

**CÔNG TY CỔ PHẦN
VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT HÀ NỘI**

Số: 460/QĐ-VTHN

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 22 tháng 6 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành hướng dẫn thực hiện Thông tư 09/2018/TT-BGTVT ngày 02/3/2018
Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường
sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia**

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI ĐƯỜNG SẮT HÀ NỘI

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt Hà Nội đã được Đại hội đồng cổ đông thông qua;

Căn cứ Luật đường sắt đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 16/6/2017 và được thi hành từ ngày 01/7/2018;

Căn cứ Thông tư số 09/2018/TT-BGTVT ngày 02/3/2018 của Bộ Giao thông Vận tải ban hành Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia;

Căn cứ văn bản số 671/CĐSVN-VTATGT ngày 09/4/2018 của Cục Đường sắt Việt Nam về việc triển khai thực hiện Thông tư số 09/2018/TT-BGTVT ngày 02/3/2018 của Bộ Giao thông Vận tải;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Kinh doanh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “hướng dẫn thực hiện Thông tư 09/2018/TT-BGTVT ngày 02/3/2018 Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia”.

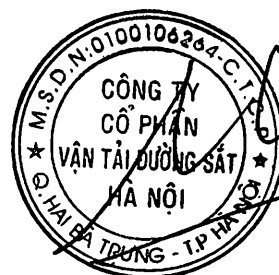
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01/7/2018. Các quy định trước đây có nội dung trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. Trưởng các phòng nghiệp vụ Công ty, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Công ty cổ phần vận tải đường sắt Hà Nội chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Cục ĐSVN (Để b/cáo);
- TCT ĐSVN (Để b/cáo);
- Các Ban: Vận tải, KHKD, TCKT của TCT ĐSVN (Để b/cáo);
- HĐQT Công ty (Để b/cáo);
- Ban Điều hành Công ty;
- Ban Kiểm soát Công ty;
- Trung tâm ĐHGTVTĐS (Để p/hợp);
- Công ty VTĐS Sài Gòn (Để p/hợp);
- Lưu: VT, KD.

TỔNG GIÁM ĐỐC



KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Phùng Thị Lý Hà

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia

*(Ban hành theo QĐ số 460/QĐ-VTHN ngày 22 tháng 6 năm 2018
của Công ty Cổ phần Vận tải đường sắt Hà Nội)*

Thông tư “Quy định về vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia” được Bộ giao thông vận tải ban hành theo QĐ số 09/2018/TT-BGTVT ngày 02/3/2018, có hiệu lực kể từ 0h00 ngày 01/7/2018. Để tạo điều kiện thuận lợi cho các đơn vị trong quá trình thực hiện, sau khi trao đổi và thống nhất với Công ty cổ phần vận tải đường sắt Sài Gòn, Công ty cổ phần Vận tải đường sắt Hà Nội (Công ty VTĐS Hà Nội) hướng dẫn thực hiện một số điều trong Thông tư này như sau:

A. Một số vấn đề cần lưu ý:

Trong văn bản này, những Điều không hướng dẫn thì chỉ in tên của Điều đó bằng chữ nghiêng nét đậm; Những Điều, Khoản có hướng dẫn thì in nội dung của Điều đó bằng chữ nghiêng, nét thanh; Phần chữ in đứng, nét thanh là nội dung hướng dẫn.

B. Nội dung cụ thể:

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Chương II VẬN TẢI HÀNH KHÁCH

Điều 4. Vé hành khách

Điều 5. Quy định về bán vé hành khách

1. Doanh nghiệp phải tổ chức bán vé tại nhiều địa điểm, nhiều ngày trước thời điểm tàu chạy, nhiều phương thức bán vé tạo điều kiện thuận lợi cho người mua vé.

2. Trường hợp cần thiết, doanh nghiệp có thể đề nghị người mua vé cung cấp giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ khác có đầy đủ các thông tin cá nhân được pháp luật công nhận. Trường hợp mua vé trực tuyến qua mạng thông tin điện tử, người mua vé phải cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết theo quy định của doanh nghiệp.

Khoản 2 Điều 5 được thực hiện như sau: *✓✓*

Giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ khác có đầy đủ các thông tin cá nhân được pháp luật công nhận gồm:

a. Đối với hành khách mang quốc tịch nước ngoài: Hộ chiếu hoặc công hàm của cơ quan ngoại giao, lãnh sự xác nhận nhân thân của hành khách, có dán ảnh, đóng dấu giáp lai và đơn giải trình mất Hộ chiếu của hành khách có xác nhận của công an địa phương.

b. Đối với hành khách mang quốc tịch Việt Nam:

- Hành khách trên 14 tuổi (gọi tắt là Người lớn): Hộ chiếu; Giấy chứng minh nhân dân (CMND); Căn cước công dân (CCCD); Giấy chứng minh, chứng nhận của các lực lượng vũ trang; Thẻ Đại biểu Quốc hội; Thẻ Nhà báo; Thẻ Đảng viên; Thẻ Đoàn viên; Giấy phép lái xe ô tô, mô tô; Trường hợp hành khách chưa có hoặc làm mất CMND/CCCD, hành khách phải có giấy xác nhận nhân thân có dán ảnh và đóng dấu giáp lai của công an địa phương nơi cư trú.

- Hành khách từ 06 đến 14 tuổi (gọi tắt là Trẻ em): Hộ chiếu; Bản sao giấy khai sinh; Giấy xác nhận của tổ chức xã hội đối với trẻ em do tổ chức xã hội đang nuôi dưỡng, chỉ có giá trị sử dụng trong thời gian 06 tháng kể từ ngày xác nhận.

3. Căn cứ vào từng thời điểm cụ thể, từng loại chỗ, từng loại tàu, doanh nghiệp quy định cụ thể việc ghi họ, tên, số giấy hoặc số thẻ lên vé theo một trong các giấy tờ quy định tại khoản 2 Điều này.

Khoản 3 này được hướng dẫn như sau:

a. Khi hành khách mua vé tàu trên Web, qua ứng dụng Smartphone: Phải khai báo chính xác thông tin cá nhân phù hợp với giấy tờ tùy thân và thông tin lấy hóa đơn điện tử (nếu có nhu cầu lấy hóa đơn) để có thể xác định tính sở hữu vé.

b. Khi hành khách mua vé trực tiếp tại cửa bán vé tại các ga đường sắt, tại các đại lý bán vé tàu hỏa (áp dụng cho vé điện tử, không áp dụng cho vé cứng và vé đi ngay không ghi thông tin cá nhân trên thẻ lên tàu) cung cấp các thông tin như sau:

- Đối với người lớn: Cung cấp họ tên và số hiệu giấy tờ tùy thân có ảnh được pháp luật công nhận.

- Đối với trẻ em: Cung cấp họ tên và ngày tháng năm sinh của trẻ em (đồng thời bắt buộc cung cấp thêm thông tin của người lớn đi cùng hành trình).

- Đối với người mua vé hộ: Cung cấp thông tin của người đi mua vé và kê khai thông tin người đi tàu như quy định trên.

- Đối với các tổ chức, đơn vị, cá nhân mua vé tập thể: Cung cấp danh sách hành khách đi tàu (họ tên và số hiệu giấy tờ tùy thân); Tên đơn vị, công ty, mã số thuế (nếu có).

- Đối với các đối tượng chính sách xã hội và đối tượng được mua vé giảm giá: Thực hiện theo quy định của Công ty VTĐS Hà Nội.

c. Đối với vé đi ngay: Chỉ được bán tại các cửa vé đặt tại các ga đường sắt trong vòng 04 giờ trước giờ tàu chạy.

