

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ, РУЧНОЙ КЛАДИ И БАГАЖА В ЭЛЕКТРОПОЕЗДАХ ООО «АЭРОЭКСПРЕСС»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, ручной клади и багажа в электропоездах ООО «Аэроэкспресс» (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

- Федерального закона РФ от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ»;
- Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.05.2021 №810;
- Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденных Приказом Министерства транспорта РФ от 05.09.2022 №352;
- иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила регулируют условия перевозки пассажиров, ручной клади и багажа в электропоездах ООО «Аэроэкспресс» (далее – Общество).

## 2. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ

2.1. Для проезда в электропоезде ООО «Аэроэкспресс» пассажир обязан:

- приобрести билет для разовой поездки «туда» или «туда и обратно», либо абонементный билет в установленной форме;
- сохранять приобретенный проездной документ (билет) в течение всего пути следования электропоезда до момента выхода через пункт контроля проездных документов (билетов). Пассажир, не предъявивший проездной документ (билет) при выходе через пункт контроля, считается безбилетным и обязан оплатить стоимость проезда;
- предъявлять проездной документ (билет) лицам, осуществляющим контроль – разъездным билетным кассирам (бортпроводникам) в электропоезде;
- предъявлять проездной документ (билет) лицам, осуществляющим контроль – разъездным билетным кассирам (бортпроводникам) при посадке в вагон бизнес-класса;
- при проверке проездных документов (билетов) в электропоезде предъявить разъездному билетному кассиру (бортпроводнику) документы, удостоверяющие право на льготы (если пассажир имеет на них право);
- посадка и проезд в вагонах бизнес-класса доступны только при предъявлении действующего проездного документа (билета) в вагон данной категории.

2.2. Сроки действия проездных документов (билетов) определены актуальной тарифной системой Общества.

2.3. Если срок действия проездного документа (билета) заканчивается в пути следования пассажира, проездной документ (билет) является действительным до прибытия пассажира в пункт назначения.

2.4. Пассажир имеет право провозить бесплатно детей в возрасте не старше 7 (семи) лет. При возникновении сомнения относительно возраста детей, провозимых бесплатно, разъездные билетные кассиры (бортпроводники) вправе потребовать предъявления соответствующих документов, подтверждающих возраст ребенка.

На детей старше 7 лет оформляется проездной документ (билет) по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

2.5. Разовые и абонементные билеты, оформленные иными перевозчиками пригородного сообщения по тарифам, отличающимся от актуальной тарифной системы Общества, в электропоездах ООО «Аэроэкспресс» не действительны. Пассажир, предъявивший такие билеты, считается безбилетным, и с него взимается полная стоимость проезда согласно установленному тарифу для данного вида перевозок.

2.6. На один билет пассажир имеет право занять только одно место. При отсутствии свободных сидячих мест в вагоне допускается проезд пассажиров стоя, при этом стоимость проезда не изменяется.

2.7. Пассажиру может быть отказано в оформлении бесплатного проездного документа (билета) при отсутствии либо предъявлении ненадлежащим образом оформленного документа, подтверждающего право бесплатного проезда.

2.8. Оформление проездного документа (билета) лицу, имеющему право на бесплатный проезд, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих указанное право, или на основании сведений о гражданах, которым предоставляется социальная услуга в виде бесплатного проезда железнодорожным транспортом пригородного сообщения, представляемых в электронном виде с использованием страхового номера индивидуального лицевого счета пассажира операторами информационных систем, содержащих сведения о гражданах, которым предоставляется указанная социальная услуга, срок ее действия, а также сведений о документе, подтверждающем указанное право.

2.9. Отдельные категории граждан имеют в соответствии с законодательством Российской Федерации право на внеочередное приобретение проездных документов (билетов).

2.10. О каждом несчастном случае, произошедшем с пассажиром в пути следования электропоезда ООО «Аэроэкспресс», составляется акт о несчастном случае на железнодорожном транспорте (Приложение 1 к настоящим Правилам) и вручается пострадавшему пассажиру или иному лицу, уполномоченному на получение такого акта.

### 3. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ПРОЕЗДНОГО ДОКУМЕНТА (БИЛЕТА)

3.1. Реализация электронных проездных документов (билетов) осуществляется на интернет-сайте <https://aeroexpress.ru/>, в мобильном приложении ООО «Аэроэкспресс», а также через интернет сайты, мобильные приложения агентов, специальное оборудование и планшеты.

3.2. Оформление безденежных или льготных электронных проездных документов (билетов) осуществляется при условии обеспечения подтверждения пассажиром при оформлении электронного проездного документа (билета) права на льготу.

3.3. Пассажир, осуществляющий проезд по электронному проездному документу (билету) на электропоезде ООО «Аэроэкспресс» и предъявивший при проведении контроля наличия и действительности проездных документов (билетов) недействительный электронный проездной документ (билет), считается безбилетным.

