حق مصرف کننده

دخل و خرج امروز به سراغ حقوق مصرف کننده در حوزه خدمات حمل و نقل بین شهری رفته است تا بداند حقوق مسافر هنگام مسافرت با وسایل نقلیه عمومی چیست. این گزارش به قوانین مربوط به خرید و استرداد بلیت، وظایف شرکت های مسافرتی راه آهن و حقی که مسافران قطار بر گردن مسئولان دارند، پرداخته است.

خدمات حمل و نقل بین شهری و حقوق مصرف کننده (۱)

حقوق مسافر قطار

نویسنده: **سینا واحدی فر**
h.habibi@khorasannews.com

با آمدن فصل سرما و شروع مدرسه ها، بازار سیر و سیاحت هم از رونق همیشگی خود در فصل های شلوغ سال می افتد. اما آن هایی که اهل سفر اند و البته بچه مدرسه ای هم ندارند، ممکن است هر لحظه برای رفتن به مسافرت وسوسه شوند. ایران چهار فصل این امکان را برای همه فراهم می کند تا هر موقعی از سال چمدان ببندیم و سفر را آغاز کنیم. اما بسته به این که با چه وسیله ای سفر می رویم، ممکن است با مشکلاتی نیز روبه رو شویم که شیرینی سفر را به کام مان تلخ کند. حال می خواهد اتوبوس باشد یا هواپیما. مشکلاتی که اگر از حق خود آگاه باشیم به راحتی قابل حل و فصل است. پس دخل و خرج به سراغ حقوق مصرف کننده در حوزه خدمات حمل و نقل بین شهری رفته است تا بداند که حقوق مسافر هنگام مسافرت با وسایل نقلیه عمومی چیست. این گزارش به وظایف شرکت های مسافرتی راه آهن و حقی که مسافران قطار بر گردن مسئولان دارند، پرداخته است.

داستان یک بلیت!

با توجه به انواع قطارهایی که هر سال نیز به تعدادشان افزوده می شود و همچنین شرکت های خصوصی و دولتی که در مسیرهای ریلی مختلف فعالیت می کنند، دست تان برای خرید بلیت بسیار باز است. شما می توانید نوع قطار و میزان قیمت بلیت خود را انتخاب کنید. اما بیشتر مشکلاتی که ممکن است در سفر با قطار پیش بیایند از باب خرید بلیت و مسائل حاشیه ای آن است. بلیت قطار را می توان به صورت حضوری، از دفاتر معتبر فروش و ایستگاه های قطار و نیز به صورت اینترنتی از سایت راه آهن جمهوری اسلامی ایران خرید، اما پس دادن آن تنها از مسیر حضوری ممکن است. بلیت قطارهای مسافری را می توانید در همه مراکز فروش رایانه‌ای بلیت (در ساعات کاری نمایندگی های فروش) با ارائه کارت شناسایی و بنابر مقررات مربوط پس بدهید. بنابراین نیازی نیست به مرکز خرید بلیت بروید. همه بلیت هایی که پس داده می شوند جمع آوری و در ساعت ۱۰ صبح روز قبل از حرکت، دوباره در مراکز فروش بلیت فروخته می‌شوند. اگر روز قبل از حرکت، از ایام تعطیل باشد، بلیت ها در روز اداری قبل صادر می‌شوند، مثلا بلیت روز شنبه روز پنج شنبه عرضه می‌شود.

اگر بخواهید همراه با فرزند کوچک تان با قطار سفر کنید، می توانید برای کودک زیر دو سال بدون اختصاص جا، ۱۰ درصد از بهای بلیت نیم بها بگیرید و در صورت تقاضای جا برای اطفال زیر دو سال، بلیت نیم بها دریافت کنید. برای کودکان دو تا ۱۲ سال نیز بلیت نیم بها با ارائه شناسنامه صادر می‌شود.

از سوی دیگر مهم ترین و اصلی ترین وظیفه مسافر در سفر با قطار تهیه بلیت است، اگر بدون بلیت وارد قطار شدید، رئیس قطار موظف است بهای کامل بلیت را با صدور قبض مربوط، از شما دریافت کند. همچنین برای قطارهای تندرو (اکسپرس) ۵۰ درصد بیشتر از قیمت اصلی بلیت باید پول بدهید. البته دریافت این مبلغ هیچ الزامی برای تامین جا و محل استراحت برای شما به وجود نمی آورد.