Vé đi ngay được chia làm 2 loại:

- Đối với vé đi ngay có cung cấp thông tin cá nhân: Hành khách cung cấp tên và 3 số cuối của giấy tờ tùy thân (trẻ em chỉ cần năm sinh). *✓*

- Đối với vé đi ngay không cung cấp thông tin cá nhân: Hành khách không cần cung cấp thông tin cá nhân nhưng phải chịu trách nhiệm bảo quản, giữ bí mật mã vé điện tử. Ngành đường sắt sẽ không chịu trách nhiệm trong các trường hợp: Mất vé, trùng chỗ trên tàu, xin trả lại vé (*trường hợp khi có sự cố gây tắc đường chạy tàu vì nguyên nhân bất khả kháng và ốm đau đột xuất thì các vé này sẽ được trả lại theo quy định khi có biên bản của trưởng tàu, Giám đốc các Chi nhánh Vận tải đường sắt hoặc người được ủy quyền lập tại thời điểm đó*).

Hành khách có thể lựa chọn hình thức cung cấp thông tin cá nhân hoặc không cung cấp thông tin cá nhân và phải tuân theo các chính sách, quy định của Công ty VTĐS Hà Nội.

d. Khi đi tàu, hành khách phải mang theo giấy tờ tùy thân và các giấy tờ có liên quan có thông tin trùng khớp với thông tin in trên Thẻ lên tàu để xuất trình cho nhân viên đường sắt khi có yêu cầu.

Điều 6. Mua vé đi tàu tập thể, trọn toa, trọn cụm toa xe khách

1. Việc tổ chức mua, bán vé tàu tập thể, trọn toa, trọn cụm toa xe khách thực hiện theo quy định của doanh nghiệp và các quy định tại Thông tư này.

Khoản 1, Điều 6 được thực hiện như sau:

a. Tổ chức, đơn vị có nhu cầu mua vé đi tàu tập thể: Có văn bản đề nghị mua vé kèm theo danh sách tập thể ghi rõ họ tên, số hiệu giấy tờ tùy thân của từng thành viên trong đoàn và họ tên trưởng đoàn để phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh trong hành trình đi tàu. Tập thể đi tàu phải đi cùng trên một chuyến tàu, có cùng hành trình.

- Đối với tập thể là một nhóm các cá nhân (không phải là đơn vị, tổ chức) có Giấy đề nghị và danh sách do Trưởng đoàn đại diện lập ghi rõ họ tên, số giấy tờ tùy thân của Trưởng đoàn đại diện và các thành viên trong đoàn.

- Khi đi tàu, Trưởng đoàn tập thể có trách nhiệm mang theo danh sách đoàn để cung cấp cho nhân viên đường sắt khi có yêu cầu. Trường hợp tập thể thay đổi thông tin người đi tàu thì có công văn đề nghị thay đổi gửi đơn vị bán vé và phải mang theo khi đi tàu.

- Khi nhận được đề nghị mua vé tập thể, các Chi nhánh VTĐS, các Đại lý bán vé tàu hỏa hoặc các đơn vị trực thuộc Công ty có tổ chức bán vé phục vụ hành khách căn cứ vào khả năng để quyết định và trả lời hành khách. Nếu đáp ứng được phải thể hiện bằng “Hợp đồng mua vé tập thể”. Nội dung của “Hợp đồng mua vé tập thể” là Hợp đồng kinh tế theo đúng quy định của Pháp luật, trong đó ghi rõ sự thỏa thuận của hai bên.

b. Tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua vé trọn toa, trọn cụm toa xe khách trong đoàn tàu thì việc mua vé, trả lại vé, đổi vé thực hiện theo các hợp đồng thỏa thuận của Công ty VTĐS Hà Nội với các đối tác và phải có trách nhiệm sau:

- Không cho khách lên vượt quá số chỗ trên toa xe;

- Quản lý số khách trên toa xe, cụm toa xe đã mua vé đảm bảo thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo quy định tại Điều 35 của Thông tư này.

WV

c. Tùy tình hình sản xuất kinh doanh thực tế và từng giai đoạn, thời điểm trong năm, Công ty VTĐS Hà Nội sẽ có văn bản quy định về mua vé đi tàu tập thể, trọn toa, trọn cụm toa xe khách cho phù hợp.

2. Doanh nghiệp có trách nhiệm đảm bảo quyền lợi của hành khách theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu

Đối tượng được ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu tại địa điểm bán vé theo thứ tự sau đây:

1. Người có bệnh nặng mà có yêu cầu của cơ quan y tế phải nhanh chóng chuyển đi.

2. Thương binh, bệnh binh.

3. Người khuyết tật.

4. Phụ nữ có thai.

5. Người đi tàu kèm trẻ nhỏ dưới 24 tháng tuổi.

6. Người già từ đủ 60 tuổi trở lên.

7. Các đối tượng ưu tiên khác do doanh nghiệp quy định.

Khoản 7, Điều 7 được thực hiện như sau:

Ngoài các đối tượng ưu tiên nêu tại Điều 7 này, các đối tượng sau đây cũng được ưu tiên mua vé đi tàu, thứ tự ưu tiên thực hiện theo quy định sau:

1. Người mua vé cho Bà mẹ Việt Nam anh hùng;

2. Người hoạt động cách mạng trước tổng khởi nghĩa 19/8/1945;

3. Người hoạt động kháng chiến bị nhiễm chất độc hóa học;

4. Cán bộ, chiến sĩ thuộc lực lượng vũ trang, công an; nhà báo đi công tác khẩn cấp.

Điều 8. Vé bổ sung

1. Các trường hợp hành khách, người đi tàu phải mua vé bổ sung:

a. Hành khách muốn đi quá ga đến ghi trên vé;


Khi hành khách muốn đi quá ga đến ghi trên vé (thẻ lên tàu hỏa), hành khách phải báo cho nhân viên phụ trách toa xe để yêu cầu mua vé bổ sung (Các dịp Lễ, Tết có quy định riêng), cách giải quyết như sau:

- Nếu còn chỗ để bố trí cho hành khách đi tiếp thì bán vé bổ sung trên đoạn đường đi thêm. Giá vé bổ sung có văn bản quy định cụ thể theo từng giai đoạn, từng thời điểm trong năm.

- Trong trường hợp hết chỗ, hành khách chấp nhận ngồi ghế phụ tại nơi do trưởng tàu bố trí thì bán vé bổ sung bằng giá vé theo loại chỗ thấp nhất trong thành phần của đoàn tàu trên đoạn đường đi thêm.

b. Hành khách muốn đổi chỗ từ hạng thấp lên hạng cao;

Hành khách muốn đổi chỗ từ hạng thấp lên hạng cao thì phải báo cho Trưởng tàu. Khi được giải quyết đổi chỗ lên hạng cao, hành khách phải mua vé bổ sung bằng giá tiền chênh lệch giữa giá vé của loại chỗ được bố trí với giá vé của loại chỗ ghi trên vé trên đoạn đường tương ứng.

c. Người đi tàu không có vé hoặc vé không hợp lệ. 

Điểm c Khoản 1 Điều 8 được thực hiện như sau:

* Người đi tàu trong những trường hợp sau đây coi như đi tàu không có vé hoặc có vé không hợp lệ:

- Không có vé;
- Hành khách đi quá ga đến ghi trên vé;
- Sử dụng vé giảm giá không đúng với đối tượng được giảm giá theo quy định

của doanh nghiệp.

- Vé để nhòe không đọc được (Đối với vé cứng);
- Vé/Thẻ lên tàu hỏa đã bị tẩy xóa, sửa chữa;
- Số hiệu tàu hoặc ngày, tháng ghi trên vé không đúng với đoàn tàu đang vận

hành.

- Ngoài những trường hợp nêu trên, đối với vé điện tử:

+ Trường hợp hành khách có cung cấp thông tin:

. Đối với vé cá nhân: Thông tin trên thẻ lên tàu hỏa (Họ và tên, số giấy tờ tùy thân, mác tàu, ngày chạy, loại vé, giá vé...) không trùng khớp với thông tin trên giấy tờ tùy thân của hành khách và thông tin trên hệ thống bán vé điện tử.

