

حقوق مسافر

مقررات ابطال و استرداد بلیت در مراکز فروش:

- بلیت تا يك ساعت پس از صدور، به شرط عدم حرکت قطار، و بازبودن مراکز فروش، در مرکز صادر کننده بلیت با پرداخت کامل بهای آن به مسافر قابل ابطال می باشد.
- بلیت قطارهای مسافری درکلیه مراکز فروش رایانه‌یی بلیت (در ساعات کاری نمایندگی های فروش) با ارائه کارت شناسایی معتبر (کارت ملی-شناسنامه-پاسپورت-گواهینامه) طبق مقررات زیر، قابل استرداد می باشد و نیازی به مراجعه به مرکز خرید بلیت نیست:
- تا ساعت ۱۲ روز قبل از حرکت قطار، ۹۰ درصد بهای بلیت پرداخت می شود.
- از ساعت ۱۲ روز قبل از حرکت تا سه ساعت پیش از حرکت قطار، ۷۰ درصد بهای بلیت پرداخت می شود.
- از سه ساعت مانده به حرکت تا لحظه حرکت قطار ۵۰ درصد بهای بلیت پرداخت می شود.
- استرداد بلیت پس از حرکت قطار امکان پذیر نمی باشد.

استرداد بلیت اینترنتی

امکان خرید اینترنتی بلیت قطار از طریق سایت <http://ticket.rai.ir> امکان پذیر می باشد. لیکن استرداد بلیت اینترنتی صرفاً از طریق یکی از مراکز فروش بلیت قطار و با ارائه کارت شناسایی معتبر (کارت ملی-شناسنامه-پاسپورت-گواهینامه) امکان پذیر می باشد.

شرایط پرداخت خسارت تاخیر، تهویه و صوتی - تصویری:

• **تأخیر حرکت قطار از مبدأ:** تأخیر در شروع حرکت قطارهایی که مسافران آن از بجه کنترل بلیت عبور و در سکو یا داخل قطار قرار گرفته اند جزو تأخیر نهایی آنها در مقصد محاسبه و مورد ملاک برای پرداخت خسارت قرار می گیرد.

• **تأخیر بیش از حد مقرر قطار اکسپرس یا سریع در رسیدن به مقصد:** تأخیر، ناشی از حوادث طبیعی نباشد. در صورتی که ورود قطار به ایستگاه مقصد بعد از گذشت وعده غذایی روزانه باشد يك وعده پذیرایی رایگان بر اساس ساعت ورود قطار انجام می شود. زمان پذیرایی صبحانه بعد از ساعت ۸ صبح، ناهار بعد از ساعت ۱۳ و شام بعد از ساعت ۲۰ می باشد. زمان مورد محاسبه برای تأخیر قطار در مسیرهای مختلف متفاوت است.

• **تأخیر قطار که منجر به جا ماندن مسافر از قطار بعدی شود:** در صورت تأخیر بیش از زمان معین که منجر به جاماندن مسافر از قطار بعدی شود، چنانچه فاصله بین ورود قطار قبلی و حرکت قطار بعدی بیش از سه ساعت باشد و همچنین هر دو بلیت به نام مسافر باشد، وجه کامل بلیت قطار بعدی پرداخت یا مسافر با قطارهای بعدی اعزام می شود. چنانچه این تأخیر منجر به اقامت در شب شود، هزینه اقامت و غذا به عهده شرکت راه آهن جمهوری اسلامی می باشد. در صورت اعزام با قطار درجه پایین تر مابه التفاوت بلیت به مسافر پرداخت می شود و در صورت اعزام با قطار درجه بالاتر، مابه التفاوت از وی دریافت نمی شود.

• **تأخیر قطار و جا ماندن مسافر از سفر با سایر وسائل (کشتی، هواپیما و اتوبوس):** چنانچه تأخیر بیش از سه ساعت بوده و ناشی از حوادث طبیعی نباشد و طبق برنامه فاصله بین رسیدن قطار و حرکت وسیله بعدی، بیش از ۴ ساعت بوده و هر دو بلیت به نام مسافر باشد، با ارائه مدرک لازم به شرکت راه آهن، اقدام لازم برای پرداخت خسارت استرداد بلیت و سایر وسائل مسافرتی انجام می شود.

• **انصراف مسافر قبل از شروع سفر به علت تأخیر حرکت قطار در مبدا حرکت:** در صورت تأیید تأخیر بیش از يك ساعت و اطلاع رسانی به مسافران با شرط باز بودن بجه فروش بلیت ایستگاه و همچنین پانچ نبودن بلیت و تا قبل از حرکت قطار، وجه کامل بلیت در همان روز و در ایستگاه مبدأ پرداخت می شود.

