

## **Права громадян, які подорожують потягом**

*За статистикою, у період розпалу сезону відпусток, більшість українців для подорожей обирають саме залізничний вид транспорту. Та наші подорожі іноді могли б бути набагато комфортніші, адже АТ «Українська залізниця» надає широкий спектр послуг, яким ми не користуємось тільки тому, що не знаємо про них. Тож фахівці Голованівського місцевого центру з надання БВПД підготували правові поради громадянам, які подорожують потягом.*

Під час подорожі **пасажери мають право:**

- безкоштовно користуватися необхідними медикаментами з аптечки вагону та гарячою водою. Це вже включено у вартість квитка;
- попросити у провідника ковдру, незалежно від пори року;
- взяти у провідника ремінь безпеки для дитини або дорослого пасажира, якщо він подорожує на верхній полиці. Ці ремені безпеки є у потягах завжди, і їх зобов'язані надавати пасажирам верхніх полиць на першу вимогу. Якщо наданий ремінь, на ваш погляд, недостатньо міцний ви можете попросити його замінити;
- користуватися розетками у вагонах потяга безкоштовно в будь-який час, це не залежить від того, стоїть потяг чи їде;
- провозити з собою у вагоні ручну поклажу вагою до 36 кг, що не перевищує за обсягом відведеного на одного пасажира місця для багажу;
- палити в українських потягах – заборонено. Тому, якщо хтось із пасажирів палить, ви можете вимагати від провідника вжити належних заходів, також ви маєте право попросити провідника втихомирити галасливих пасажирів;
- попросити вимкнути музику, якщо вона вам заважає;
- провідник зобов'язаний розбудити вас при під'їзді до вашої кінцевої станції;
- пасажери потягів зі спальними місцями повинні забезпечуватися чаєм і кавою за встановлену плату. Вартість напоїв може бути спочатку включена в ціну квитків (про це в проїзному документі повинна бути відповідна відмітка). Якщо маєте свій пакетик чаю чи кави і вирішили заощадити – можете попросити склянку кип'яченої води і ложечку. Провідник не повинен вам відмовити;
- вартість постільної білизни вже включено у квиток на потяг «Укрзалізниця», якщо ви від неї не відмовилися при оформленні квитка на потяг;
- попереднє застилання полиць постільною білизною здійснюється провідниками у вагонах СВ. За бажанням пасажирів провідник надає допомогу в застиланні постільної білизни людям з інвалідністю, хворим, людям похилого віку, пасажирам з малими дітьми, вагітним;
- пасажир має право не тільки не здавати ліжко, а й не прибирати його за собою. Прибирання постільної білизни входить у посадові обов'язки провідника (до обов'язків провідника також входить підйом і опускання верхніх полиць);
- якщо ваше місце в потязі зайняв інший пасажир, провідник зобов'язаний виділити вам інше;
- якщо вам дуже спекотно, або холодно, викликайте начальника потягу з правовими нормами перевезення пасажирів. У них ви можете побачити

дозволені температури перевезення пасажирів у різні сезони. Якщо умови перевезення не відповідають вказаним, начальник потягу може вам безкоштовно надати таке саме за класом місце в іншому вагоні, або так само безкоштовно підвищити клас;

- якщо ви купили електронний квиток з QR – кодом, не обмінюйте його на звичайний. Роздрукуйте, але покажіть його зі смартфона. Якщо провідник не може його зісканувати, це його проблема, а не ваша;

- пасажир має право сісти в будь-який вагон потяга. Наприклад, якщо ви спізнюєтесь на потяг, і до його відправлення встигаєте дійти тільки до першого або хвостового вагона, а у вашому квитку вказані місця в іншому кінці потяга (це правило актуальне для посадки на проміжних станціях, зупинка на яких дуже маленька за часом);

- якщо переплутали потяг, ви маєте право повернутися на початкову станцію **безкоштовно**;

- якщо проїхали свою станцію, можете повернутися на станцію призначення **теж безкоштовно**;

- відстали від потяга – маєте право продовжити поїздку **без доплат!**

- у разі запізнення в пункт пересадки з вини перевізника (запізнення або відміна погодженого поїзда) і на бажання продовжити поїздку, перевізник повинен відправити вас наступним потягом **без стягнення плати!**

**До Голованівського місцевого центру з надання БВПД можна звернутись за адресою: смт Голованівськ, вул. Ціолковського, 1.**

**Для цілодобового доступу громадян до безоплатної вторинної правової допомоги діє єдиний контакт-центр за номером 0-800-213-103, дзвінки безкоштовні зі стаціонарних та мобільних телефонів у межах України.**