. Đối với vé tập thể: Thông tin trên thẻ lên tàu hỏa (Tên đơn vị, Công ty, mã số thuế) không trùng khớp với thông tin trên danh sách hành khách đi tàu và thông tin trên hệ thống bán vé điện tử.

+ Trường hợp hành khách không cung cấp thông tin (vé đi ngay):

. Khi bị trùng chỗ và trùng mã vé (ID ticket), trùng ma trận (QR code): Nếu nhiều người đi tàu có các bản in (bản chụp) Thẻ lên tàu hỏa cùng được hệ thống bán vé điện tử ghi nhận thì những người này được coi là người đi tàu không có vé.

. Khi bị trùng chỗ nhưng mã vé (ID ticket) hoặc ma trận (QR code) khác nhau: Người có bản in (bản chụp) Thẻ lên tàu hỏa được hệ thống bán vé điện tử ghi nhận được coi là có vé hợp lệ, những người đi tàu có bản in (bản chụp) Thẻ lên tàu hỏa khác được coi là người đi tàu không có vé.

* Đối với các trường hợp hành khách không có vé hoặc có vé không hợp lệ nêu trên Công ty VTĐS Hà Nội sẽ có văn bản hướng dẫn cụ thể về cách giải quyết.

2. Doanh nghiệp bán vé tàu bổ sung cho hành khách, người đi tàu thuộc quy định tại khoản 1 Điều này trên cơ sở khả năng đáp ứng của doanh nghiệp, không ảnh hưởng đến hành khách khác.

3. Trường hợp doanh nghiệp không thể bán vé bổ sung cho hành khách, người đi tàu do không đáp ứng quy định tại khoản 2 Điều này thì giải quyết như sau: Đối với hành khách, người đi tàu quy định tại điểm a, điểm c khoản 1 Điều này phải xuống tàu khi tàu chưa chạy hoặc xuống tàu tại ga gần nhất tàu có đỗ và phải thanh toán các chi phí theo quy định của doanh nghiệp; đối với hành khách quy định tại điểm b khoản 1 Điều này, tiếp tục sử dụng đúng chỗ ngồi đã ghi trên vé.

Điều 9. Trả lại vé, đổi vé đi tàu

Hành khách có quyền trả lại vé, đổi vé trước giờ tàu chạy. Doanh nghiệp quy định cụ thể mức khấu trừ tương ứng với thời gian trả lại vé, đổi vé và các nội dung khác có liên quan đến việc trả lại vé, đổi vé của hành khách.

Điều này được hướng dẫn thực hiện cụ thể như sau:

1. Thời gian trả lại vé, đổi vé:

1.1. Tàu khách trong nước:

1.1.1. Đối với vé cá nhân:

a. Trả vé trước giờ tàu chạy là 4 giờ đối với các tàu sau:

- Tàu Thống Nhất chạy suốt Bắc Nam;
- Tàu nhanh chạy suốt trong khu đoạn trên tuyến đường sắt Bắc Nam.

b. Trước giờ tàu chạy là 2 giờ đối với tàu nhanh chạy suốt trong khu đoạn trên tuyến Hà Nội – Hải Phòng, các tàu mức SP (Tuyến Hà Nội – Lào Cai).

c. Trước giờ tàu chạy là 30 phút đối với tàu khu đoạn chạy trên các tuyến:

- Tuyến Gia Lâm (Hà Nội) - Đồng Đăng;
- Tuyến Long Biên (Hà Nội) - Quán Triều;
- Tuyến Yên Viên (Hà Nội) - Hạ Long;
- Tuyến Bắc Nam: Các tàu duy trì tuyến;
- Tuyến Hà Nội - Lào Cai: Các tàu mức YB (Khu đoạn Hà Nội - Yên Bái) và mức

LC (tuyến Hà Nội - Lào Cai).

1.1.2. Đối với vé tập thể:

- Hành khách được trả lại vé trước giờ tàu chạy tối thiểu là 24 giờ.
- Riêng đối với tập thể mua vé trọn toa, trọn cụm toa xe thực hiện theo các thỏa thuận trong hợp đồng mua vé và các văn bản hướng dẫn cụ thể.

1.2. Đối với tàu Tàu Liên vận quốc tế:

- a. Đối với vé cá nhân: Hành khách được trả lại vé trước giờ tàu chạy là 6 giờ.
- b. Đối với vé tập thể: Hành khách được trả lại vé trước giờ tàu chạy là 5 ngày.
- c. Nếu không tuân thủ thời hạn trên và trong trường hợp tàu chưa chạy thì chỉ trả lại tiền vé khách (cá nhân, tập thể), không trả lại tiền vé nằm.

1.3. Tùy từng giai đoạn, thời điểm trong năm Công ty VTĐS Hà Nội sẽ điều chỉnh thời gian trả lại vé, đổi vé cho phù hợp với tình hình thực tế.

2. Quy định về điều kiện trả vé, đổi vé:

2.1. Đối với các tàu Thống Nhất và tàu Khu đoạn:

2.1.1. Trường hợp đổi vé:

- Chỉ áp dụng đổi vé đối với vé cá nhân.
- Hành khách được đổi vé khi có đủ các điều kiện sau:
 - + Thời gian đổi vé thực hiện theo quy định tại Khoản 1, Điều 9 nêu trên;
 - + Có cùng ga đi, ga đến;
 - + Vé chỉ được đổi một lần duy nhất;
 - + Bố trí được chỗ theo yêu cầu của hành khách;
 - + Không được đổi vé trong trường hợp thay đổi thông tin cá nhân ghi trên vé đã mua (Nếu vé đã mua có ghi tên và số giấy tờ tùy thân).
- Sau khi đã đổi vé, nếu hành khách có nhu cầu trả lại vé thì mức khấu trừ trả vé đối với các vé đã đổi là 30% số tiền in trên vé.

- Đối với vé cứng, khi đổi vé cho hành khách nhân viên viết thêm thông tin "vé đã đổi" bằng bút không tẩy xóa được vào sau tấm vé đã đổi của hành khách và đóng dấu khách vận.

2.1.2. Trường hợp trả lại vé:

a. Đối với vé cá nhân: Người mua vé hoặc người đi tàu được trả vé khi có đủ các điều kiện sau:

- Đối với vé điện tử:

+ Có cung cấp thông tin: Thông tin cá nhân trên giấy tờ tùy thân của người mua vé hoặc người đi tàu trùng khớp với thông tin in trên Thẻ lên tàu hỏa và thông tin ghi nhận trên hệ thống bán vé điện tử.

+ Không cung cấp thông tin cá nhân (vé đi ngay): Không được trả lại vé trừ trường hợp khi xảy ra sự cố gây tắc đường chạy tàu vì nguyên nhân bất khả kháng và ốm đau đột xuất thì các vé này được trả lại theo quy định của Doanh nghiệp.

- Đối với vé cứng: Vé còn nguyên vẹn, không bị rách nát; Không bị tẩy, xóa, sửa chữa và còn đủ các thông tin trên vé.

b. Đối với vé tập thể: Tập thể được trả vé khi có đủ các điều kiện sau:

- Đối với tập thể là đơn vị, tổ chức: Có công văn đề nghị hoặc giấy giới thiệu của đơn vị, tổ chức. Người đại diện cho đơn vị, tổ chức khi đến làm thủ tục trả vé phải mang theo giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân được pháp luật công nhận, danh sách tập thể đi tàu.

- Đối với tập thể không phải là đơn vị, tổ chức: Giấy tờ tùy thân của trưởng đoàn đại diện, danh sách tập thể đi tàu.

- Đối với tập thể mua vé trọn toa, trọn cụm toa xe thực hiện theo các thỏa thuận trong hợp đồng mua vé.

2.2. Đối với tàu khách Liên vận quốc tế:

Hành khách được trả vé khi: Vé còn nguyên vẹn, không bị rách nát; Vé không bị tẩy, xóa, sửa chữa; Còn đủ các tờ vé khách, vé nằm trong quyền vé.