3.4. Пассажир, имеющий право бесплатного или льготного проезда, осуществляющий проезд по безденежному или льготному электронному проездному документу (билету) и предъявивший при проведении контроля документ, удостоверяющий личность, а также документы, подтверждающие указанное право, реквизиты которых не соответствуют информации, указанной при оформлении билета, считается безбилетным.

3.5. Оформление абонементных электронных проездных документов (билетов) не производится.

### 4. ВОЗВРАТ ДЕНЕГ, УПЛАЧЕННЫХ ЗА ПРОЕЗД

4.1. Возврат средств по неиспользованным билетам для разовой поездки на электропоезде ООО «Аэроэкспресс» не производится, за исключением получения пассажиром полной стоимости проезда в случае незапланированного перерыва в движении электропоездов ООО «Аэроэкспресс» более чем на один час. Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета в таких случаях производится в часы незапланированного перерыва в движении поездов на станции отправления либо в претензионном порядке.

4.2. Возврат стоимости за неиспользованный или частично неиспользованный абонементный билет осуществляется ООО «Аэроэкспресс» после подачи пассажиром письменного заявления в кассах ООО «Аэроэкспресс» на Киевском вокзале.

4.3. Размер суммы, которая подлежит возврату, определяется путем деления стоимости абонементного билета на количество дней действия билета или количество поездок и умножения на фактическое количество дней, оставшихся до истечения срока действия билета с даты его возврата или количество неиспользованных поездок. При возврате абонементного билета до начала срока его действия (или осуществления поездок) возвращается полная стоимость абонементного билета.

4.4. Возврат денег по неиспользованным или частично неиспользованным абонементным билетам производится в течение 10 дней со дня подачи пассажиром письменного заявления.

4.5. Во всех случаях возврата денег за неиспользованные или частично неиспользованные проездные документы (билеты) все проездные документы (билеты) и квитанции разных сборов (подлинники) остаются у Перевозчика и служат основанием для выплаты денег.

4.6. Возврат денежных средств за неиспользованный проездной документ (билет), оформленный по безналичному расчету или с использованием платежной карты, производится на банковский счет юридического или физического лица, оплатившего проездной документ (билет).

4.7. Утерянный или испорченный проездной документ (билет) на электропоезд ООО «Аэроэкспресс» не возобновляется, и возврат средств за него не производится.

4.8. При прерывании по причинам, зависящим от пассажира, поездки в электропоезде ООО «Аэроэкспресс» по проездному документу (билету) для разовой поездки возврат стоимости проезда за непроследованное расстояние не осуществляется.

4.9. Срок рассмотрения претензий по качеству оказания услуг по перевозкам пассажиров, ручной клади и багажа в электропоездах ООО «Аэроэкспресс» составляет 30 дней с момента получения. Претензии принимаются с помощью формы обратной связи на официальном сайте ООО «Аэроэкспресс», в мобильном приложении, в точках продаж ООО «Аэроэкспресс», операторами горячей линии ООО «Аэроэкспресс».

### 5. ПЕРЕВОЗКА РУЧНОЙ КЛАДИ

5.1. Пассажир имеет право бесплатно перевозить с собой на 1 проездной документ (билет) кроме мелких вещей ручную кладь весом не более 36 килограммов, размер которой по сумме 3 (трёх) измерений не превышает 180 см. К ручной клади относятся вещи пассажиров, перевозимые ими при себе, независимо от их рода и упаковки, которые по своим размерам помещаются в пассажирских вагонах на местах, предназначенных для размещения ручной клади, исходя из конструктивных особенностей вагона. Указанная ручная кладь независимо от рода и вида упаковки должна быть размещена таким образом, чтобы она не мешала другим пассажирам.

5.2. В электропоездах ООО «Аэроэкспресс» пассажир имеет право сверх установленной нормы провезти до 50 кг ручной клади без взимания дополнительной платы.

5.3. Не допускается размещение ручной клади в проходах между сиденьями, в коридорах и тамбурах вагонов. Пассажирам с детьми и инвалидам, имеющим ограниченную способность к передвижению, разрешается провозить при себе сверх установленной нормы провоза ручной клади без взимания платы соответственно детскую и инвалидную коляску, а также иные необходимые для их передвижения технические средства реабилитации.

