

Часто задаваемые вопросы

Обращаем внимание, из-за большого потока обращений в связи с коронавирусом могут быть задержки с ответом. Запросы обрабатываются в порядке очереди. В приоритете - ближайшая дата вылета. Просьба создавать только один запрос в клиентскую службу, он обязательно будет обработан. Если до вылета меньше недели, пожалуйста, обратитесь к нам позже, сейчас запросы обрабатываются в приоритете по дате вылета. Более подробная информация - [тут](#).

По АВИА билетам

Возврат авиабилета

- [Каким образом осуществляется возврат билета на самолет?](#)
- [Мне потребовалось сделать возврат билета незадолго до вылета, как это сделать?](#)
- [Как вернуть билет, если зарегистрировался на рейс](#)
- [Почему документы на возврат отправлены, а ответа нет несколько дней?](#)
- [Как вернуться деньги, если выпущена новая карта?](#)
- [Отказ в выдаче визы является уважительной причиной для возврата билета?](#)
- [Каков срок возврата денежных средств за авиа билеты?](#)
- [Почему не вернулись деньги на карту, хотя прошло больше месяца?](#)

Оплата авиабилета

- [Если с одного раза не получается оплатить при помощи пластиковой карты банка, то что делать?](#)
- [Почему деньги списались, а билет не пришел на почту?](#)
- [Страница сайта не отвечает после того, как я ввел оплату, что делать?](#)
- [Что делать если не приходит пароль для оплаты?](#)
- [Если не получается произвести оплату забронированного билета в срок, то что делать?](#)
- [Оплата по карте не прошла, как повторно оплатить билет?](#)

После покупки и оплаты авиабилета

- [Если возникла необходимость изменить дату вылета, то что необходимо сделать?](#)
- [Я получил маршрутную квитанцию и правила на мой тариф на иностранном языке, почему?](#)
- [Что делать, если допустил ошибку в имени/ фамилии?](#)
- [Где и когда можно пройти он-лайн регистрацию на рейс?](#)
- [Нужна ли маршрут-квитанция электронного авиабилета для полета?](#)
- [Как войти в Личный кабинет ?](#)

По ЖД билетам

Покупка ЖД билета

- [Оплатить ЖД билет нужно в течение пятнадцати минут, почему?](#)
- [Можно ли в электронной форме купить билет на поезд с украинской территории на российскую?](#)
- [Как оплачиваются электронные билеты на поезд?](#)
- [Что нужно предъявить проводнику при посадке в вагон?](#)
- [Каким образом действует процедура электронной регистрации?](#)
- [Где можно увидеть подтверждение того, что я прошел электронную регистрацию?](#)
- [Куда необходимо обращаться по вопросу возврата электронного билета?](#)

Страхование пассажиров ЖД транспорта

- [В каких случаях действует страховая защита?](#)
- [Каков период действия страхового полиса?](#)
- [Можно ли вернуть деньги за полис, если поездка отменится?](#)
- [Можно ли отказаться от страхования?](#)
- [Что произойдет с полисом при обмене билета на другие даты?](#)
- [Какие документы необходимо предоставить для получения страховой выплаты?](#)

Информация по отелям

- [Как совершить бронирование отеля?](#)
- [Как я могу оплатить бронирование?](#)
- [В какой момент с карты списываются или блокируются деньги?](#)
- [Что нужно для совершения бронирования?](#)
- [Является ли стоимость номера окончательной или вы берете комиссию за бронирование?](#)
- [Как я могу отменить свое бронирование?](#)
- [Взимается ли штраф за отмену бронирования?](#)
- [Как я могу внести изменение в свое бронирование?](#)

Полезная информация

Для пассажиров авиационного транспорта

- [Памятка для выезжающих за границу](#)
- [Правила перевозок](#)
- [Куда летаем](#)

Для пассажиров железнодорожного транспорта

- [Как заказать ЖД билет](#)
- [Как оплатить, заказанный ЖД билет](#)
- [Получение проездных документов](#)
- [Получение железнодорожного билета на бланке ОАО «РЖД»](#)
- [Правила возврата проездных документов](#)
- [Правила пассажирских перевозок железнодорожным транспортом](#)
- [Правила оформления детских билетов](#)
- [Порядок предоставления комплекса услуг повышенной комфортности](#)
- [Особенности оформления заказа на покупку проездных документов \(билетов\)](#)
- [Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте](#)
- [Какие документы необходимы для оформления железнодорожного билета](#)
- [Категории поездов и вагонов](#)
- [Электронная регистрация](#)
- [Что такое электронный билет на поезд](#)
- [Популярные маршруты](#)

Документы по страхованию пассажиров:

- [Правила страхования](#)
- [Таблица выплат](#)

По АВИА билетам

Возврат авиабилета

- Каким образом осуществляется возврат билета на регулярный рейс?