تاخیر در حرکت و هزار مشکل!

پس از خرید بلیت و آمادگی لازم برای سفر، باید یک ساعت پیش از حرکت در ایستگاه حضور داشته باشید. حضور شما در صحنه می تواند زمانی که اتفاق غیر مترقبه ای رخ می دهد، شما را نجات دهد و راحت تر از دیگران به حقوق خود برسید. مهم ترین مشکلی که شاید از ابتدای سفر از لذت آن کم کند، تاخیر در حرکت قطار است. تاخیر در شروع حرکت قطار از زمان عبور مسافر از باجه کنترل بلیت محاسبه می شود و باید از شروع زمان اعلام کنترل بلیت میزان تاخیر قطار را محاسبه کنید.

اگر بیش از یک ساعت تاخیر اعلام شود و پس از اعلام کنترل بلیت و اطلاع رسانی به مسافران باشد، با شرط باز بودن باجه فروش بلیت ایستگاه و همچنین پانچ نبودن بلیت و تا قبل از حرکت قطار، وجه کامل بلیت در همان روز پرداخت می‌شود.

تاخیر با طعم پذیرایی!

در قطارهای تندرو، اگر زمان رسیدن به مقصد پس از گذشت از زمان وعده غذایی روزانه باشد، مسئولان قطار موظف اند برای مسافران پذیرایی رایگان تهیه کنند. زمان محاسبه شده برای پذیرایی در این نوع از قطار ها، به این صورت است:

پذیرایی صبحانه بعد از ساعت ۸ صبح، ناهار بعد از ساعت ۱۳ و شام بعد از ساعت ۲۰. یعنی اگر قطار اکسپرس با تاخیر خود از این ساعات عبور کند، باید آن وعده غذایی را برای مسافر خود تهیه کند. البته باید توجه داشت که برای برخی مسیرها این زمان قابل تغییر است، برای دانستن دقیق این مورد، باید در هنگام حرکت از رئیس قطار زمان دقیق آن را بپرسید.

اگر تاخیر در حرکت قطار طوری باشد که مسافر باید اقامت شبانه داشته باشد، هزینه اقامت و غذا به عهده شرکت ریلی است. همچنین اگر قطاری که قرار بود با آن سفر کنید تغییر کرد، در صورت سفر با قطار درجه پایین‌تر تفاوت قیمت بلیت، به مسافر پرداخت می‌شود و در صورت تغییر قطار به درجه بالاتر، لازم نیست پول اضافه ای بپردازید.

تاخیر برای قطار دوم!

مشکل تاخیر قطارها به همین جا ختم نمی شود، گاهی مجبوریم برای سفری طولانی از دو مسیر قطار یا یک مسیر قطار و هواپیما استفاده کنیم. در آن زمان با تاخیر قطار اول ممکن است از قطار یا هواپیمای بعدی جا بمانیم. برای جلوگیری از این کار، در ابتدا باید حتما از زمان ورود به مقصد اول تا زمان حرکت قطار یا وسیله نقلیه دوم سه ساعت فاصله باشد. اگر این فاصله را رعایت کرده باشید و تاخیر قطار بیش از این حد یعنی بالاتر از سه ساعت باشد، با ارائه بلیت سفر دوم می توانید، وجه کامل بلیت قطار بعدی را دریافت کنید و با قطارهای بعدی اعزام شوید. اما اگر ادامه سفر با وسیله ای غیر از قطار باشد، باید حتما چهار ساعت فاصله بین دو بلیت در نظر بگیرید.

تهویه مطبوع حق مسافر!

همیشه خسارت برای تاخیر در حرکت قطار نیست، مسافر حقوقی به جز رسیدن در زمان مناسب نیز دارد. یکی از مهم‌ترین آن ها تهویه و هوای مطبوع در مسیر قطار است. اگر تهویه کوپه یا واگن شما قطع شد و در اسرع وقت اصلاح نشد، با در دست داشتن بلیت خود، تا یک ماه می توانید ۵۰ درصد هزینه بلیت را پس بگیرید و نیز شکایت خود را به راه آهن کشور اعلام کنید.

