

آشنایی با حقوق مسافران قطار

سفر با قطار معمولاً از آن دست سفرهایی است که ایمن، کم‌خطر، ارزان و قابل دسترس شمرده می‌شود. در سراسر دنیا معمولاً دولت‌ها تمام تلاش خود را برای تجهیز ناوگان حمل و نقل ریلی و افزایش راه‌های مواصلاتی بین شهرها در این صنعت انجام می‌دهند. در این صنعت رضایتمندی بیشتر در سفر هم برای مردم و هم برای دولت ایجاد می‌شود.

با حقوق مسافری قطار به ویژه در زمینه مقررات بلیت، تأخیرات، ابطال و استرداد بلیت آشنا شوید.

❖ حقوق مسافر در زمینه بلیت

همه بلیت‌های استرداد، در ساعت ۱۰ صبح روز قبل از حرکت، مجدداً به سیستم برگشت و در مراکز فروش بلیت شهر مبدأ و شهرهای اطراف آن عرضه می‌شود، البته در صورتی که روز قبل از حرکت، ایام تعطیل باشد بلیت آن روز در روز اداری قبل صادر می‌شود به عنوان مثال بلیت روز شنبه روز پنجشنبه عرضه می‌شود.

❖ مفقود شدن بلیت مسافر

به شرط حضور به موقع (حداکثر ۴۵ دقیقه مانده به حرکت) در ایستگاه‌های راه‌آهن که سیستم فروش بلیت آنلاین دارند و در وقت اداری، بلیت المثنی طبق آیین‌نامه مربوط صادر می‌شود؛ بلیت مفقودی باید از طریق شبکه‌ی رایانه‌ای 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 به صورت همزمان در ایستگاه‌های آنلاین و همه نمایندگی‌های فروش و با هماهنگی اداره برنامه‌ریزی و عملیات فروش انجام می‌شود.

❖ حقوق مسافر در 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 گرفته‌اند جزو تأخیر نهایی آنها در مقصد محاسبه و مورد ملاک برای پرداخت خسارت قرار می‌گیرد.

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

❖ حقوق مسافر در قبال تأخیر قطار که منجر به جا ماندن مسافر از قطار بعدی شود

در صورت تأخیر بیش از زمان معین که منجر به جا ماندن مسافر از قطار بعدی شود، چنانچه فاصله بین ورود قطار قبلی و حرکت قطار بعدی بیش از ۳ ساعت باشد و همچنین هر دو بلیت به نام مسافر باشد، وجه کامل بلیت قطار بعدی پرداخت یا مسافر با قطارهای بعدی اعزام می‌شود.

چنانچه این تأخیر منجر به اقامت در شب شود، هزینه اقامت و غذا به عهده شرکت ریلی در صورت اعزام با قطار درجه پایین‌تر ماهه تفاوت بلیت به مسافر پرداخت می‌شود و در صورت اعزام با قطار درجه بالاتر، ماهه تفاوت از وی دریافت نمی‌شود.

❖ تأخیر قطار و جا ماندن مسافر از سایر وسایل نقلیه نظیر 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 مدیریت بازرگانی شرکت اقدام لازم برای پرداخت خسارت استرداد بلیت و سایر وسائل مسافرتی انجام می‌شود.

انصراف مسافر قبل از شروع سفر به علت تأخیر حرکت قطار در مبادی حرکت

در صورت تأیید تأخیر بیش از یک ساعت و اطلاع‌رسانی به مسافران با شرط باز بودن باجه 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 می‌شود.

❖ قوانین ابطال بلیت

حداکثر تا یک ساعت پس از صدور بلیت به شرط حرکت نکردن قطار، باز بودن مرکز فروش ابطال بلیت فقط در همان مرکز صادر کننده با پرداخت وجه کامل آن امکان‌پذیر است. مقررات ابطال برای بلیت‌های اینترنتی و خریداری شده از کیوسک وجود دارد و این دسته از بلیت‌ها فقط طبق قوانین استرداد می‌توان مسترد کرد.

❖ حقوق مسافر در قبال لغو برنامه حرکت قطار

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

حقوق مسافر در قبال 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 یک ماه پس از تاریخ حرکت در همه 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 است.

حقوق مسافر در قبال 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 همه مراکز فروش پرداخت می‌شود.