Для начала необходимо знать, что не каждый билет на самолет подлежит возврату, поэтому будьте внимательны еще при начальном оформлении билета.

- для невозвратных билетов: в зависимости от правил перевозчика, осуществляющего ваш перелёт, возможен возврат денежных средств за неиспользованные таксы (аэропортовые сборы), или полное отсутствие возврата денежных средств.

- для возвратных билетов: возможен возврат всей суммы, за вычетом штрафных санкций, согласно правилам авиакомпаний.

Внимание! Есть ряд авиакомпаний, в правилах которых прописаны невозвратные таксы при возврате билета. Подробнее о порядке подачи заявления на возврат [читайте здесь](#).

- Мне потребовалось вернуть билет незадолго до вылета, как это сделать?

Если ваши планы на перелет изменились, а до отправления рейса осталось совсем немного времени, то первое, что необходимо сделать- это снять места по вашей брони. Для этого вам необходимо обратиться к перевозчику. Необходимо быть готовым к тому, что срок менее суток до вылета считается критическим для взимания штрафных санкций на возвратный билет. Если вы не явились на рейс, а билет приобретен по минимальной стоимости, скорее всего вам будет отказано в возврате средств. Крайний момент, в который пассажир может вернуть хоть часть потраченных на билет денег, определяет каждый перевозчик в соответствии с внутренними правилами.

Отказаться от перелета возможно, направив заявку через форму обратной связи, либо непосредственно обратившись в авиакомпанию. Опоздание на рейс ничем не отличается от всех вышеописанных случаев, подходите к стойке регистрации и попросите сделать соответствующую отметку. Такая маршрутная квитанция с отметкой будет обоснованием того, что вам должны вернуть деньги за неиспользованный электронный билет, такое заявление можно заполнять даже после вылета.

Обращаем внимание, из-за большого потока обращений в связи с коронавирусом сроки обработки обращений могут быть увеличены. Запросы обрабатываются в порядке очереди. В приоритете - ближайшая дата вылета. Просьба создавать один запрос в клиентскую службу, он обязательно будет обработан. Мы делаем все от нас зависящее, чтобы каждый наш клиент получил своевременную помощь.

- Как вернуть билет, если зарегистрировался на рейс?

Вам необходимо отменить электронную регистрацию и прислать пакет [документов для возврата](#) через форму обратной связи.

- Почему документы на возврат отправлены, а ответа нет несколько дней?

Стандартный срок рассмотрения заявок составляет 24 часа с момента принятия обращения в работу. Свидетельством того, что Ваше обращение получено нашим сервисом, является присвоенный номер заявки, направленный в автоматизированном ответном сообщении на Ваш запрос. После принятия запроса в работу Вам поступит соответствующее адресное уведомление от специалиста. В период высокого туристического сезона сроки рассмотрения могут быть увеличены.

- Как вернуться деньги, если выпущена новая карта?

Деньги за возвращенные авиабилеты поступают на расчетный счет. Получить деньги с расчетного счета Вы можете обратившись в банк.

- Отказ в выдаче визы является уважительной причиной для возврата билета?

Да, в основном авиаперевозчик считает такую причину достаточной для вынужденного возврата всей суммы, но такое правило действует при соблюдении некоторых условий, которые могут отличаться в каждом отдельном случае.

- Каков срок возврата денежных средств за авиа билеты?

Обычно деньги за билет на самолет можно вернуть в течение семи - десяти дней с момента получения заявления от пассажира. Этот срок может сократиться или увеличиться по решению авиакомпании, мы стараемся обработать все заявки в течение одного-двух дней, затем получив положительный ответ от перевозчика, отправляем деньги на счет и далее все зависит от оперативности работы вашего банка, ведь деньги переводятся на банковский счет. Если же согласование с авиакомпанией требует более длительного времени, то возврат может быть проведен в более поздние сроки. Такие сложные запросы идут при попытке сделать вынужденный возврат, поэтому авиакомпания, особенно за дешевые авиабилеты, может отложить возврат денег. Но некоторые авиаперевозчики могут требовать согласования даже добровольных возвратов, к примеру, такими являются «Белавиа» и Korean Air, некоторые другие.

