

روش خرید
بلیت
کوپه درست
چاپ بلیت
استرداد بلیت
پیگیری خریدهای ناموفق

روش خرید

- پیش از اقدام به خرید بلیت اینترنتی، انجام ثبت نام در سایت ضروری است .
- در روزهای پیش فروش، امکان ثبت نام وجود ندارد.
- کلیه اطلاعات خواسته شده در فرم ثبت نام می بایست صحیح تکمیل شود .
- پس از انجام ثبت نام برای فعالسازی نام کاربری لازم است بعد از ورود به ایمیل خود، لینک مربوطه را از طریق کلیک بر روی آن فعال کنید.
- مدت زمان مراحل ثبت نام از ورود به سایت رجاء تا فعال سازی نام کاربری حداکثر ۱۵ دقیقه است.
- اطلاع رسانی در مواقع اضطراری از طریق پست الکترونیک و یا پیام کوتاه (تلفن همراه) انجام می پذیرد ،لذا مسئولیت صحت این اطلاعات بعهده خریدار است .
- چنانچه در طول یکسال هیچ گونه خریدی انجام نپذیرد ، سامانه کد کاربری شما را حذف می کند .
- مسافران محترم موظف به حفاظت از کد های اعلام شده از جانب سامانه می باشند .
- داشتن یکی از کارت های بانکی عضو شتاب که دارای استاندارد شبکه بانکی باشند .
- تعویض و تغییر اطلاعات پس از تکمیل فرآیند خرید در این سامانه وجود ندارد و در صورت انصراف ، بلیت باید از آژانس استرداد شود .
- در صورت بروز اشکال در فرآیند خرید ، قبل از هر گونه اقدام مجدد برای خرید حتما گزارش خرید خود را بررسی کنید .

بلیت

- برای خردسالان (زیر ۲ سال) جا تخصیص داده نمی شود(مبلغ بیمه لحاظ می شود). در صورت تمایل به رزرو صندلی باید از گزینه خردسال استفاده کنید .
- بلیت کودکان ۲ تا ۱۲ سال، نیم بهاست.
- برای افراد ذکور بالای ۶ سال ،در کوپه ویژه خواهران بلیت صادر نمی شود . در صورت استفاده، بلیت استرداد می شود .
- در صورت استفاده نادرست از سهمیه ها ، بلیت باید استرداد شود .
- فقط تا ۲۴ ساعت قبل از حرکت ،رزرو بلیت با امکان خرید غذا انجام می پذیرد .
- از دریافت بلیتی که به نام شما نیست یا بلیت مخدوش و دارای قلم خوردگی، خودداری کنید .
- بلیت باید بنام مسافر باشد، از وارد نمودن اسامی تکراری یا مخفف جدا خودداری کنید. دارندگان بلیت های غیرهمنام، بدون بلیت تلقی می شوند .

- جانبازان و خانواده معظم شهدا برای خرید باید تعداد افراد مشمول را در کادر مقابل گزینه جانباز یا شاهد وارد کنند.
- همراه داشتن کارت شاهد یا جانباز برای این‌گونه افراد در هنگام سوار شدن به قطار الزامی است .
- فاصله حرکت قطار دوم از زمان ورود قطار اول باید حداقل ۳ ساعت باشد. در صورت عدم رعایت و جا ماندن مسافر از قطار دوم، مسئولیت آن با خود مسافر است .