یکی دیگر از مواردی که جزئی از حقوق مسافران قطار است، حضور در کوپه و واگنی است که در ابتدا بلیت آن را تهیه کرده اید. ممکن است در بعضی از قطارها چند نوع کوپه با سطوح مختلف وجود داشته باشد، به هر دلیلی اگر به کوپه‌ای با درجه پایین‌تر یا رستوران و راهرو انتقال داده شدید، می توانید ۱۰۰ درصد بهای بلیت را حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت از محل های فروش بلیت دریافت کنید البته مبلغ خدمات ایستگاهی از آن کسر می شود.

پرداخت خسارت، با ارائه اصل شناسنامه یا کارت شناسایی معتبر به همراه یک برگ کپی آن و لاشه بلیت در همه مراکز فروش بلیت امکان‌پذیر است.

مسیر های شکایت

شکایت از قطارها از دو مسیر راه آهن جمهوری اسلامی و نیز مراجعه به شرکت های دارنده قطار ممکن است. اما ساده‌ترین راه آن تماس با سامانه "صدای مسافر راه آهن ج.ا.ا" به شماره ۰۲۱۵۱۴۹ است. پس از اعلام شکایت می توانید کد رهگیری برای پیگیری شکایت خود دریافت کنید.

سامانه اطلاع رسانی و ارتباط با مشتری هر کدام از شرکت های مسافربری ریلی نیز می تواند محل شکایت شما از انجام نشدن وظایف مربوط به قطار باشد.

۱۵۳۹ شرکت حمل‌ونقل ریلی رجا
۰۲۱۴۳۴۵۷ شرکت سفیر ریل

وظایف رئیس و معاون سالن ایستگاه

- پاسخ گویی مناسب و رفع مشکلات مسافران، پیمانکاران و کارکنان ایستگاه
- نظارت بر حسن ارائه خدمات مناسب به مسافران محترم
- نظارت بر حسن کار کلیه تجهیزات ایستگاه
- نظارت بر حسن انجام کار پیمانکاران ایستگاه
- انعکاس مشکلات و نقایص غیر قابل رفع به مدیریت ارشد جهت ارائه راهکار
- هماهنگی در خصوص اجرای اقدامات عمرانی، تجهیزاتی و خدماتی ایستگاه
- پیگیری دریافت پیشنهادهای مسافران و ایجاد امکانات مورد نیاز آنان

وظایف راهنمای مسافر

- ارائه راهنمایی های لازم به مسافران
- یاری‌رسانی به مسافران مسن و ناتوان
- هدایت مسافران برای استفاده مطلوب از خدمات و امکانات ایستگاهی
- تذکر و راهنمایی لازم به افراد خاطی
- کنترل درهای ورودی و خروجی

وظایف متصدی کنترل بلیت

- کنترل بلیت مسافر با اوراق شناسایی معتبر
- ممانعت از ورود مسافران بدون بلیت یا دارای بلیت غیر معتبر به سکوها
- رعایت حسن سلوک و برخورد مسئولانه با مراجعان و کارکنان
- هدایت مسافران دارای بلیت مشکل دار به مدیریت ایستگاه

وظایف متصدی اطلاعات

- پاسخ گویی مناسب به سؤالات مراجعان
- راهنمایی و هدایت مراجعان به واحدها و قسمت‌های مورد نظر
- اعلام آخرین وضعیت قطارهای مسافری از طریق سیستم صوتی
- اعلام وسایل یا افراد گمشده و نیز پیدا شده از طریق سیستم صوتی
- اعلام پیام‌های عمومی مورد نیاز مراجعان ایستگاه از طریق سیستم صوتی

وظایف پزشک و بهیار واحد خدمات ویژه

- ارائه خدمات رایگان امدادی به مسافران، استقبال کنندگان و کارکنان ایستگاه
- جابه‌جایی مسافران ناتوان با ویلچر از قطار تا وسیله نقلیه جهت خروج مسافر از ایستگاه
- جابه‌جایی مصدومان قطار توسط آمبولانس "به صورت رایگان" به نزدیک ترین بیمارستان