حقوق مسافران در قبال لغو حرکت قطار در حین سفر و اعزام مسافران به مقصد با سایر وسایل نقلیه

چنانچه توقف ناشی از حوادث طبیعی نبوده و رسیدن مسافران به مقصد با تأخیری بیش از زمان معین انجام شود، ۵۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت پرداخت می‌شود.

❖ حقوق مسافر در قبال 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 یک ماه پس از تاریخ حرکت تحت شرایطی پرداخت می‌شود.

حقوق مسافر در تغییر اجباری جای مسافر به دلیل انفصال واگن در میان راه

در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد، چنانچه به کوپه‌ای با درجه مشابه مندرج در بلیت انتقال یابد ۵۰ درصد بهای بلیت بعد از کسر خدمات و در صورت انتقال به کوپه‌ای با درجه پایین‌تر یا رستوران و راهرو ۱۰۰

درصد بهای پایه بلیت پس از کسر خدمات به مسافر حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت پرداخت می‌شود.

پذیرایی در برخی قطارهای ویژه، اختیاری و با درخواست مسافر انجام می‌شود بنابراین مسافر باید هنگام تهیه بلیت و در صورت تمایل به پذیرایی در قطار با پرداخت هزینه مربوطه بلیت خود را دریافت کند.

پرداخت خسارت، با ارائه اصل شناسنامه یا کارت شناسایی معتبر به همراه یک برگ کپی آن و لاشه بلیت تا یک‌ماه پس از تاریخ حرکت در همه مراکز فروش بلیت امکان‌پذیر است.

در صورت مشاهده افراد بدون بلیت در قطارهای عادی و سریع، رئیس قطار موظف است بهای کامل بلیت را از مسافر با صدور قبض مربوط، دریافت کند در قطار اکسپرس ۵۰ درصد بیش از بهای بلیت اخذ خواهد شد؛ صدور قبض در قطار برای مسافر بدون بلیت، به منزله تأمین جا برای وی نیست.

❖ مقررات صدور بلیت نیم بها

صدور بلیت نیم بها برای جانبازان و خانواده‌های معظم شاهد با ارائه اصل کارت شناسایی معتبر در همه مراکز فروش امکان‌پذیر است.

بلیت نیم بها برای کودکان ۲ تا ۱۲ سال 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 کویه والدین صادر خواهد شد.

❖ مقررات ابطال و استرداد بلیت در مراکز فروش

بلیت تا یک ساعت پس از صدور، به شرط عدم حرکت قطار، و باز بودن مراکز فروش، در مرکز صادر کننده بلیت با پرداخت کامل بهای آن به مسافر قابل ابطال است.

بلیت قطارهای مسافری در همه مراکز فروش رایانه‌ای بلیت (در ساعات کاری نمایندگی های فروش) با ارائه کارت شناسایی طبق مقررات قابل استرداد است و نیازی به مراجعه به مرکز خرید بلیت نیست.

❖ مقررات در این باره به شرح زیر است:

تا ساعت ۱۲ روز قبل از حرکت قطار، ۹۰ درصد بهای بلیت پرداخت می‌شود؛ از ساعت ۱۲ روز قبل از حرکت تا سه ساعت پیش از حرکت قطار، ۷۰ درصد بهای بلیت پرداخت می‌شود؛ از سه ساعت مانده به حرکت تا لحظه حرکت قطار ۵۰ درصد بهای بلیت پرداخت می‌شود و استرداد بلیت پس از حرکت قطار امکان‌پذیر نیست.

❖ خدمات ویژه ایثارگران و معلولان

صدور بلیت نیم بها برای جانبازان و خانواده‌های معظم شاهد با ارائه اصل کارت شناسایی به صورت رفت و برگشت در همه مراکز فروش امکان‌پذیر است؛ همراه داشتن کارت کامپیوتری مربوطه در حین سفر جهت کنترل‌های مربوطه الزامی است.

جانبازان و خانواده‌های شاهد برای استفاده از تخفیف مربوط هنگام خرید اینترنتی بلیت، در صفحه مشخصات سفر، تعداد شاهد و جانباز را در خانه تعداد مسافر وارد کنند.

چنانچه حسب تشخیص بنیاد، حضور یک نفر همراه با جانباز الزامی باشد، با ارائه معرفی نامه از بنیاد، بلیت فرد همراه نیز نیم بها صادر می‌شود.

باجه خدمات امداد در ایستگاه راه‌آهن، آماده خدمات دهی به جانبازان، معلولان و افراد نیازمند به خدمات پزشکی است؛ در قطار ویلچر برای افراد نیازمند موجود است.