3. Mức phí trả lại vé, đổi vé:

- Doanh nghiệp sẽ quy định mức phí trả lại vé, đổi vé cho từng mức tàu, từng tuyến đường trong các thời điểm cụ thể.

- Riêng đối với tàu Liên vận quốc tế, thực hiện theo quy định của tổ chức Liên vận quốc tế OSJD.

Điều 10. Cấp vé đi tàu bằng Thẻ công vụ, Giấy đi tàu một lần miễn phí do Tổ chức OSJD cấp

Chương III VẬN TẢI HÀNH LÝ

Điều 11. Quy định về hành lý

1. Hành khách không phải mua vé đối với hành lý xách tay trong phạm vi khối lượng và chủng loại theo quy định của doanh nghiệp. Trường hợp vượt quá khối lượng quy định thì hành khách phải mua vé theo quy định của doanh nghiệp.

Khoản này được thực hiện như sau:

1.1. Trọng lượng, kích thước hành lý xách tay miễn cước của mỗi hành khách có vé đi tàu được quy định như sau:

- Trọng lượng: Không vượt quá 20 kg
- Kích thước: Chiều dài không vượt quá 0,8m, chiều rộng không vượt quá 0,5m, thể tích không vượt quá 0,16m³.

1.2. Trường hợp vượt quá khối lượng quy định thì hành khách phải mua vé theo quy định của Công ty VTĐS Hà Nội.

2. Hành khách, người gửi hành lý ký gửi phải mua vé cho hành lý ký gửi.

3. Trường hợp khối lượng hành lý xách tay của hành khách đã có các quy định theo điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên thì thực hiện theo quy định của điều ước quốc tế đó.

Điều 12. Quy định gửi hành lý ký gửi

1. Hành khách, người gửi hành lý ký gửi có trách nhiệm phải ghi đúng, đủ nội dung của tờ khai gửi hàng, đúng tên hàng hóa theo mẫu do doanh nghiệp quy định và chịu trách nhiệm về tính trung thực của việc kê khai, tính hợp pháp của hàng hóa trong hành lý ký gửi.

Khoản 1 Điều 12 được thực hiện như sau:

1.1. Khi gửi hành lý ký gửi, người gửi phải ghi đúng, ghi đủ nội dung của tờ khai gửi hàng theo mẫu quy định.

- Tờ khai gửi hàng do người gửi ghi và thể hiện đầy đủ các nội dung: Họ tên, số CMND/CCCD, địa chỉ, số điện thoại cố định, số điện thoại di động, số fax (nếu có) của người gửi, người nhận; Ga đi, ga đến; Loại hàng; Số lượng bao, kiện; Trọng lượng thực tế và trọng lượng tính cước của mỗi bao, kiện; Số lượng các loại hóa đơn, giấy tờ (bản chính, bản sao) đi kèm theo lô hàng, tên và số hiệu, ký hiệu của giấy tờ đó; Cam đoan của người khai; Trên tờ khai phải có chữ ký, ghi rõ họ tên của người kê khai.

- Cách ghi các thông tin trên đây thực hiện như hướng dẫn tại Điểm b, Khoản 4, Điều 13 của văn bản này. Riêng số lượng bao kiện, trọng lượng của mỗi bao kiện, số lượng các loại giấy tờ, số trang phải ghi cả bằng số và bằng chữ.

1.2. Hành khách, người gửi phải chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hành lý, hàng hóa.

- Tính hợp pháp của hàng hóa được căn cứ theo các giấy tờ có giá trị pháp lý như: Hóa đơn, giấy tờ chứng minh nguồn gốc xuất xứ, tờ khai gửi hàng, giấy phép lưu thông (đối với các loại hàng Nhà nước bắt buộc phải có giấy phép lưu thông).

- Hành khách, người gửi phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa và các hóa đơn, giấy tờ đã kê khai đồng thời phải cung cấp các hóa đơn, giấy tờ khi có yêu cầu của cơ quan chức năng.

2. Doanh nghiệp tổ chức kiểm tra bao bì, số lượng, ký hiệu, mã hiệu, biểu trưng đặc tính của hàng hóa và xác nhận vào tờ khai gửi hàng.

Khoản 2 Điều 12 này thực hiện theo quy định sau đây: *✓✓*

Sau khi đối chiếu, kiểm tra nội dung hành khách, người gửi đã ghi trong tờ khai gửi hàng với thực tế bao kiện hành lý ký gửi và bản sao giấy tờ kèm theo, bộ phận hành lý tại ga gửi xác nhận, ký, đóng dấu vào tờ khai gửi hàng và đóng dấu vào các bản sao này, sau đó đính chặt các giấy tờ đó với vé hành lý để gửi theo hành lý ký gửi.

Điều 13. Quy định vận tải hành lý

1. Hành lý được vận tải phải tuân thủ các quy định tại Điều 11 của Thông tư này.

2. Hành lý là vật dụng, hàng hóa không thuộc loại bị nghiêm cấm vận chuyển trong vận tải đường sắt, trường hợp vật dụng, hàng hóa là hàng nguy hiểm, động vật sống, thi hài, hài cốt phải tuân thủ các quy định tại các Điều 62, Điều 63, Điều 64 của Luật Đường sắt và các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Hành lý xách tay do hành khách đóng gói phải có đồ chứa đựng đảm bảo an toàn hành lý, không để các tính chất, đặc tính tự nhiên của hàng hóa ảnh hưởng đến hành khách khác và được để đúng nơi quy định trên toa hành khách, do hành khách tự bảo quản.

4. Hành lý ký gửi phải đảm bảo các điều kiện sau:

a. Hành lý ký gửi phải được hành khách, người gửi hành lý ký gửi đóng gói chắc chắn theo đúng quy định của doanh nghiệp về kích thước, trọng lượng mỗi kiện hàng. Đảm bảo không bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng trong quá trình vận chuyển;

Để thực hiện Điểm a, Khoản 4, Điều 13 phải tuân thủ quy định sau đây:

* Yêu cầu đối với việc đóng gói hành lý ký gửi:

- Tuỳ theo tính chất của hàng hóa, hành khách, người gửi phải bao bọc, đóng gói đúng quy cách để đảm bảo không bị hư hỏng, đổ vỡ, rơi vãi, xô lệch hoặc gây ảnh hưởng đến các hàng hoá khác trong quá trình xếp, dỡ và vận chuyển.

- Để việc giao nhận được thuận lợi, tránh nhầm lẫn, ngoài các quy định trên đây, mỗi bao, kiện hành lý ký gửi còn phải treo thẻ hành lý. Nội dung ghi trên thẻ hành lý thực hiện theo quy định hiện hành.

* Về kích thước, trọng lượng mỗi kiện hàng:

- Kích thước, trọng lượng: Dài không quá 2,5m, rộng không quá 0,5m; thể tích không quá 0,5m³; Trọng lượng không quá 75kg.

- Trọng lượng tính cước tối thiểu của hành lý ký gửi là 5 (năm) kg/kiện; phần lẻ từ 0,5 kg trở lên quy tròn thành 1 kg; từ 6 kg trở lên tính theo trọng lượng thực tế (đã quy tròn).

- Đối với hàng cồng kềnh cứ 1m³ trọng lượng tính cước là 300 kg.

- Xe đạp: Trọng lượng tính cước 50 kg/chiếc.

- Xe đạp điện các loại, xe máy các loại có dung tích xi lanh nhỏ hơn 50 cm³: Trọng lượng tính cước là 100 kg/chiếc.

- Xe máy điện và xe máy các loại có dung tích xi lanh từ 50 cm³ đến dưới 125 cm³ tính cước 150 kg/chiếc. W✓

- Xe máy các loại có dung tích xi lanh từ 125 cm³ đến dưới 250 cm³ tính cước 250 kg/chiếc.

- Xe máy các loại có dung tích từ 250 cm³ đến dưới 500 cm³ : tính cước bằng 450 kg/chiếc.

- Xe máy các loại có dung tích từ 500 cm³ trở lên: tính cước bằng 700 kg/chiếc.