وظایف متصدی واحد اشیای جا مانده مسافران در قطار و ایستگاه‌های مسافری

- دریافت اشیای جا مانده از مسافران در قطار و ایستگاه های مسافری، از مهمانداران قطار، کارکنان ایستگاه یا مسافران و دادن رسید اشیا به تحویل دهنده
- ثبت مشخصات اشیای پیدا شده در سیستم کامپیوتر
- ثبت درخواست های مسافرانی که اشیای خود را گم کرده اند.
- پیگیری برای پیدا شدن اشیای جا مانده و پاسخ به مسافرانی که اشیای خود را گم کرده اند.
- تحویل اشیای جا مانده از مسافران به صاحبان آن ها در قبال دریافت رسید

جدول استرداد بلیت قطار:

زمان استرداد	بهای بازگشتی
تا یک ساعت پس از صدور به شرط حرکت نکردن قطار	۱۰۰ درصد بهای بلیت
تا ساعت ۱۲ روز قبل از حرکت قطار	۹۰ درصد بهای بلیت
از ساعت ۱۲ روز قبل تا ۳ ساعت مانده به حرکت قطار	۷۰ درصد بهای بلیت
۳ ساعت مانده به حرکت قطار تا لحظه حرکت	۵۰ درصد بهای بلیت
در صورت مفقود شدن بلیت تا یک ساعت قبل از حرکت	۵ درصد بها برای بلیت المثنی

تور کویر مصر هتل سنتی بالی
فردوسی سیر واحد نمونه صنعت گردشگری
فردوسی سیر ۳۸۴۸۰۰۸۰

نرخ استثنائی شمال، چابهار، طبس، کاشان، قم
کیش، قشم
یزد شیراز اصفهان
پاسین گشت ۳۸۶۵۲۶۶۶
۰۹۱۵ ۵۱۸ ۳۴ ۱۱

هواپیمایی سپهران بوئینگ مدرن 737
سه شنبه - جمعه
گارانتی سالیانه هتل های هلیا ۴* پارمیدا ۵*
کیش
اقساط ۱۰ ماهه چک آزاد
تشریفات پرواز ۰۵۱۳۸۳۳۱۳۸۰ - ۰۵۱۳۱۴۰۶

اقساط دلخواه
کیش
ترکیه هند مالزی دبی تایلند
Flamingo
۳۴ ۹۹۹ ۳۶۰

ضامن
تایلند
مالزی.دبی
ZAMEN TRAVEL AGENCY
۳۸ ۴۳۰ ۴۵۰

صرافی سامانی (ارایه خدمات ویژه به مسافرین و آژانسهای مسافرتی)
اطلاع از نرخ لحظه ای ارز
جهت عضویت در کانال تلگرام:
@samaniexchange ۰۹۱۰۱۱۵۱۳۸۸

تور گروهی ۶ روزه صبحانه، نهار، شام
mashhadsafar.ir
تور کویر + یزد
کیش قشم اصفهان
پرواز های جاری
۳۸۹۰۴۲۳۳
۰۹۱۵ ۱۱۱ ۸۴۸۱

خدمات ویزای:
اخذ وقت کشورهای عضو شنگن
کانادا انگلستان استرالیا
پراوران (بلوار سجاد) ۳۷ ۶۱ ۱۱ ۵۰

پرواز نجف بغداد
پنجشنبه هر هفته
۳۷۳۴۵۲۵۹ | ۰۹۱۵۷۰۹۴۳۸۰
هستی سیر توس

۳۶۰۳۶۰۱۰
اقساط
کیش
ارزانترین قیمت
تخصص ماست

شفیعیان شعبه و شریک دیگری ندارد
آرام سیر شفیعیان
نقد و اقساط
زمینی هوایی
رزرو هتلهای عراق در ایام سال
نجف کربلا
اخذ ویزای عراق زیر نظر سازمان حج
۰۹۱۵۱۱۶۱۳۹۶ - ۳۸۵۵۰۳۶۰
امام رضا ۴۳ میدان ۱۵ خرداد (ضد)

گروهی
ویتنام دبی صربستان
استانبول هند سریلانکا
مالزی سنگاپور تایلند
سپیدپرواز
۰۵۱-۳۱۸۳۳
۳۸۴۴۴۴۹۳
WWW.SEPIDPARVAZ24.COM
@SEPIDPARVAZTOOS
احمدآباد، بین ملاصدرا ۳ و ۵، پلاک ۱۷