- Почему не вернулись деньги на карту, хотя прошло больше месяца?

В таких случаях может быть несколько причин:

- авиакомпания пока не произвела возврат денежных средств. В отдельных случаях авиакомпании требуется для возврата до 60 дней
- ваш банк имеет специальные условия по возврату денежных средств. Уточняйте в вашем банке.

Оплата авиабилета

- Если с одного раза не получается оплатить при помощи пластиковой карты банка, то что делать?

Если ваш платёж не прошел с первого раза, пожалуйста, убедитесь в том, что на вашей карте имеется достаточное количество денежных средств, она имеет CVV/CVC код. Вы можете попытаться оплатить ваш заказ ещё несколько раз, внимательно проверив заполняемые реквизиты карты. Не стоит волноваться - система не позволит один и тот же заказ оплачивать более одного раза.

Если ни вторая, ни третья попытка не помогла, то необходимо обратиться в службу поддержки вашего банка по указанным на карте данным или воспользоваться другими способами оплаты.

- Почему деньги списались, а билет не пришел на почту?

Внимание! Если ваша маршрутная квитанция была недоступна на последнем шаге бронирования, а также вы не получили её на адрес вашей электронной почты, указанной при бронировании, просим вас незамедлительно связаться со службой поддержки авиакомпании.

Страница сайта не отвечает после того, как я ввел оплату, что делать?

Рекомендуем проверить ваш электронный ящик. Как правило, оплата проходит успешно и копия маршрутной квитанции уже отправлена вам на почту. В случае, если оплата не прошла, маршрутная квитанция была недоступна на последнем шаге бронирования и не пришла к вам на почту, просим вас связаться со службой поддержки авиакомпании и уточнить статус вашего заказа.

- **Что делать если не приходит пароль для оплаты**

Если ваша карта подключена к мобильному банку, вы можете повторить попытку оплаты билета через полчаса, если это позволяет время, отведенное на оплату вашего билета. Если пароль снова не приходит, вам необходимо обратиться в банк, выпустивший вашу карту.

- **Если не получается произвести оплату забронированного билета в срок, то что делать?**

Если вы не успеваете оплатить вовремя, то по истечении срока, отведенного на оплату, ваша бронь автоматически аннулируется, о чем вы будете уведомлены по e-mail и через СМС. Для покупки билета вам нужно заново создавать заказ на сайте и бронировать новый билет.

- **Оплата по карте не прошла, как повторно оплатить билет?**

Для этого :

- Откройте в электронном адресе сообщение «Бронирование перелета заказ №.. на Aviakassa.com»

- В строке Ссылка на ваш заказ 13363705 нажмите на номер заказа.

- В открывшемся окне произведите оплату еще раз.

Также вы можете повторно оплатить заказ из вашего Личного кабинета.

После покупки и оплаты авиабилета

- **Если возникла необходимость изменить дату вылета, то что необходимо сделать?**

Возможности изменения устанавливаются правилами применения тарифа, по которому вы приобрели билет на самолет. Вам необходимо прислать заявку в случае возникновения необходимости обмена билета. Заполнить заявку можно в свободной форме, указав номер вашего заказа, номер билета, желаемые изменения в дате вылета, прилета, смены времени. После этого оператором будет произведен перерасчет, исходя из которого, Вы должны окончательно решить, будете ли вы менять авиабилеты, взвесив все за и против. При положительном решении высылается счет, по которому необходимо доплатить определенную сумму, посредством банковского перевода или кредитной картой. Сборы за изменение дат устанавливаются авиакомпаниями в соответствии с правилами примененного тарифа, по которому вы приобрели билет на самолет.

- **Я получил маршрутную квитанцию и правила на мой тариф на иностранном языке, почему?**

Тарифные правила и маршрутная квитанция предоставляются вам именно в том виде, который имеется в оригинале. То есть при создании бронирования в системе международного класса (например, Amadeus), распечатка ваших документов будет на иностранном (чаще всего, английском) языке. Эта система хранения информации применяется на международных рейсах многих авиаперевозчиков, включая российских (например, «Сибирь», «Аэрофлот», и другие). Возможности автоматического перевода в таком случае нет. Однако по вашему запросу вам может быть оказано содействие в переводе необходимой информации или составлении резюме по основным пунктам. Для этого вам необходимо отправить запрос через форму обратной связи.