- Tủ lạnh nguyên chiếc có dung tích nhỏ hơn 150 lít tính cước 150 kg/chiếc.

- Tủ lạnh nguyên chiếc có dung tích từ 150 lít trở lên tính cước 300 kg/chiếc.

- Máy khâu có bàn, có lắp chân đứng tính cước 100 kg/chiếc.

- Đối với xe đạp các loại, xe máy các loại (nguyên chiếc và tháo rời), máy khâu, tủ lạnh các loại nếu đóng thành hòm kiện chắc chắn có thể xếp chồng lên nhau với các loại hàng hóa khác được thì 1 m³ tính cước 250 kg.

b. Bên ngoài bao gói của hành lý ký gửi phải có các thông tin sau: Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax (nếu có) của hành khách, người gửi hành lý ký gửi, người nhận hành lý ký gửi; số hiệu vé hành lý ký gửi; ký hiệu, biểu trưng đặc tính của hàng hóa;

Điểm b Khoản 4 Điều 13 được thực hiện như sau:

Việc ghi các thông tin bên ngoài bao gói của hành lý ký gửi do hành khách hoặc người gửi thực hiện và phải đảm bảo chính xác, rõ ràng bằng chất liệu khó phai (riêng số hiệu vé hành lý ký gửi do nhân viên hành lý thuộc các Trung tâm VTĐS hoặc Trạm VTĐS ghi). Các thông tin ghi bên ngoài bao gói gồm:

- Họ, tên, số giấy tờ tùy thân của người gửi, người nhận: Phải ghi đầy đủ họ, tên đệm (nếu có), tên, số CMND/Thẻ CCCD;

- Địa chỉ phải ghi đầy đủ các nội dung: Số nhà, Ngõ, Hẻm, Đường phố, Phường, Quận, Thành phố hoặc Thôn, Xóm, Xã, Huyện, Tỉnh.

- Số điện thoại: ghi đầy đủ số điện thoại cố định và số điện thoại di động (nếu có).

- Số hiệu vé hành lý ký gửi phải ghi đầy đủ ký hiệu và số hiệu vé hành lý.

- Đối với các loại hàng hoá trong khi xếp dỡ, bảo quản và chuyên chở cần phải lưu ý thận trọng hoặc bảo quản đặc biệt cần phải ghi trực tiếp lên bao gói (hoặc dán nhãn) biểu thị ký hiệu, biểu trưng đặc tính của hàng hoá thể hiện: chiều để bao gói, kỵ ướt, kỵ nắng, dễ vỡ, ... kèm theo cụm từ: “ Chú ý ! Không xếp lộn ngược ”; hoặc “Hàng kỵ ướt”...

c. Trước khi nhận vận chuyển, doanh nghiệp có trách nhiệm kiểm tra bao gói và yêu cầu sửa chữa, bổ sung cho đúng quy định, trường hợp nghi ngờ về tính xác thực của hàng hóa chứa bên trong, doanh nghiệp được quyền yêu cầu hành khách, người gửi hành lý ký gửi mở bao gói để kiểm tra.

5. Doanh nghiệp quy định những loại hành lý ký gửi không bắt buộc phải đóng gói khi vận chuyển.

Khoản 5 Điều 13 được thực hiện như sau:

Những loại hàng không bắt buộc phải đóng bao gói gồm:

- Xe máy, xe máy điện, xe đạp, xe đạp điện, xe đẩy trẻ em, xe chuyên dùng cho người khuyết tật. ✓✓

+ Đối với tàu Khu đoạn mà phương thức giao nhận hành lý ký gửi được thực hiện trực tiếp giữa hành khách với hành lý viên trên tàu (không qua kho) thì hàng hóa có tên nêu ở trên đây là loại hành lý ký gửi không bắt buộc phải đóng thành bao, gói, hòm, kiện.

+ Đối với tàu Thống Nhất và các loại tàu Khu đoạn thực hiện phương thức giao nhận hành lý ký gửi qua kho hành lý ở ga, xe máy, xe máy điện bắt buộc phải đóng vào thùng, kiện theo các quy định hiện hành để đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển. Nếu người gửi hành lý ký gửi không thực hiện việc đóng gói thì từ chối vận chuyển.

- Những loại hàng không cần bao bọc mà không bị hư hỏng, hao hụt hoặc làm ảnh hưởng đến các loại hàng khác khi được xếp trong cùng toa xe.

6. Những vật dụng, hàng hóa không được mang theo người bao gồm:

- a. Hàng nguy hiểm;*
- b. Vũ khí, công cụ hỗ trợ mà không có giấy phép sử dụng hợp lệ;*
- c. Những chất gây mất vệ sinh, làm bẩn toa xe;*
- d. Thi hài, hài cốt;*
- đ. Hàng hóa cấm lưu thông;*
- e. Động vật sống (trừ chó cảnh, mèo, chim, cá cảnh nhưng phải có trang bị thích hợp để giữ gìn vệ sinh, không gây ảnh hưởng tới người xung quanh);*
- g. Vật cồng kềnh làm trở ngại việc đi lại trên tàu, làm hư hỏng trang thiết bị toa xe.*

Điều 14. Quy định xếp dỡ, bảo quản hành lý ký gửi

1. Doanh nghiệp chịu trách nhiệm trong việc xếp, dỡ, bảo quản hành lý ký gửi và được thu tiền xếp, dỡ hành lý ký gửi theo quy định của doanh nghiệp.

Đối với khoản 1, Điều 14 này thực hiện theo quy định sau đây:

Giá cước xếp, dỡ, bảo quản hành lý ký gửi, bao gửi do các Công ty VTĐS căn cứ vào mặt bằng giá của địa phương để quy định. Giá cước này phải được niêm yết công khai tại nơi giao dịch.

2. Hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng trong quá trình vận chuyển, xếp, dỡ, bảo quản, nếu do lỗi của doanh nghiệp thì doanh nghiệp phải đền bù phần hàng hóa bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng theo quy định tại Điều 29 của Thông tư này.

Điều 15. Báo tin hành lý ký gửi đến

1. Khi hành lý ký gửi được vận chuyển tới ga đến, doanh nghiệp phải báo tin ngay cho người nhận biết và xác nhận về thời điểm mà người nhận hành lý ký gửi đã nhận được tin báo.

Khoản 1 Điều 15 được thực hiện như sau:

- Đối với hành lý vận chuyển không qua kho: Trả trực tiếp cho hành khách tại cửa toa hành lý.

- Đối với hành lý vận chuyển qua kho: Khi hành lý ký gửi được vận chuyển tới ga đến và được dỡ xuống, xếp vào kho hành lý, bộ phận hành lý thuộc các Trạm

VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga đến có trách nhiệm thông báo cho người nhận qua số điện thoại do người gửi cung cấp.

Các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) phải lập “Sổ theo dõi báo tin hành lý ký gửi đến ga” và ghi chép đầy đủ các nội dung liên quan đến việc thông báo cho người nhận về việc hành lý ký gửi đã đến ga đến.

2. Hành lý ký gửi đến ga đến chậm hơn hoặc sớm hơn theo thỏa thuận giữa hành khách, người gửi hành lý ký gửi với doanh nghiệp thì doanh nghiệp có trách nhiệm báo tin kịp thời cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi và người nhận.

- Trường hợp hành lý ký gửi đến sớm hơn kỳ hạn theo thỏa thuận với khách hàng, bộ phận hành lý thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga đến có trách nhiệm thông báo cho người gửi và người nhận biết đồng thời ghi vào “Sổ theo dõi báo tin hành lý ký gửi đến ga”.

- Trường hợp hành lý ký gửi đến ga chậm hơn kỳ hạn theo thỏa thuận do sự cố (tắc đường, bão lũ...) hoặc các nguyên nhân khác, Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga gửi thông báo cho người gửi, người nhận về thời gian dự kiến hành lý ký gửi đến ga đến đồng thời ghi đầy đủ thông tin vào “Sổ theo dõi báo tin hành lý ký gửi đến ga”.