تورگروهی اروپا با دعوتنامه رسمی
وین-پراگ-رم-پاریس
دبی.مالزی.هند.کیش
دوباره سلام جیسا ۳۶۰۸۶۰۱۱

آذین گشت
بهترین نرخ بهترین خدمات
گارانتی سالیانه هتل و پرواز
قشم اصفهان شیراز یزد
هتل ۲ تا ۵ ستاره
کیش
۰۵۱۳۷۵۰۵
۳۷۶۰۵۰۰۱
AGS724.ir

آبتین سیرتوس
شرکت خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی و زیارتی
با ما متفاوت سفر کنید
TURKISH AIRLINES
ثبت نام تور های اروپای نوروز ۹۷
۴ درصد تخفیف برای ثبت نام های زودهنگام
سوئیس.ایتالیا ۲۸ اسفند
اسپانیا.ایتالیا.هلند ۲ فروردین
مجارستان.اتریش.چک.آلمان ۲۹ اسفند
خرید آنلاین www.ABTIN24.com
گوانگجو.ویتنام.کامبوج.هند
خط ویژه ۰۵۱ ۵۱۵۶
به ما بپیوندید و از بهترین تورها باخبر باشید
@abtintravel
@abtin_seir
بلوار سجاد/خیابان بزرگمهر جنوبی/بین ۹ و ۱۱/پلاک ۱۷۵

۳۸۵۴۸۶۰۰ ۳۸۴۳۱۹۱۹ ۳۲۲۱۱۱۴۴ ۳۸۸۲۹۹۱۰
دنیاسیر DONYASEIR آتی ATI دیدار DIDAR اسپادانا ESPADANA
چارتر هفتگی
یکشنبه و چهارشنبه هرهفته
هندوستان
OMAN AIR
۹ و ۱۱ روزه

فستیوال تورهای پاییزه
گشت جزیره + سافاری رایگان
کیش کویر مصر
قشم طبس یزد شیراز تورهای یکروزه آخرهفته
نرخ ویژه قرعه کشی تورهر سه ماه یکبار
همراهان سفرخوش ۳۷ ۶۳ ۷۱ ۷۰

نجف کربلا
زمینی ۸/۳۰ ، ۹/۱۱
هوایی ۹/۱۳ ، ۹/۲
ویزای فوری
پرساگشت ۳۸۱۱۲۴۰۰
نقد.اقساط ۰۹۱۵۳۱۰۰۳۲۰

شنبه هر هفته
آتی ATI Tour & Travel Agency
سفر آتی با آتی
www.atitravel.com
به زیبا ترین ساحل دنیا سفر کنید!
بالی
تور.بلیت.ویزا
QATAR AIRWAYS
نرخ ویژه
۲۵ سال تجربه و خدمت
۳۸۴۳۱۹۱۹ _ ۳۸۶۸۹۲۴۶ _ ۳۸۸۰۸

حقاسیر ۲۸۰۶۹
مالزی استانبول دبی
موج آبی ۲۸۴۴۰۴۴

دبی
اخذ ویزای دبی در کمترین زمان
مجری مستقیم تورهای
ترکیه تایلند گرجستان کیش قشم
باشرایط اقساط و تضمین کیفیت
۰۹۱۵ ۰۶۸ ۶۸ ۶۲
چارترکننده پروازهای
مشهد/نجف/مشهد
یکشنبه/سه شنبه/جمعه هرهفته
با هواپیمایی معراج
۹۶۱۵۷۳۵۳/م
اخذ ویزای عراق با نازلترین قیمت در کمترین زمان ممکن
پیشگامان سفری دیگر (صادقی) ۳ ۷۱۳ ۷۰ ۳۱-۶ | ۰۹۱۵ ۹۱۶ ۸۸۴۲

تور گروهی
سریلانکا ۹ روزه
۲شب کلمبو + ۳شب کندی + ۳شب بنتوتا
۸ شب و ۹ روز اقامت در هتل های ۵* لوکس
نقد و اقساط
تاریخ حرکت ۱۴ آذرماه
روشن سیر ROSHAN SEIR Tour & Travel Agency
روشن سیر ۰۵۱-۳۱۴۴۱