**О приобретении проездных документов на поезда**

         В связи  с участившимися обращениями граждан в Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (далее - Управление) об отсутствии информации о порядке расчета сервисного сбора при  приобретении проездного документа, невозврате сервисного сбора при возврате проездного документа, приобретенного не напрямую у перевозчика, а через сторонние сайты, Управление в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992   №2300-1 «О защите прав потребителей» информирует.

  Основными каналами оформления электронных железнодорожных билетов являются официальный сайт компании ОАО «РЖД» ticket.rzd.ru и мобильное приложение «РЖД Пассажирам». Билеты после оплаты направляются на электронную почту, указанную при регистрации; также их можно найти в личном кабинете на сайте ОАО «РЖД».

При покупке билетов на официальном сайте ОАО «[РЖД](https://www.rzd.ru/)**»** комиссия за предоставление услуги не взимается, так как билеты приобретаются без посредников; там же на сайте ОАО «РЖД» размещены расписание, сведения о текущих акциях и скидках, условиях льготного проезда; имеется возможность оформить возврат билетов, в том числе за час до отправления поезда.

Всё больше электронных билетов приобретается на поезда дальнего следования.

Приложение «РЖД Пассажирам» постоянно обновляется и в последнее время в нем стали доступны новые полезные опции:

- уведомление пассажиров о важных изменениях, связанных с поездкой по просматриваемому маршруту (например, изменения в расписании);

- возможность отправки заявки на регистрацию в [Центр содействия мобильности](https://www.rzd.ru/ru/10046) (для оформления билетов на специализированные места для лиц с ограниченными возможностями здоровья).

Если пользователь не нашел билет на нужный поезд дальнего следования, с помощью опции «Лист ожидания» можно оставить заявку с указанием необходимых требований к местам для осуществления поездки.

Сервис принимает заявки на покупку билетов и далее автоматически отслеживает появление мест в продаже. В случае появления мест оставившему заявку пользователю сайта ОАО «РЖД» направляется уведомление, забронированный билет возможно выкупить в течение 2-х часов (стоимость оформленных таким способом проездных документов (билетов) не отличается от их стоимости в свободной продаже).

Пассажирам АО «Федеральная пассажирская компания» не нужно распечатывать бланк электронного проездного документа или получать его в кассе, поскольку при оформлении билетов онлайн электронная регистрация осуществляется автоматически. Для посадки в поезд пассажиру, который оформил билет онлайн, необходимо предъявить только паспорт. Все PDF-файлы электронных билетов и кассовые чеки сохраняются в личном кабинете пользователя.

  На большинство поездов во внутригосударственном сообщении продажа билетов начинается **за 90 суток** до даты поездки с начальной станции маршрута, в том числе на поезда в Калининград.

Продажа билетов открывается **за 180 суток** до отправления с начальных станций на следующие поезда дальнего следования: № 1/2 «Красная стрела» Москва — Санкт-Петербург, № 3/4 «Экспресс» Москва — Санкт-Петербург.

Время открытия продажи билетов зависит не от месторасположения пассажира, а от начальной станции отправления поезда.

Для поездов, отправляющихся со станций московского часового пояса, например, Москвы, Санкт-Петербурга, Анапы, Сочи, Туапсе, Новороссийска, Ростова-на-Дону, Краснодара, Нижнего Новгорода, Казани и т. д., продажа открывается в 8 часов утра по местному (московскому) времени за 60 (45, 90) суток до отправления поезда.

Если поезд уходит из Владивостока в Москву, то продажа откроется в 4 часа по московскому времени (в 11:00 по времени Владивостока) за 90 (45, 60) суток до отправления поезда. Со следующих станций, отправление с которых согласно расписанию в следующие сутки (например, из Читы, Иркутска или Екатеринбурга) — позднее, за 90 (45, 60) дней до отправления.