- **Что делать, если допустил ошибку в имени/ фамилии?**

Обязательно свяжитесь с операторами авиакомпании или напишите запрос через форму обратной связи

- **Где и когда можно пройти он-лайн регистрацию на рейс?**

Получить информацию о сроках и зарегистрироваться Вы можете на сайте авиакомпании. Как правило, он-лайн регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 90 минут до вылета. Номер бронирования для он-лайн регистрации Вы найдете в маршрутной квитанции.

- **Нужна ли маршрут-квитанция электронного авиабилета для полета?**

Рекомендуется иметь маршрут-квитанцию при себе на протяжении всего путешествия. Это особенно важно в тех случаях, когда осуществляется перелет за границу. По прибытии в иностранное государство необходимо иметь возможность пройти все процедуры службы безопасности и иммиграционной службы, которые могут потребовать подтверждения дальнейшего маршрута или обратного вылета из страны.

Для путешествия внутри страны обязательно наличие паспорта, для международного путешествия – наличие действительного документа, позволяющего выезд за границу: загранпаспорта или паспорта международного образца. Авиакомпании рекомендуют иметь маршрут-квитанцию в аэропорту, хотя это не является необходимым для прохождения регистрации.

Также в некоторых аэропортах подтверждение на полет может понадобиться для предъявления службам авиационной безопасности, на контроле перед входом на регистрацию.

По ЖД билетам

Покупка ЖД билета

- **Оплата требуется в течение пятнадцати минут, почему?**

Таковыми являются требования. После бронирования билета в плацкартном вагоне нужно успеть произвести оплату в течение 15 минут, иначе ваш заказ будет автоматически аннулирован по истечении этого времени. Рекомендуем производить оплату банковской картой непосредственно на сайте, тогда отведенного времени будет вполне достаточно. При бронировании купейного билета или СВ время на оплату увеличивается до 3 часов, хотя в некоторых случаях это время может быть сокращено.

- **Можно ли в электронной форме купить билет на поезд с украинской территории на российскую?**

Да, такое возможно, но только для ограниченного перечня поездов. Однако получить электронный билет из Украины вы сможете только на российской территории, поэтому при покупке билетов позаботьтесь о приобретении билета туда и обратно на территории России.

- **Как оплачиваются электронные билеты на поезд?**

Оплата электронного жд билета возможна с помощью банковской карты. При этом следует учитывать, что после резервирования (бронирования) жд билета на оплату отводится только 15 минут.

- **Что нужно предъявить проводнику при посадке в вагон?**

Если пройдена электронная регистрация:

- **паспорт** (или другой удостоверяющий личность документ, реквизиты которого были указаны при оформлении билета);
- **посадочный купон** (распечатку или на экране мобильного устройства).

Если электронная регистрация не пройдена:

- **паспорт** (или другой удостоверяющий личность документ, реквизиты которого были указаны при оформлении билета);
- **билет**, полученный в кассе или терминале самообслуживания. (см. Как получить билет).

- **Каким образом действует процедура электронной регистрации?**

Бронируя ЖД билет на сайте, вы можете одновременно пройти электронную регистрацию. Если в процессе бронирования на этапе выбора мест и вагона вы отметили флажком «Пройти электронную регистрацию», то после оплаты билета вы получаете право посадки в поезд при наличии посадочного купона и паспорта. Ваши данные уже будут находиться у проводника и никаких дополнительных действий совершать не потребуется. Электронная регистрация возможна не менее, чем за 1 час до отправления поезда. Список поездов, для которых действует электронная регистрация, постоянно пополняется.

- **Где можно увидеть подтверждение того, что я прошел электронную регистрацию?**

После оплаты забронированного ЖД билета на последнем шаге бронирования вам будет предоставлен контрольный купон, то есть - электронный билет, в котором будет указано, что вы прошли электронную регистрацию, в этом контрольном купоне также будет указан 14-значный номер вашего заказа.

- **Куда необходимо обращаться по вопросу возврата электронного билета?**

По правилам компании-поставщика услуг, (ООО "УФС") для возврата электронного билета его необходимо обменять на бумажный билет на бланке ОАО «РЖД». О том, как это сделать, подробно описано [здесь](#). После получения бумажного жд билета вы можете вернуть его через любую железнодорожную кассу дальнего следования так же, как обычный жд билет, купленный в обычной кассе.

