

# Правила оформления возврата электронных железнодорожных билетов

## Общие правила возврата железнодорожных билетов

1.1. В случае оформления электронных железнодорожных билетов через компанию Обрий Америкен Экспресс Глобал Бизнес Тревел (далее – Обрий) не зависимо от формы оплаты, пассажир сможет получить возврат денежных средств за неиспользованные железнодорожные билеты **только через компанию Обрий**.

1.2. Возврат железнодорожных билетов (снятие/аннуляция мест) осуществляется непосредственно в специальных железнодорожных кассах возврата Украинской Железной Дороги - «Укрзалізниця» (далее – УЗ). Снятие мест и возврат железнодорожных билетов производят сотрудники железнодорожного отдела компании Обрий в случае если возврат был инициирован клиентом заблаговременно (не менее 2-х суток для возврата максимально возможной суммы), либо пассажир может самостоятельно снять места в специальных ж/д кассах и предъявить билет с уже снятым местом к возврату.

Сдать возвратные билеты (снять место) может пассажир лично или лицо, которому пассажир передаст билет. **Лицо, которое сдает в билетной кассе проездные документы, должно предоставить кассиру документ, удостоверяющий личность. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, проездные документы не принимаются к возврату.** В случае возврата железнодорожных билетов после отправления поезда – документы должны подаваться к возврату пассажиром, чья фамилия указана в проездном билете, исключительно лично.

При снятии мест в кассах возврата выдается голубой купон (вспомогательный документ), подтверждающий расчет возврата.

1.3. Если пассажир самостоятельно снял места, в компанию Обрий необходимо передать **оригинал такого голубого купона (вспомогательного документа)**. Данный документ является обязательным для проведения возврата денежных средств и выдается пассажиру в жд кассах возврата.

1.4. Для инициирования возврата (снятия места) необходимо предъявить распечатку Электронного билета (Посадочного документа) в кассы возврата. См. образец ниже.

## Сроки возврата и суммы штрафов:

2.1. Сумма средств, возвращаемых УЗ за неиспользованные проездные документы указывается в бланках возврата. См. образец ниже. (Вспомогательный документ).

При возврате проездных документов комиссионные сборы, взимаемые УЗ, а также сборы провайдеров по выписке билета, не возвращаются.

2.2 Если пассажир отказался от поездки не менее чем за 24 часа до отправления поезда - пассажиру выплачивается стоимость билета за вычетом минимального штрафа (по состоянию на 01.04.2016 – ориентировочно 40 грн, варьируется в зависимости от оперирующей железной дороги);

2.3. Если пассажир отказался от поездки менее чем за 24 часа и более чем за 9 часов до отправления поезда - пассажиру выплачивается 50% стоимости билета и плацкарты (штраф составляет 50% от стоимости билета);


2.4. Если пассажир отказался от поездки в период менее чем за 9 часов до отправления поезда и не позднее 1 часа после отправления поезда - пассажиру выплачивается только стоимость билета, а стоимость плацкарты не выплачивается (удерживается максимальный штраф 75 %);

2.5. Выплата платежей за неиспользованные проездные документы, в том числе, которые содержат пометку об остановке поездки на пути следования, предъявленные позже 1 часа после отправления поезда, **не производится**.

2.6. Для осуществления возврата проездных документов с минимальными потерями, данные проездные документы необходимо предъявлять к возврату (инициировать возврат в компании Обрій) заблаговременно, однако не менее чем за 2 суток до отправления поезда.

2.7. Услуги компании Обрій предоставляются согласно условий действующих договоров.

### Електронний залізничний квиток

ТЕРМ.№101	<b>ПОСАДОЧНИЙ ДОКУМЕНТ</b>		000B396D- <b>778В-1784-0001</b>	<b>ПН:215793826073</b>
	ДП«ГПОЦ Укрзалізниці» м.Київ, вул. І.Франка, буд.21		<b>#1Ф8-Т1-3393082-3012</b>	<b>ФН:2659023177</b> <b>ЗН:ЗТ00000003</b> <b>ФК:4501945</b>
ГОТ	<b>ЦЕЙ ПОСАДОЧНИЙ ДОКУМЕНТ Є ПІДСТАВОЮ ДЛЯ ПРОЇЗДУ</b>			30.12.2014 14:38
Прізвище, Ім'я	Паршин Евгений		Поїзд	<b>731*ПА ФІРМ ІС+</b>
Відправлення	2210700	<b>ДНІПРОПЕТРОВСЬК ГОЛОВНИЙ</b>	Вагон	<b>05 С/1 КЛ УЗШК</b>
Призначення	2200001	<b>КИЇВ-ПАСАЖИРСЬКИЙ</b>	Місце	<b>001 Повний</b>
Дата/час відпр.	<b>06.01.2015 17:20</b>		Сервіс	
Дата/час приб.	<b>06.01.2015 22:49</b>			
ВАРТ= <b>435,70</b> ГРН (КВ. 84, 65+ПЛ. 266, 02+ПДВ. 72, 38+СТР. 1, 40+КЗБ. 11, 25) #СТР. ВІД Н/В 6000Н.М. ПАТ СК"ІНТЕР-ПОЛІС", КИЇВ, ВОЛОДИМИРСЬКА, 69, Т0442874305 <b>ЧАС ВІДПРАВЛЕННЯ КИЇВСЬКИЙ</b>				
		Цей Посадочний документ є підставою для проїзду без звернення у касу. Посадочний документ являється розрахунковим документом. Повернення даного Посадочного документа можливе до відправлення поїзда.		

### Вспомогательный документ

<b>22</b>   <b>УЗ</b>	АСК «ЕКСПРЕС» АСУ «ЕКСПРЕСС»	<b>ДОПОМІЖНИЙ ДОКУМЕНТ</b> <b>ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ ДОКУМЕНТ</b>
ПОВЕРНЕНО Г-254.32 ГРН		
ПОВЕРНЕННЯ		
ПОВНИЙ ГПОЦ		
КИЇВ ПАС -ХАРКІВ.ПАС /ШВИДКІС ЗКЛ ФІРМ		
МІСЦЯ 028 # УЗШК		
АР 070044 І86 І01 2621721 210814 1129 КК03К23		
ДУБЛЬ		
Г-273.82ГРН=ТАР.221.66+ПДВ.44.33+СТР.3.33+КЗБ.4.50ГРН		
УТРИМАНО Г-19.50ГРН=КЗБ І ПОСЛ.4.50+КЗБПВ.15.00		

За дополнительной информацией, обращайтесь:

[www.uz.gov.ua](http://www.uz.gov.ua) – официальный веб-сайт Украинской Железной Дороги («Укрзалізниця»)

Либо в железнодорожный отдел компании Обрій Америкен Экспресс Глобал Бизнес Тревел: [Rail@obriy.ua](mailto:Rail@obriy.ua)