- 5.4. В электропоездах ООО «Аэроэкспресс» пассажиру разрешается бесплатная перевозка одной и более пар лыж (сноуборда) в одном чехле.
- 5.5. Не принимаются к перевозке в качестве ручной клади вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить вагон и вещи других пассажиров, а также зловонные, огнеопасные, отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и другие опасные вещества.
- 5.6. Перевозка огнестрельного оружия и боеприпасов к нему, транспортируемых физическими и юридическими лицами в качестве ручной клади, осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.12.1996 г. №150-ФЗ «Об оружии».
- 5.7. При обнаружении в поезде пассажира, перевозящего среди ручной клади вещи (предметы), запрещенные к перевозке в качестве ручной клади, перевозчик принимает меры по удалению такого пассажира и его ручной клади из поезда, если пассажир отказывается сам удалить из поезда такую ручную кладь.
- 5.8. Мелкие домашние животные, кошки, собаки (кроме крупных, служебных собак и собак-проводников) и птицы перевозятся в ящиках, корзинах, клетках, контейнерах и помещаются на местах, предназначенных для размещения ручной клади таким образом, чтобы была исключена возможность нанесения животными вреда пассажирам, работникам и имуществу Перевозчика. Их владельцы или сопровождающие должны обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического режима в вагоне.
- 5.9. Разрешается перевозка крупных и служебных собак в намордниках и с поводком под наблюдением их владельцев или сопровождающих, а также перевозка мелких собак без тары в намордниках, на поводке и кошек под наблюдением их владельцев или сопровождающих.
- 5.10. Собак-проводников инвалиды провозят с собой в вагонах всех типов. Плата за перевозку собак-проводников не взимается, и перевозочные документы не оформляются. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и находиться у ног пассажира, которого она сопровождает.
- 5.11. Перевозка мелких домашних животных, собак, кошек и птиц допускается сверх установленной нормы провоза ручной клади и осуществляется с учетом требований ветеринарных правил.
- 5.12. Обеспечение целостности и сохранности ручной клади, перевозимой пассажиром, является обязанностью пассажира.

## 6. ПАССАЖИРАМ ЗАПРЕЩЕНО

### 6.1. В электропоездах ООО «Аэроэкспресс» запрещается:

- находиться в пачкающей одежде, имеющей зловонный запах, которая может загрязнить вагон и вещи других пассажиров;
- использовать вагоны и объекты инфраструктуры для осуществления предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, а также благотворительной деятельности без письменного разрешения перевозчика;
- размещать ручную кладь на пассажирских креслах;
- осуществлять проезд детей в возрасте до 7 лет без сопровождения взрослых;
- перевозить животных, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади;
- распивать спиртные напитки и находится в нетрезвом состоянии;
- задерживать открытие или закрытие автоматических дверей на остановках, открывать двери во время движения электропоезда;
- повреждать внутривагонное оборудование, стекла локомотивов и вагонов;
- нарушать спокойствие других пассажиров, использовать музыкальные инструменты и средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов и наушников), играть в азартные игры, сорить;
- останавливать без надобности поезд стоп-краном;
- курить, употреблять никотиносодержащую продукцию в вагонах поездов, в том числе тамбурах, использовать кальяны.

### 6.2. Пассажир может быть удален из электропоезда:

- работниками органов внутренних дел, если при посадке в поезд или в пути следования пассажир нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров. При этом средства в размере стоимости проезда за непроследованное расстояние не возвращаются;
- разъездными билетными кассирами (бортпроводниками), если пассажир проезжает без проездного документа (билета), по недействительному проездному документу (билету) или по билету, оформленному на обычный пригородный поезд, и отказывается оплатить стоимость проезда согласно установленному порядку.

## 7. ПРАВА РАЗЪЕЗДНЫХ БИЛЕТНЫХ КАССИРОВ (БОРТПРОВОДНИКОВ)

### 7.1. Разъездные билетные кассиры (бортпроводники) имеют право:

- осуществлять проверку проездных документов (билетов) в электропоезде ООО «Аэроэкспресс», а также при посадке в вагон бизнес-класса;
- осуществлять проверку документов, удостоверяющих право на льготы (если пассажир имеет на них право) в электропоезде ООО «Аэроэкспресс»;
- взыскивать с пассажиров, проезжающих без проездных документов (билетов), стоимость проезда согласно установленному тарифу и сбор за оказание услуги по оформлению проездных документов (билетов). При отказе безбилетного физического лица от приобретения проездного документа (билета) разъездным билетным

кассиром (бортпроводником) на основании предоставленного безбилетным физическим лицом документа, удостоверяющего его личность, составляется акт за подписью безбилетного физического лица в 2-х экземплярах (один экземпляр остается у разъездного билетного кассира (бортпроводника), второй выдается безбилетному физическому лицу);

- взыскивать с пассажиров стоимость проезда в установленных размерах за провоз без билета детей в возрасте старше 7 (семи) лет, а также сбор за оказание услуги по продаже билетов;
- при отказе пассажира от уплаты проезда принимать меры к высадке пассажира из электропоезда.

**Внимание!**

Проезд в поездах «Аэроэкспресс» на участке от Белорусского вокзала до аэропорта «Шереметьево» возможен только при наличии билета «Аэроэкспресс».

Проезд в электропоездах «Аэроэкспресс» осуществляется по тарифам и правилам проезда ООО «Аэроэкспресс». Посадка в вагоны бизнес-класса, в том числе на промежуточных остановках «Савеловская», «Окружная», осуществляется строго по билетам «Аэроэкспресс», оформленным по тарифу «Бизнес» или «Бизнес туда-обратно» через каналы продаж ООО «Аэроэкспресс» согласно действующим тарифам.