**Пресс-релиз**

**О порядке и сроках возврата денежных средств**

**за проездной документ (билет)**

**11 июня 2020г. г. Нур-Султан**

В связи с поступающими обращениями от пассажиров касательно возврата проездных документов (билетов), АО «Пассажирские перевозки» напоминает, что **возврат железнодорожных билетов** производится согласно Правилам перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа и почтовых отправлений железнодорожным транспортом (далее – Правила), утвержденным приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 545.

Согласно Правилам при возврате проездных документов (билетов):

- не позднее, чем за 24 часа до отправления поезда – выплачивается полная стоимость проезда;

- менее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда – выплачивается стоимость билета и 50 % стоимости плацкарты;

- менее чем за 6 часов до отправления и не более 1 часа после отправления поезда выплачивается стоимость билета, при этом удерживается вся стоимость плацкарты, но не более 30% от стоимости проезда.

По истечении 1 часа после отправления поезда возврат проездных документов (билетов) не производится, денежные средства не возвращаются.

Возврат платежей за билеты производится наличным и безналичным расчетом в зависимости от порядка возврата и способа приобретения билета.

Стоит отметить, что в период действия режима Чрезвычайного положения в связи с коронавирусной пандемией было принято решение производить возврат денежных средств за железнодорожные билеты в полном объеме без удержания и штрафов. Приобретенные на указанный период (16.03.2020г. – 11.05.2020г.) железнодорожные билеты пассажир может вернуть в течение 6-ти месяцев.

При обращении в билетные кассы АО «Пассажирские перевозки» для оформления возврата билета необходимо написать заявление, приложить проездной документ (билет) и копию документа, удостоверяющего личность.

Также документы можно направить в один из региональных филиалов АО «Пассажирские перевозки»

1. РФ «Северный» - г. Нур-Султан, ул. Гете 11/1;
2. РФ «Южный» - г. Алматы, ул. Тобаякова 2/1;
3. РФ «Западный» - г. Актобе, ул. Станционная 11.

Заявления на возврат групповых проездных документов (билетов) в претензионном порядке для получения причитающихся денежных средств направляются в АО «Пассажирские перевозки» - г. Нур-Султан, ул. Кунаева 6.

Приложение: Заявление и Порядок возврата билета