

Претензия / Claim form

На выплату денежной компенсации за опоздание скоростного поезда / за отмену подвижного состава
Request of financial compensation for the high-speed train delay / replacement of the rolling stock

ФИО (полностью) / Full name * _____
Паспортные данные / Passport*:
серия/series* _____ № _____ дата выдачи / date of issue* « ____ » _____ 20 ____ г.
кем выдан / issued by* _____
телефон / phone _____ электронная почта / e-mail _____
дата рождения / date of birth* « ____ » _____ 20 ____ г.
место рождения / birthplace* _____
гражданство / nationality* _____
адрес регистрации (с указанием индекса) / registration address (please indicate your postcode)* _____

государство постоянного проживания (в котором пассажир проживал более 183 дней в последние 12 месяцев) / country of residence
(where the passenger has spent more than 183 days during last 12 months) * _____

ИНН (заполняют граждане Российской Федерации) / TIN (filled in by the citizens of the Russian Federation)* _____
Я (ФИО) и мой ребенок (иждивенец) / мои дети (иждивенцы) (ФИО полностью, дата рождения) /
I (fullname) and my child (dependent) / my children (dependents) (full name, date of birth) * _____

следовал (а, и) поездом / travelled by train*:
№ / number* _____ в вагоне № / car number _____ место № / seat _____
сообщением / journey* _____
отправлением / departure* « ____ » _____ 20 ____ г.
проездной документ № / travel document* _____

В связи с опозданием поезда / заменой составов прошу выплату компенсации перечислить (отметьте знаком любой удобный для Вас способ получения денежных средств)*:
Due to train delay / replacement of the train, I request a compensation for the delay (choose the convenient way of compensation payment)*:

Почтовым переводом по адресу (по территории России)
Postal transfer to the following address (the Russian Federation only)
индекс / postcode _____ город / city _____
улица / street _____ дом / building _____ кв. / ap. _____

Банковским переводом (указываются банковские реквизиты пассажира, на имя которого оформлен проездной документ)
Наименование банка _____
БИК _____
Корреспондентский счет _____
Счет получателя _____
ФИО получателя (полностью) _____

To the bank account of the passenger who is the holder of the travel document
Beneficiary _____
Beneficiary's Account _____
Beneficiary Bank _____
SWIFT _____ IBAN _____
Bank card number _____

На персональный номер участника в программе лояльности РЖД Бонус (для случаев, если билет оформлялся за премиальные баллы в программе лояльности РЖД Бонус) / To the personal number of a participant in the RZD Bonus loyalty program (for cases where a ticket was purchased using bonus points in the RZD Bonus loyalty program)
Номер счета / account number _____

Даю согласие на включение дохода моего ребенка (детей, иждивенца, иждивенцев) в виде денежной компенсации за опоздание поезда в мой доход как законного уполномоченного представителя*. / I hereby give my permission to include the income of my child (children, dependents) in form of financial compensation for train delay in my personal income, as the legal authorized representative*.

Уведомлен(а) в том, что из причитающейся мне суммы компенсации (в части, превышающей установленные законодательством Российской Федерации нормы) удерживается налог на доходы физических лиц в размере 13% (резидент Российской Федерации) или 30% (нерезидент Российской Федерации)* / I'm aware that compensation amount due (in particular, the one that exceeds standards set by the laws of the Russian Federation) of the individuals will be taxed at a rate of 13% (resident of the Russian Federation) or 30% (non-resident of the Russian Federation) on their income*.

ФИО / Full name _____ (_____)
подпись / signature

Даю согласие на обработку и передачу в налоговые органы моих персональных данных, содержащихся в настоящей претензии, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации (в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»)*. / I hereby give my permission to disclose to the tax authorities my personal data contained with in the present claim form, according to the Federal law of the Russian Federation № 152-FZ dated July 27, 2006 "On Personal Data"*.

Каких-либо материальных или иных претензий и требований к перевозчику не имею*. I don't have any financial or other claims to the carrier*.

ФИО / Full name _____ (_____)
подпись / signature

Примечание / Note:

*Заполнение пассажиром данных полей является обязательным условием выплаты денежной компенсации за опоздание поезда только в случае указания полных реквизитов для осуществления выплаты. Refund will be done only if these fields are filled by the passenger. JSCo "RZD" guarantees you the compensation for the train delay only if you provide full and faithful information about your bank account for money transfer.

Выплата денежной компенсации производится в российских рублях. В случае перечисления на счета, открытые в валюте других государств, конвертация производится по правилам банка получателя платежа. Compensation payment is made in RUB. In case when the compensation is transferred to account opened in another currency the conversion is made according to the rules of the beneficiary bank.

Вопросы, касающиеся выплаты денежной компенсации и заполнения бланка-претензии, Вы можете направить по электронному адресу: pretenzii_doss@orw.rzd.ru, телефону +7 (812) 457-41-13, 457-41-26

Questions relating to monetary compensation and filling a claim form you may send to the following e-mail address: pretenzii_doss@orw.rzd.ru, tel.: +7 (812) 457-41-13, 457-41-26

Уважаемые пассажиры!

Для получения компенсации Вам необходимо заполнить бланк претензии с приложенным к нему оригиналом проездного документа направить почтовым отправлением непосредственно в Северо-Западную дирекцию скоростного сообщения – структурного подразделения Дирекции скоростного сообщения – филиала ОАО «РЖД» по адресу: 196641, г. Санкт-Петербург, п. Металлострой, участок ж.д. «река Славянка – ЛЭП», а/я 53. Пассажирам, воспользовавшимся услугой электронной регистрации, следует передать/направить только заполненный бланк претензии. Документы должны быть направлены для поездов «Аллегро» в течение 9 месяцев, для поездов «Сапсан» и «Ласточка» 700-й нумерации перевозчика ОАО «РЖД» в течение 45 дней с даты отправления поезда, указанной в проездной документе.