Страхование пассажиров ЖД транспорта

- **В каких случаях действует страховая защита?**

Полис страхования действует при наступлении событий, связанных с несчастным случаем.

Несчастный случай - внешнее, кратковременное (до нескольких часов), фактически произошедшее под воздействием различных внешних факторов (физических, химических, механических и т.п.) событие, характер, время и место которого может быть однозначно определены, наступившее в период срока страхования и возникшее непредвиденно, непреднамеренно, помимо воли Застрахованного, повлекшее за собой причинение вреда жизни и здоровью Застрахованного (п. 3.2.1 [Правил страхования](#) (PDF))

Примеры:

- железнодорожная катастрофа;
- террористический акт;
- травма;
- отравление;
- ожог;
- поражение электротоком;
- разбойное нападение;
- стихийное бедствие;
- «кирпич на голову...».

- **Какой период действия страхового полиса?**

Полис страхования от несчастных случаев СК «Ингосстрах-Жизнь» действует:

Начало действия: с момента объявления посадки на поезд, но не ранее 30 минут до отправления (на промежуточных станциях по ходу следования поезда – с момента объявления о прибытии поезда на станцию)

Окончание действия: до момента оставления Застрахованным станции назначения, если с момента прибытия поезда до момента оставления Застрахованным лицом станции назначения прошло не более 30 минут.

- **Можно ли вернуть деньги за полис, если поездка отменится?**

Да, можно. В случае возврата (добровольного или вынужденного) билета, договор страхования на время перевозки будет расторгнут автоматически. Стоимость страхового полиса (страховой взнос) возвращается клиенту в полном объеме тем же способом, что и денежные средства за возврат билета.

- **Можно ли отказаться от страхования по причинам не связанным с проездным билетом?**

Да, можно. Страхование пассажиров железнодорожного транспорта на время нахождения в поездке является добровольным. Расторжение договора страхования возможно в любое время. Возврат страхового взноса производится в размере 100% при условии, что расторжение договора страхования осуществляется **не менее чем за 1 сутки до начала поездки**.

Для расторжения договора страхования по желанию Страхователя (не обусловленному отказом от перевозки), необходимо прислать на e-mail авиакомпании .

- скан заявления о расторжении договора, заполненного и подписанного Страхователем:
- скан паспорта.

Внимание! Возврат страхового взноса при расторжении договора страхования производится тем же способом, которым ранее была произведена оплата авиабилета и страхового взноса.

Скачать [форму заявления о расторжении договора страхования](#)

- **Что произойдет с полисом при обмене билета на другие даты?**

Договор страхования продолжит действовать в отношении новых дат перевозки, **если номер заказа билета остается без изменений**, в случае если вы сами решите по каким-либо причинам изменить даты поездки.

В обратном случае, действующий договор страхования расторгается и по нему осуществляется возврат ранее уплаченного страхового взноса, а взамен оформляется новый страховой полис с актуальными датами перевозки..

- **Какие документы необходимо предоставить для получения страховой выплаты?**

Застрахованный или его представители обязаны в течение 30 дней письменно известить Страховщика о событии, обладающим признаками страхового случая, и представить документы, необходимые для установления причин, характера события, обладающего признаками страхового случая, и его связи с наступившими последствиями.

Для получения страховой выплаты Страховщику предоставляются следующие документы:

- страховой полис, заявление на выплату, проездные документы (при наличии),
- документ, удостоверяющий личность получателя,
- акт (документ) о несчастном случае с Застрахованным пассажиром на транспорте, составленный транспортной компанией (перевозчиком) или справку из медпункта ж/д вокзала, если несчастный случай произошел на территории ж/д вокзала.

Также предоставляются в случае травмы – документы из медицинского учреждения; при установлении инвалидности – нотариально заверенная копия справки МСЭ, копия направления на медико-социальную экспертизу или копия медицинской карты или оригинал выписки из истории болезни; в случае смерти Застрахованного – нотариально заверенная копия свидетельства о смерти, оригинал либо нотариально заверенная копия справки о смерти из ЗАГСа с указанием причины смерти, оригинал либо нотариально заверенная копия свидетельства о праве на наследство, выданного нотариусом.