- Các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga gửi hành lý ký gửi có trách nhiệm theo dõi hành trình của các đoàn tàu có nối toa xe hành lý và liên hệ với bộ phận hành lý thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại các ga để nắm bắt thời gian hành lý ký gửi đến ga đến.

Điều 16. Kỳ hạn vận chuyển, nhận hành lý ký gửi

1. Kỳ hạn vận chuyển hành lý ký gửi bao gồm thời hạn nhận tại ga đi, thời gian vận chuyển trên đường và kỳ hạn nhận hành lý ký gửi tại ga đến.

2. Kỳ hạn nhận hành lý ký gửi là thời gian doanh nghiệp trao trả hành lý ký gửi cho người nhận được tính từ khi người nhận hành lý ký gửi nhận được tin báo của doanh nghiệp về việc hành lý ký gửi đã được vận chuyển đến ga.

3. Doanh nghiệp quy định và công bố công khai kỳ hạn quy định tại các khoản 1 và khoản 2 Điều này và việc giải quyết bồi thường thiệt hại do vi phạm kỳ hạn.

Khoản 3 điều 16 này được thực hiện như sau:

3.1. Kỳ hạn nhận hành lý ký gửi tại ga đến:

- Kỳ hạn nhận tại ga đến đối với hành lý ký gửi: Là 24 giờ tính từ khi người nhận hành lý ký gửi nhận được tin báo về việc hành lý ký gửi đã được vận chuyển đến ga.

- Quá thời hạn nói trên mới đến nhận thì hành khách, người nhận phải trả tiền bảo quản hành lý ký gửi theo quy định.

3.2. Trình tự, thủ tục giải quyết bồi thường do vi phạm kỳ hạn vận chuyển:

a. Khi hành lý ký gửi đến chậm, nếu vì lý do bất khả kháng thì không phải bồi thường do vi phạm kỳ hạn.

b. Khi hành lý ký gửi đến chậm do lỗi Doanh nghiệp thì bồi thường như sau:

+ Mỗi ngày chậm hành khách được bồi thường 05% tiền cước;

+ Tổng số tiền bồi thường không quá 100% tiền cước;

+ Nếu từng bộ phận hành lý ký gửi đến chậm thì căn cứ vào thời gian đến chậm của mỗi bộ phận mà tính tiền bồi thường như quy định trên đây;

c. Khi hành lý ký gửi đến chậm, người nhận đã nhận được thông báo hành lý ký gửi đến ga đến nhưng không đến nhận theo thời hạn quy định trên đây mà không có lý do chính đáng thì không được đòi tiền bồi thường do quá kỳ hạn. Thời hạn gửi giấy yêu cầu bồi thường chậm nhất là sau 01 ngày kể từ khi nhận được thông báo hành lý ký gửi đến ga.

d. Trình tự, thủ tục giải quyết bồi thường:

- Người nhận hành lý ký gửi viết giấy yêu cầu bồi thường gửi cho Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga đến. Giấy yêu cầu bồi thường có các nội dung sau:

+ Họ tên, số CMND/CCCD, số điện thoại, số Fax, Email (nếu có) của người nhận; Số hiệu đầy đủ của vé hành lý; Tên hành lý, hàng hóa; Số bao kiện, trọng lượng, ga đi, ga đến... Cách ghi các thông tin này thực hiện theo hướng dẫn tại khoản 4 Điều 13 của văn bản này; Riêng số bao kiện, trọng lượng phải ghi cả bằng số và bằng chữ.

+ Lý do yêu cầu bồi thường: vi phạm kỳ hạn.

- Bộ phận hành lý của Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga đến thực hiện các nội dung sau:

+ Cùng với người nhận hành lý ký gửi lập "Biên bản sự việc" để thống nhất xác định thời gian quá kỳ hạn, mức độ bồi thường, ghi đầy đủ các nội dung nêu trên và cùng ký vào biên bản, có đóng dấu của Trung tâm KDVTĐS (Trạm VTĐS).

+ Lập báo cáo nêu các nội dung liên quan đến việc bồi thường do quá kỳ hạn, ghi rõ mức tàu vận chuyển, ga đi, ga đến, giờ đi, giờ đến, thời gian báo tin hàng đến cùng các nội dung cần thiết khác.

+ Lập 02 bộ hồ sơ gồm: Báo cáo tóm tắt sự việc, Giấy yêu cầu bồi thường, Biên bản sự việc. Một bộ lưu tại Trung tâm KDVTĐS (Trạm VTĐS); Một bộ gửi về Công ty VTĐS Hà Nội (qua phòng Tài Chính) để xem xét việc bồi thường và làm cơ sở cho việc phân tích xử lý.

Điều 17. Giao trả hành lý ký gửi

1. Khi nhận hành lý ký gửi, hành khách, người nhận hành lý ký gửi phải kiểm tra hành lý, xuất trình và trả lại cho doanh nghiệp vé hành lý.

2. Đối với người nhận hành lý ký gửi ngoài việc thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều này đồng thời phải xuất trình một trong các giấy tờ theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư này.

3. Trường hợp hành khách, người nhận hành lý ký gửi bị mất vé hành lý thì phải kê khai, khai báo các nội dung liên quan cần thiết theo hướng dẫn của doanh nghiệp; xuất trình một trong các giấy tờ theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư này để được nhận hành lý.

Khoản 3 điều 17 này được thực hiện như sau:

Nếu mất vé hành lý, hành khách, người nhận phải làm tờ khai ghi rõ các nội dung: Họ tên, địa chỉ, số CMND/CCCD của người gửi và người nhận; Ga đi, ga đến

của hành lý; Tên, trạng thái và đặc điểm của hành lý đồng thời xuất trình CMND/CCCD hoặc các giấy tờ khác có đầy đủ các thông tin cá nhân được pháp luật công nhận.

4. Trường hợp hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng sai khác so với nội dung đã được kê khai theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Thông tư này, hành khách, người nhận hành lý ký gửi phải kịp thời báo với người đại diện bên giao hành lý ký gửi của doanh nghiệp và bên giao hành lý ký gửi của doanh nghiệp có trách nhiệm lập biên bản xác nhận hiện trạng của hành lý ký gửi với hành khách, người nhận hành lý ký gửi để làm cơ sở bồi thường và giải quyết tranh chấp (nếu có).

5. Doanh nghiệp có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi nhất để hành khách và người nhận hành lý ký gửi nhận hành lý.

Chương IV

VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ QUỐC TẾ VÀ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ TỪ ĐƯỜNG SẮT CHUYÊN DÙNG CÓ NỐI RAY VỚI ĐƯỜNG SẮT QUỐC GIA VÀO ĐƯỜNG SẮT QUỐC GIA VÀ NGƯỢC LẠI

Điều 18. Vận tải hành khách, hành lý quốc tế

Việc vận tải hành khách, hành lý quốc tế thực hiện theo quy định tại Điều 57 Luật Đường sắt và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 19. Vận tải hành khách, hành lý từ đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia vào đường sắt quốc gia và ngược lại

Việc vận tải hành khách, hành lý từ đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia vào đường sắt quốc gia và ngược lại thực hiện theo quy định của Luật Đường sắt và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Chương V

GIẢI QUYẾT SỰ CỐ, TRỞ NGẠI

MỤC 1

ĐỐI VỚI VẬN TẢI HÀNH KHÁCH

Điều 20. Hành khách ngừng đi tàu ở ga dọc đường

Trường hợp hành khách đi tàu vì lý do ốm đau trên tàu không thể tiếp tục hành trình buộc phải xuống ga dọc đường, Trưởng tàu có trách nhiệm sau:

1. Tổ chức sơ cứu cho hành khách;

2. Xác nhận để hành khách đi tiếp bằng chuyến tàu khác hoặc được doanh nghiệp trả lại tiền vé đối với quãng đường hành khách chưa đi tính từ ga gần nhất phía trước mà tàu có đỗ nhận khách đến ga đến ghi trên vé của hành khách đã mua.