• **ابطال بلیت:** حداکثر تا يك ساعت پس از صدور بلیت به شرط عدم حرکت قطار، باز بودن مرکز فروش ابطال بلیت فقط در همان مرکز صادر کننده با پرداخت وجه کامل آن امکان پذیر است. مقررات ابطال برای بلیتهای اینترنتی و خریداری شده از کیوسک وجود ندارد و این دسته از بلیتها فقط طبق قوانین استرداد می توان مسترد نمود.

• **از کار افتادن کامل تهویه:** در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد، ۵۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات به مسافر حداکثر تا يك ماه پس از تاریخ حرکت تحت شرایطی پرداخت می شود.

• **صوتی و تصویری:** در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد، ۱۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات به مسافر حداکثر تا يك ماه پس از تاریخ حرکت تحت شرایطی پرداخت می شود.

• **تغییر اجباری جای مسافر به دلیل انفصال واگن در میان راه:** در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد، چنانچه به کویه ای با درجه مشابه مندرج در بلیت انتقال یابد ۵۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات

و در صورت انتقال به کویه ای با درجه پایین تر یا رستوران و راهرو ۱۰۰ درصد بهای پایه بلیت پس از کسر خدمات به مسافر حداکثر تا يك ماه پس از تاریخ حرکت پرداخت می شود

• **پرداخت خسارت بدلیل مشکل فنی قطار:** در صورت مسدودی خط و یا مشکل فنی قطار، که امکان اعزام قطار از مبدأ و یا ادامه مسیر از بین راه تا مقصد میسر نباشد و مسافری، بخشی از مسیر را بوسیله اتوبوس جا بجا شوند ۱- صد درصد بهای بلیت به مسافری مسترد می شود

۲- هزینه تأمین وسیله نقلیه جایگزین، به منظور جابجایی مسافری خسارت دیده، به عهده راه آهن خواهد بود

۳- در صورتی که موارد مذکور ناشی از بلایای طبیعی باشند، هیچ خسارتی پرداخت نخواهد شد..

• **خسارت بلیت های چارتری:** با عنایت به با نام بودن بلیت خسارت به بلیت های چارتری با ارائه اصل کارت شناسایی معتبر و اصل بلیت امکان پذیر است.

جدول تاخيرات: جدول ميزان ساعات تاخير مشمول پرداخت خسارت به مسافرين

ردیف	مسیر	میزان مرز خسارت(ساعت)
۱	ترن ست تهران-اراک و بالعکس	۱
۲	ترن ست تهران-زنجان و بالعکس	۱
۳	ترن ست تهران-میانه و بالعکس	۱
۴	ترن ست تهران-یزد و بالعکس	۱
۵	تهران-زنجان و بالعکس	۱
۶	ریل باس تهران-زنجان و بالعکس	۱
۷	ریل باس تهران-سمنان و بالعکس	۱
۸	ترن ست تهران-مشهد و بالعکس	۲
۹	تهران-اصفهان و بالعکس	۲
۱۰	تهران-ساری و بالعکس	۲
۱۱	تهران-شاهرود و بالعکس	۲
۱۲	تهران-میانه و بالعکس	۱,۵
۱۳	شاهرود-مشهد و بالعکس	۱,۵
۱۴	شیراز-اصفهان و بالعکس	۲
۱۵	طیس-مشهد و بالعکس	۲
۱۶	توربو ترن تهران-مشهد و بالعکس	۲,۵
۱۷	تهران-مراغه و بالعکس	۲,۵
۱۸	تهران-یزد و بالعکس	۲,۵
۱۹	سمنان-مشهد و بالعکس	۲,۵
۲۰	یزد-بندرعباس و بالعکس	۲,۵
۲۱	تهران-اندیمشک و بالعکس	۲,۵
۲۲	تهران-تبریز و بالعکس	۲,۵
۲۳	تهران-گرگان و بالعکس	۲,۵
۲۴	تهران-مشهد و بالعکس	۲
۲۵	تهران-مهاباد و بالعکس	۲
۲۶	تهران-خواف و بالعکس	۲
۲۷	قم-تبریز و بالعکس	۲
۲۸	کرج-تبریز و بالعکس	۲,۵
۲۹	کرج-مشهد و بالعکس	۲
۳۰	اصفهان-بندرعباس و بالعکس	۲
۳۱	تهران-اهواز و بالعکس	۲
۳۲	تهران-تربت حیدریه و بالعکس	۲
۳۳	تهران-چلچاق و سلماس و بالعکس	۲
۳۴	تهران-شوشتر و بالعکس	۲
۳۵	تهران-شیراز و بالعکس	۲
۳۶	تهران-کرمان و بالعکس	۲
۳۷	ساری-مشهد و بالعکس	۲
۳۸	قزوین-مشهد و بالعکس	۲
۳۹	قم-مشهد و بالعکس	۲
۴۰	کاشان-مشهد و بالعکس	۲
۴۱	کرمان-مشهد و بالعکس	۲
۴۲	یزد-مشهد و بالعکس	۲
۴۳	تهران-خرمشهر و بالعکس	۲,۵
۴۴	تهران-طیس و بالعکس	۲,۵
۴۵	زنجان-مشهد و بالعکس	۲,۵
۴۶	اصفهان-مشهد و بالعکس	۴
۴۷	تهران-بندرعباس و بالعکس	۴
۴۸	تهران-زاهدان و بالعکس	۴
۴۹	ملایر-مشهد و بالعکس	۴
۵۰	اهواز-مشهد و بالعکس	۵
۵۱	بندرعباس-مشهد و بالعکس	۵
۵۲	تبریز-مشهد و بالعکس	۵
۵۳	شوشتر-مشهد و بالعکس	۵
۵۴	شیراز-مشهد و بالعکس	۵
۵۵	مهاباد-مشهد و بالعکس	۵