Страховщик для принятия решения об осуществлении страховой выплаты вправе запрашивать у Застрахованного лица, Выгодоприобретателя и других лиц иные документы, необходимые ему для принятия решения.

Подробнее об условиях страхования, порядке урегулирования претензий по происшествиям и необходимых для этого документах Вы можете прочитать в [Правилах страхования](#) (PDF).

Для извещения о страховом случае или получении страховой выплаты обратитесь в компанию СК «Ингосстрах-Жизнь» по следующим контактам:

Телефон/факс: 8 800 100 77 55 (бесплатно по РФ), 8 (495) 921-32-23

Электронная почта: pochta_rf@ingos.ru

Почтовый адрес: 125171, г. Москва, Ленинградское ш, д.16, стр.9

Информация по отелям

Полезная информация

Для пассажиров авиационного транспорта

○ Памятка для выезжающих за границу

Перед началом вашей поездки проверьте, подготовлены ли надлежащим образом все необходимые вам документы.

1. **Паспорт.** Тщательно сверьте правильность записи всех основных сведений (Ф.И.О., дата рождения, пол, срок действия паспорта), особенно, если паспорт новый. По законодательству целого ряда стран срок действия паспорта должен заканчиваться не ранее чем через шесть месяцев после въезда в страну. Если в паспорт вписаны дети, необходимо проверить верность указанных о них сведений и наличие фотографий для детей старше 6 лет. Паспорт не должен иметь повреждений, пятен и посторонних записей. Находясь за границей, паспорт держите при себе, не отдавайте его никому на хранение или в качестве залога.
2. **Наличие виз** в страны, с которыми установлен визовой порядок въезда.
3. Если **поездка** в страну назначения осуществляется транзитом через территорию других государств, Вам следует заранее проконсультироваться в консульских учреждениях государств, которые Вы намереваетесь посетить проездом, относительно необходимости оформления транзитных виз, а также сроков действия таких виз с учетом даты возвращения.
4. Проездные документы на все виды транспорта должны быть выписаны на ту же фамилию, которая указана в паспорте. Проверьте, чтобы Ваш маршрут следования и даты въезда-выезда полностью соответствовали тому, что записано в билетах.
5. Не забудьте взять с собой в поездку оригиналы туристических ваучеров, официальных приглашений, страховых полисов.

Рекомендуется сделать ксерокопию билетов, страниц паспорта (как заграничного, так и внутреннего) с биографическими данными, визами, штампом о регистрационном учете, водительского удостоверения (если имеется), кредитных карт, ваучера, приглашений. Обязательно возьмите с собой запасные паспортные фото, в том числе на детей. Они пригодятся в случае утери документов, а также в иных ситуациях, которые могут возникнуть в стране пребывания. Хранить копии следует отдельно от оригиналов.

В аэропорту

Не забудьте заполнить таможенную декларацию (если это необходимо). Храните талоны на сданный багаж, которые обязательно потребуются в случае его утери. При возникновении проблем рекомендуем обращаться к представителю авиакомпании или к сотруднику аэропорта. Авиабилет, паспорт, деньги и иные ценные вещи лучше всегда иметь при себе.

○ Правила перевозок

Правила перевозки пассажиров регулируются официальными документами IATA (The International Air Transport Association)

http://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/Russian_Federation/Russian/

● Куда летаем:

○ [Самые популярные маршруты](#)

● Для пассажиров железнодорожного транспорта

○ [Как заказать ЖД билет](#)

○ [Как оплатить, заказанный ЖД билет](#)

○ [Получение проездных документов](#)

○ [Получение железнодорожного билета на бланке ОАО «РЖД»](#)

○ [Правила возврата проездных документов](#)

○ [Правила пассажирских перевозок железнодорожным транспортом](#)

○ [Правила оформления детских билетов](#)

○ [Порядок предоставления комплекса услуг повышенной комфортности](#)

○ [Особенности оформления заказа на покупку проездных документов \(билетов\)](#)

○ [Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте](#)

○ [Какие документы необходимы для оформления железнодорожного билета](#)

○ [Категории поездов и вагонов](#)

○ [Электронная регистрация](#)

○ [Что такое электронный билет на поезд](#)

○ [Популярные маршруты](#)

● Документы по страхованию пассажиров:

○ [Правила страхования](#)

○ [Таблица выплат](#)

○ [Образец заявления на возврат страховой премии](#)