Dear passengers!

To request a compensation you need to send the filled in claim form, along with the original travel document, by mail directly to the North-Western Directorate for High-Speed Service-a subdivision of the Directorate for High-Speed Service-a branch of JSCo "RZD", situated at the following address: Metallostroy set., railway track section "reka Slavyanka -LEP", POB 53, St.Petersburg, 196641, Russia. Passengers who have used the on-line registration should send the filled in claim form only. The documents must be sent within 9 months (for Allegro trains) and 45 days (for Sapsan trains and Lastochka trains numbered from 700 to 799 of the "JSCo" RZD carrier) from the train departure date specified in a travel document.

Выписка из Дополнительного соглашения №5 к Соглашению о порядке осуществления пассажирских перевозок в Российско-Финляндском прямом железнодорожном сообщении от 13.10.2010 г. №1095

Extract from the Additional Agreement No. 5 to Agreement No. 1095 on the Passenger Transportation in the Finnish-Russian Railway Traffic dated October 13, 2010

«4» сентября 2018 г.

September 4, 2018

При опоздании поезда или замены состава пассажир заполняет бланк-претензию и прикладывает к нему оригинал проездного документа

If the train was delayed or replaced the passenger fills in a claim form and attaches a travel document.

Пассажиру производится выплата компенсации:

- а) за опоздание от 60 минут (включительно) до 119 минут (включительно) в размере 25% стоимости проезда (билет и плацкарта);
- б) за опоздание от 120 минут в размере 50% стоимости проезда (билет и плацкарта).

Compensation to passengers (in case the delay occurred through no fault of JSCo "RZD") is being made by:

- a) 25% of travel cost (ticket and reserved seat) for the delay from 60 minutes to 119 minutes;
- b) 50% of travel cost (ticket and reserved seat) for the delay of over 120 minutes.

Выплата денежной компенсации не производится:

если опоздание произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения неисправности технических транспортных средств, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, возникшей не по вине перевозчика, по причине забастовки, прочих акций трудового протеста или вследствие иных не зависящих от перевозчика обстоятельств, а также, если пассажир до приобретения проездных документов был проинформирован о задержке отправления поезда.

Financial compensation is not paid: if the delay was the result of force majeure or of elimination of the technical defects caused through no fault of the carrier, which presented threat to passengers' lives or health, is caused by a strike or other labor protests, or is due to other reasons beyond control of the carrier, as well as if a passenger was informed of a delay in train departure before buying travel documents.

В случае замены составов «Аллегро» другим типом подвижного состава или другими транспортными средствами и при условии доставки пассажира в пункт его назначения согласно договора перевозки, пассажиру компенсируется 20% от стоимости проездного документа на поезд «Аллегро», при этом возврат стоимости полностью или частично неиспользованного проездного документа не производится и компенсация за опоздание не выплачивается.

Compensation to passengers is being made by 20% of travel cost (ticket and reserved seat) for the replacement of the Allegro train by another rolling stock or type of vehicle if the passenger was delivered to the station of arrival. Refund of the cost of the ticket is not made and the compensation is not paid for the Allegro train delay.

Срок рассмотрения претензий пассажиров по выплатам денежных компенсаций за опоздание поездов «Аллегро» составляет 30 рабочих дней с момента их подачи.

Your compensation request for delay of Allegro trains will be handled within 30 working days upon receipt of claim.

Выписка из Распоряжения ОАО «РЖД»

Extract from the Regulation of JSCo "RZD"

«__» _____ 20__ г. г. Москва №

Moscow №

О выплате денежных компенсаций пассажирам за опоздание поездов «Сапсан» и «Аллегро» и за замену поездов «Аллегро»

Concerning financial compensation to passengers for delay of Sapsan and Allegro trains and replacement of Allegro trains

При опоздании поезда пассажир заполняет бланк-претензию.

If the train was delayed passenger fills in a claim form.

Пассажиру производится выплата денежной компенсации в следующих размерах:

Financial compensation is paid to passengers as follows:

- а) за опоздание от 60 до 119 минут (включительно) в размере 25% стоимости проезда (билет и плацкарта);
- б) за опоздание от 120 (включительно) минуты в размере 50% стоимости проезда (билет и плацкарта), но не менее размера предусмотренного законодательством Российской Федерации (для скоростных поездов «Сапсан» и «Ласточка» 700-й нумерации перевозчика ОАО «РЖД»).

- a) in the amount of 25% of travel cost (ticket and reserved seat) for the delay from 61 to 119 (inclusive) minutes;
- b) in the amount of 50% of travel cost (ticket and reserved seat) for the delay of over 120 (inclusive) minutes, but not less than the amount provided for in the Russian Federation laws (for Sapsan high-speed train and Lastochka trains numbered from 700 to 799 of the JSCo "RZD" carrier).

Выплата денежной компенсации производится только по проездным документам, оформленным в билетных кассах на территории Российской Федерации, и по электронным билетам, оформленным на территории Российской Федерации.

Financial compensation is paid only with respect to the travel documents purchased in the ticket offices within the territory of the Russian Federation and e-tickets purchased within the territory of the Russian Federation.

Выплата денежной компенсации не производится:

Compensation to passengers is not guaranteed when:

если опоздание произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни или здоровью пассажиров неисправности технических средств, возникшей не по вине ОАО «РЖД», или вследствие иных не зависящих от ОАО «РЖД» обстоятельств.

The delay was the result of force majeure or of an elimination of the technical defects caused through no fault of JSCo "RZD", which presented threat to passengers' lives or health, or was due to reasons beyond control of JSCo "RZD".