مفقود شدن بلیت

به شرط حضور به موقع (حداکثر ۴۵ دقیقه مانده به حرکت) در ایستگاه‌های راه آهن که سیستم فروش بلیت آنلاین دارند و در وقت اداری، بلیت المثنی طبق آیین نامه مربوط صادر می‌شود. بلیت مفقودی باید از طریق شبکه‌ی رایانه‌ی صادر شده و استرداد نشده باشد. صدور بلیت المثنی با ۵ درصد قیمت کل بلیت، انجام می‌شود و در صورت مفقود شدن آن، بلیت المثنی دیگری صادر نخواهد شد. در حال حاضر بلیت المثنی از طریق سیستم استرداد نمی‌شود. (استرداد بلیت المثنی فقط به شرط ارائه بلیت اصلی و بلیت المثنی بصورت همزمان در ایستگاه‌های آنلاین و کلیه نمایندگی‌های فروش و با هماهنگی مرکز یکپارچه فروش بلیت قطار انجام می‌شود)

لغو حرکت قطار

لغو برنامه حرکت قطار: وجه کامل بلیت، تا یک ماه پس از تاریخ حرکت در کلیه مراکز فروش به مسافر پرداخت می‌شود یا می‌تواند با اولویت، بلیت برای قطارهای بعدی تهیه کند.

لغو برنامه رفت قطار برای دارندگان بلیت رفت و برگشت: چنانچه بلیت رفت و برگشت یکسان و همنام باشد، وجه کامل بلیت رفت حداکثر تا یک‌ماه پس از تاریخ حرکت در کلیه مراکز فروش به مسافر پرداخت می‌شود و یا در صدور بلیت قطارهای بعدی اولویت خواهد داشت. در صورت تمایل مسافر، وجه کامل بلیت برگشت نیز پرداخت می‌شود. حداکثر زمان استرداد بلیت برگشت ۳ ساعت قبل از حرکت قطار می‌باشد.

لغو حرکت قطار در حین سفر و بازگشت مسافران به ایستگاه مبدأ: چنانچه بلیت به نام مسافر باشد، وجه کامل آن حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت در کلیه مراکز فروش پرداخت می‌شود.

لغو حرکت قطار در حین سفر و اعزام مسافران به مقصد با سایر وسائل نقلیه: چنانچه توقف ناشی از حوادث طبیعی نبوده و رسیدن مسافران به مقصد با تأخیری بیش از زمان معین انجام شود، ۱۰۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت پرداخت می‌شود.

مقررات صدور بلیت نیم بها

صدور بلیت نیم بها برای جانبازان عزیز و خانواده‌های معظم شاهد (با ارائه اصل کارت شناسایی معتبر بنیاد) در کلیه مراکز فروش امکان‌پذیر است.

- بلیت نیم بها برای کودکان ۲ تا ۱۲ سال تمام، با ارائه شناسنامه صادر می‌شود.
- برای مسافرت کودکان زیر ۲ سال بدون اختصاص جا، ۱۰ درصد بهای بلیت دریافت می‌شود. در صورت تقاضای جا برای اطفال زیر دو سال، بلیت نیم بها برای استفاده در کوبه والدین صادر خواهد شد.

چگونگی پرینت مجدد بلیت

چاپ مجدد بلیت در کلیه نمایندگی‌های فروش بلیت قطار در ازای پرداخت ده هزار ریال برای هر برگه کاغذ ۴A امکان‌پذیر می‌باشد.

در صورت مفقودی بلیت، مسافر می‌تواند با مراجعه به مراکز فروش مستقر در ایستگاه‌های مبدأ با پرداخت ۵ درصد از بهای بلیت نسبت به دریافت بلیت المثنی اقدام نماید.