Khoản 2, Điều 20 này được thực hiện như sau: 

Hành khách bị ốm đau hoặc vì lý do chính đáng khác buộc phải xuống ga dọc đường, Trưởng tàu căn cứ vào thông tin của hành khách lập biên bản nêu rõ lý do hành khách xuống tàu giao cho bộ phận Khách vận thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga hành khách xuống tàu để giải quyết.

Bộ phận khách vận thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga hành khách xuống tàu giải quyết theo các bước sau:

a. Đối với vé cứng:

- Căn cứ biên bản của Trưởng tàu điện báo trả chỗ cho phòng Kinh Doanh (số điện thoại ĐS: 2522 và số BĐ: 024 39421663; Ngoài giờ hành chính: 0912923066) để điều chỉnh đoạn đường chưa đi lên hệ thống bán vé điện tử để các đơn vị bán vé.

- Lập vé bổ sung để điều chỉnh giảm tiền vé đoạn đường hành khách chưa đi, số tiền điều chỉnh giảm được tính theo công thức:

$$\text{Tiền vé trên đoạn đường chưa đi} = \text{Tiền vé hành khách đã mua} - \text{Tiền vé trên đoạn đường hành khách đã đi.}$$

Lưu ý: Tiền vé trên đoạn đường hành khách đã đi áp dụng theo giá vé tại thời điểm mua vé và được tính từ ga đi ghi trên vé hành khách đến ga hành khách xuống tàu. Nếu ga hành khách xuống tàu không phải là nơi có quy định tàu đó đỗ đón tiễn khách thì đoạn đường đã đi để tính tiền vé được kéo dài về phía ga gần nhất (đoàn tàu chuẩn bị đến) có quy định đón tiễn hành khách.

- Nội dung ghi trên vé: “Điều chỉnh giảm tiền vé trên đoạn đường hành khách chưa đi”.

- Hồ sơ trả lại tiền vé gồm: Vé cứng, bảng kê trả tiền cho hành khách (có chữ ký xác nhận của hành khách), liên 3 vé bổ sung và biên bản của Trưởng tàu lập.

b. Đối với vé điện tử:

- Căn cứ Biên bản của Trưởng tàu, điện báo đồng thời gửi biên bản Trưởng tàu (bản chụp hoặc fax) về phòng Kinh Doanh để thông báo muộn giờ. Các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) thực hiện trả vé trên hệ thống bán vé điện tử đối với đoạn đường chưa đi để các đơn vị bán vé (có thu phí trả vé đoạn đường chưa đi).

$$\text{Tiền vé trên đoạn đường chưa đi} = \text{Tiền vé hành khách đã mua} - \text{Tiền vé trên đoạn đường hành khách đã đi.}$$

- Hồ sơ trả lại tiền vé gồm: Biên bản của Trưởng tàu lập, Thẻ lên tàu hỏa và Biên bản trả vé kiêm biên nhận thu tiền phí trả vé.

c. Đại diện Bộ phận khách vận tại Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) có trách nhiệm giải quyết việc trả lại tiền vé cho hành khách và tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp đỡ hành khách. Nếu hành khách cần phải được đưa đi cấp cứu ở cơ quan y tế thì phải nhanh chóng đưa hành khách đi.

Điều 21. Thay đổi chỗ trên tàu

Trường hợp doanh nghiệp phải thay đổi toa xe, thay tàu so với phương án bán vé đã bán cho hành khách thì việc thay đổi chỗ giải quyết như sau:

1. Hành khách có vé hạng cao mà không có chỗ nên phải sử dụng chỗ vé có hạng thấp hơn ngoài ý muốn của hành khách thì tại ga đến, doanh nghiệp phải hoàn lại tiền chênh lệch trên đoạn đường hành khách đã sử dụng chỗ vé hạng thấp

✓

và không được thu thêm các khoản chi phí liên quan. Thứ hạng của chỗ trên tàu do doanh nghiệp quy định.

Khoản 1 Điều 21 được thực hiện như sau:

1.1. Trưởng tàu căn cứ thực tế lập biên bản khách vận làm 02 bản, 01 bản gửi Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga hành khách xuống tàu làm cơ sở thanh toán tiền cho hành khách, 01 bản gửi phòng Tài Chính Công ty VTĐS Hà Nội. Nội dung biên bản khách vận gồm:

- Họ tên, số giấy tờ tùy thân của hành khách;
- Số hiệu vé/Mã vé (ID ticket)
- Mác tàu, ngày đi tàu, ga đi, ga đến, loại chỗ;
- Hành khách được bố trí sang toa số Ghế/giường số, từ ga..... đến ga (ga hành khách bị thay đổi chỗ), loại chỗ(loại chỗ thực tế hành khách sử dụng).

1.2. Trình tự giải quyết:

a. Đối với vé cứng: Bộ phận khách vận tại ga đến hoặc ga hành khách xuống tàu căn cứ biên bản của Trưởng tàu, vé cứng để lập bảng kê trả lại tiền cho hành khách (có chữ ký xác nhận của hành khách) và lập vé bổ sung điều chỉnh giảm số tiền chênh lệch giữa giá vé theo loại chỗ ghi trên vé hành khách và loại chỗ thực tế hành khách sử dụng trên đoạn đường hành khách bị thay đổi chỗ.

b. Đối với vé điện tử:

Bộ phận khách vận tại ga đến căn cứ biên bản Trưởng tàu, thẻ lên tàu hỏa, giấy tờ tùy thân của người đi tàu vào tính năng thu chi khác trên hệ thống bán vé điện tử điều chỉnh giảm số tiền chênh lệch trên đoạn đường hành khách sử dụng chỗ có vé hạng thấp. In biên lai chi tiền để hành khách ký nhận và trả tiền cho hành khách.

1.3. Đối với trường hợp có công điện điều chỉnh chỗ của các Công ty VTĐS, bộ phận khách vận thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga đến căn cứ công điện điều chỉnh chỗ, vé cứng/thẻ lên tàu, giấy tờ tùy thân của hành khách để giải quyết. Cách giải quyết như Điểm 1.2, Khoản 1 của Điều này.

2. Hành khách có vé hạng thấp mà không có chỗ được doanh nghiệp bố trí chỗ hạng cao hơn thì hành khách không phải trả thêm tiền.

3. Trường hợp tại ga đi tàu, khi hành khách không chấp nhận đi tàu thì doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách. Trường hợp tại ga dọc đường, khi hành khách không chấp nhận đổi chỗ để tiếp tục đi tàu thì doanh nghiệp phải trả lại tiền vé cho hành khách tính từ ga dọc đường đó đến ga xuống tàu của hành khách ghi trên vé.

Khoản 3 Điều 21 được thực hiện như sau:

- Trường hợp hành khách trả lại vé ngay tại ga đi: Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) hoàn trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách (không thu phí trả lại vé) và bán vé mới nếu hành khách yêu cầu.

- Trường hợp hành khách xuống ga dọc đường:

+ Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga hành khách xuống tàu căn cứ Biên bản của Trưởng tàu điện báo đồng thời gửi biên bản Trưởng tàu (bản chụp

✓

hoặc fax) về phòng Kinh Doanh Công ty để thông báo muộn giờ. Các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) thực hiện trả vé trên hệ thống bán vé điện tử đối với đoạn đường chưa đi để các đơn vị bán vé.

+ Trường tàu lập biên bản khách vận như Điều 1.1, Khoản 1 Điều này và bổ sung thêm nội dung “Ga hành khách xuống tàu” (nếu hành khách xuống tàu tại ga dọc đường).

Điều 22. Mất vé, thẻ lên tàu

1. Trường hợp hành khách bị mất vé cứng thì hành khách báo cho nhân viên của doanh nghiệp. Trường hợp hành khách chứng minh được quyền sở hữu vé, doanh nghiệp có trách nhiệm cấp Giấy xác nhận để hành khách tiếp tục đi tàu. Mẫu Giấy xác nhận do doanh nghiệp quy định.

