Договору о сотрудничестве в области организации международных железнодорожных пассажирских перевозок через польско-белорусскую государственную границу, при приобретении проездных документов в международном сообщении в вагоны с местами для сидения в сообщении между пограничными станциями Брест – Тересполь – Брест плата за проезд одного пассажира (в том числе ребенка с 4 до 12 лет) взимается по фиксированному тарифу.

Проезд детей в сообщении с Финляндией

Пассажир имеет право провозить с собой бесплатно одного ребенка до 6 лет, если он не занимает отдельного места.

Для предоставления ребенку отдельного места необходимо приобрести проездной документ по детскому тарифу. Если с пассажиром следует несколько детей до 6 лет, один из них может следовать бесплатно без занятия места, для остальных необходимо приобрести проездные документы по детскому тарифу.

При следовании одного или более детей от 6 до 17 лет на каждого ребенка необходимо приобрести проездные документы по детскому тарифу.

Проезд детей без сопровождения взрослых не допускается. Возраст ребенка определяется на день начала поездки.

10.2 Возврат неиспользованного электронного билета

При возврате проездного документа (билета), оформленного в международном сообщении от/до станций Европы, не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда, пассажир имеет право получить обратно стоимость проезда.

При возврате проездного документа (билета) менее чем за 6 часов до отправления поезда, возврат стоимости не производится.

Внимание! Проездные документы (билеты), оформленные в сообщении Брест – Тересполь – Брест по специальному предложению, возврату не подлежат.