کوپه دربست

- با توجه به این‌که امکان رزرو بلیت با نام و تعرفه تکراری در سامانه فروش اینترنتی امکان‌پذیر نیست، در صورتی که قصد دربست کردن کوپه را دارید از گزینه دربست کوپه استفاده کنید. بدین صورت که ابتدا تعداد دقیق مسافران در قسمت مربوطه وارد شود (تعداد بزرگسال، خردسال و ...) سپس تیک کوپه دربست زده شود.
- برای دربست کردن کوپه در صورتی که تعداد مسافران کمتر از تعداد صندلی‌های کوپه باشد، باید گزینه دربست کوپه را انتخاب و تعداد واقعی مسافران را در قسمت مربوطه وارد کنید. (اسامی کلیه مسافران باید در قسمت مشخصات ثبت شود. به طور مثال یک خانواده متشکل از پدر، مادر و یک فرزند خردسال، تعداد بزرگسال ۲ و تعداد خردسال ۱ وارد شده و سپس برای دربست کردن کوپه تیک کوپه دربست زده شود.
- در قطارهای اتوبوسی از دربست کوپه استفاده نکنید، در صورت استفاده مسوولیت آن با خود کاربر خواهد بود.
- برای جلوگیری از سوء استفاده‌های احتمالی، پس از استفاده از سامانه خرید اینترنتی حتماً از گزینه خروج استفاده کنید .

چاپ بلیت

- برای چاپ نیازی به حضور در آژانس نیست. با استفاده از گزینه چاپ بلیت که در صفحه مشخصات نمایش داده می‌شود بلیت خود را چاپ کنید و با همان برگه به قطار سوار شوید.
- چاپ بلیت در ایستگاه مبدا با پرداخت ۱۰,۰۰۰ ریال میسر است.
- دقت کنید کلیه بلیت‌ها بر روی کاغذ A4 دو رو سفید چاپ شود. لطفاً از چاپ بلیت بر روی کاغذهای آرم دار و طرح دار جدا خودداری شود.
- در صورت عدم دریافت نسخه چاپی بلیت، کلیه مسوولیت‌های بعدی با خود مسافر خواهد بود.

استرداد بلیت

- تا اطلاع ثانوی، استرداد اینترنتی بلیت ممکن نیست. برای استرداد باید به یکی از مراکز فروش مراجعه کنید.
- بلیت‌های اینترنتی مشمول مقررات ابطال نمی‌شود. بلیت خریداری شده صرفاً براساس مقررات مربوطه باید استرداد شود.
- برای استرداد بلیت در مراکز فروش، کارت شناسایی مسافر را همراه داشته باشید.
- باز پرداخت خسارت به بلیت‌هائی که خسارتی شده است، صرفاً با کارت ملی مسافران امکان‌پذیر است .
- تا ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از حرکت، ۹۰ درصد بهای بلیت استرداد پس داده می‌شود.
- از ساعت ۱۲ ظهر روز قبل از حرکت تا ۳ ساعت مانده به حرکت، ۷۰ درصد بهای بلیت استرداد پس داده می‌شود.
- از ۳ ساعت قبل از حرکت تا لحظه حرکت ، ۵۰ درصد بهای بلیت استرداد پس داده می‌شود.
- استرداد بلیت پس از حرکت مقدور نیست.

پیگیری خریدهای ناموفق

چنانچه پس از وارد کردن اطلاعات کارت خرید به هر علتی فرآیند خرید قطع شد و مبلغ خرید از حساب کسر و رسید خرید دریافت نشد، در اولین گام گزارش خریدهای گذشته را بررسی کنید، در صورت کسر مبلغ خرید و نبودن اطلاعات خرید در گزارش خریدهای گذشته، حداکثر ۲۴ ساعت برای برگشت مبلغ کسر شده از طریق سامانه بانکی منتظر باشید و چنانچه پس از سپری شدن این مدت مبلغ کسر شده برگشت داده نشد با درگاه خرید مربوطه بشرح ذیل اقدام و یا تماس حاصل کنید :

درگاه ملت : شماره تماس ۲۷۳۱۲۷۳۱ و دریافت کدپیگیری از بانک و ثبت درخواست در سامانه تلفنی ۱۵۳۹

درگاه پارسیان : شماره تماس ۲۳۱۸ داخلی ۲ و سپس داخلی ۹

**** ضمناً چنانچه قصد خرید مجدد دارید، نسبت به انجام فرآیند خرید اقدام کنید.**

سامانه اطلاع رسانی و ارتباط با مشتریان رجاء: شماره تلفن ۱۵۳۹