2. Trường hợp hành khách bị mất thẻ lên tàu thì giải quyết như sau:

a. Hành khách phải cung cấp cho doanh nghiệp về các thông tin của mình khi mua vé;

b. Trên cơ sở dữ liệu quản lý vé điện tử đã bán cho hành khách, đại diện doanh nghiệp cung cấp lại thẻ lên tàu cho hành khách đã mua.

Khoản 2 điều 22 được thực hiện như sau:

- Trường hợp mất Thẻ lên tàu hỏa trước khi đi tàu: Hành khách có thể tự in thẻ lên tàu hỏa tại các kiosk (nếu có) hoặc cung cấp thông tin để nhân viên khách vận thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại các ga in lại thẻ lên tàu hỏa cho hành khách.

- Trường hợp mất Thẻ lên tàu hỏa trên tàu hoặc tại ga đến: Hành khách thông báo và cung cấp thông tin cá nhân cho tiếp viên trên tàu hoặc nhân viên khách vận thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga đến. Nếu thông tin trên giấy tờ tùy thân trùng khớp với thông tin trên hệ thống bán vé điện tử thì người đi tàu được coi như đã có vé tàu hợp lệ.

3. Trường hợp doanh nghiệp không có đủ cơ sở để xác minh được là hành khách đã có vé đi tàu thì hành khách phải mua vé bổ sung theo quy định của doanh nghiệp hoặc hành khách phải xuống tàu tại ga gần nhất tàu có đỗ.

Khoản 3 điều 22 được thực hiện như sau:


3.1. Các trường hợp doanh nghiệp không có đủ cơ sở để xác minh hành khách đã có vé đi tàu:

- Đối với vé cứng: Hành khách làm mất vé nhưng không chứng minh được quyền sở hữu vé.

- Đối với vé điện tử: Khách hàng không cung cấp đủ giấy tờ tùy thân để chứng minh là chủ sở hữu.

- Riêng đối với vé đi ngay không cung cấp thông tin cá nhân: Hành khách bị mất Thẻ lên tàu hỏa.

3.2. Nếu không có đủ cơ sở để xác minh hành khách đã có vé nhưng bị mất thì coi như người đi tàu không có vé, cách giải quyết như sau:

+ Nếu phát hiện tại ga đi: Người đi tàu phải mua lại vé mới. 

+ Nếu phát hiện tại ga đến: Người đi tàu phải mua vé bổ sung theo quy định của doanh nghiệp.

+ Nếu phát hiện trên tàu: Người đi tàu phải mua vé bổ sung theo quy định của doanh nghiệp, nếu người đi tàu không đồng ý mua vé bổ sung thì phải xuống tàu tại ga gần nhất tàu có đỗ.

Điều 23. Hành khách bị nhỡ tàu

1. Hành khách bị nhỡ tàu không do lỗi của doanh nghiệp thì vé không còn giá trị sử dụng. Doanh nghiệp quy định cụ thể các trường hợp nhỡ tàu do nguyên nhân khách quan và các biện pháp giải quyết để hỗ trợ hành khách.

Khoản 1 Điều 23 này thực hiện như sau:

Hành khách bị nhỡ tàu do ảnh hưởng thiên tai, lũ lụt gây tắc đường trên đường đến các ga đường sắt hoặc những lý do bất khả kháng khác thì giao cho Giám đốc các Chi nhánh vận tải đường sắt hoặc người được ủy quyền nơi hành khách bị nhỡ tàu căn cứ tình hình thực tế giải quyết cho hành khách trả vé theo quy định của doanh nghiệp.

1.1. Điều kiện trả vé:

- Áp dụng đối với hành khách mua vé cá nhân. đi tàu trong thời gian thấp điểm trong năm (thời gian cụ thể sẽ có văn bản quy định riêng).

- Thời gian nhỡ tàu trong vòng 60 phút tính từ khi đoàn tàu ghi trên vé của hành khách chạy khỏi ga (Theo giờ thực tế), quá thời hạn trên thì vé không còn giá trị sử dụng.

- Phí trả vé thực hiện theo quy định hiện hành.

- Đoạn đường trả vé tính từ ga gần nhất có tác nghiệp hành khách mà đoàn tàu đó chuẩn bị đến đến ga đến ghi trên vé của hành khách.

1.2. Trình tự giải quyết tại Trạm VTĐS, Trung tâm VTĐS:

- Bộ phận khách vận lập Biên bản khách vận (lập làm 02 bản), trong đó 01 bản lưu tại Trạm VTĐS, (Trung tâm VTĐS), 01 bản gửi về Công ty VTĐS Hà Nội (Qua phòng Tài Chính) kèm báo cáo tháng để thẩm hạch. Biên bản phải được xác nhận của Giám đốc Chi nhánh VTĐS hoặc người được ủy quyền. Nội dung của biên bản khách vận gồm:


+ Họ tên hành khách, số CMND/CCCD hoặc giấy tờ tùy thân khác được pháp luật công nhận;

+ Ghi đầy đủ thông tin về vé của hành khách bị nhỡ tàu: loại tàu, ngày xuất phát, ga đi, ga đến, số toa, số chỗ, số serial vé (mã ID ticket của thẻ lên tàu hỏa);

+ Lý do hành khách bị nhỡ tàu và cách giải quyết của đơn vị;

- Điện báo về phòng Kinh Doanh (số điện thoại ĐS: 2522 và số BD: 024 39421663; Ngoài giờ hành chính: 0912923066) đồng thời gửi biên bản khách vận (qua Fax, email, hình chụp) để phòng Kinh Doanh thông báo muộn giờ.

- Làm thủ tục trả lại tiền vé và thu phí trả vé trên đoạn đường tính từ ga gần nhất có tác nghiệp hành khách mà đoàn tàu sắp đến đến ga đến ghi trên vé hành khách.

- Hành khách muốn tiếp tục đi tàu, bán vé mới cho hành khách. 

2. Hành khách bị nhỡ tàu do lỗi của doanh nghiệp thì giải quyết như sau:

a. Đại diện của doanh nghiệp xác nhận bố trí để hành khách đi chuyến tàu sớm nhất có quy định dừng ở ga đến ghi trên vé của hành khách. Trường hợp doanh nghiệp bố trí loại chỗ có hạng thấp hơn loại chỗ ghi trên vé của hành khách thì doanh nghiệp có trách nhiệm trả lại tiền chênh lệch giữa tiền ghi trên vé của hành khách và tiền của loại chỗ thực tế trên tàu mà doanh nghiệp bố trí cho hành khách. Trường hợp doanh nghiệp bố trí chỗ có hạng cao hơn loại chỗ ghi trên vé của hành khách thì hành khách không phải trả thêm tiền;

Điểm a, Khoản 2, Điều 23 này thực hiện như sau:

* Bộ phận khách vận thuộc các Trạm VTĐS (Trung tâm VTĐS) tại ga hành khách nhỡ tàu giải quyết như sau:

- Lập Biên bản khách vận với các nội dung:

+ Họ tên hành khách, số CMND/CCCD hoặc giấy tờ tùy thân khác được pháp luật công nhận;

+ Ghi đầy đủ thông tin về vé của hành khách bị nhỡ tàu: loại tàu, loại chỗ, ngày xuất phát, ga đi, ga đến, số serial vé (mã ID ticket của thẻ lên tàu hỏa);

+ Lý do hành khách bị nhỡ tàu và cách giải quyết của đơn vị;

- Biên bản khách vận được lập thành 02 bản, trong đó 01 bản lưu tại tổ, đội, trạm VTĐS, 01 bản gửi về Công ty (Qua phòng TCKT) để thẩm hạch. Biên bản phải được xác nhận của Giám đốc Chi nhánh VTĐS hoặc người được ủy quyền.

- Điện báo về phòng Kinh Doanh (số điện thoại ĐS: 2522 và số BĐ: 024 39421663; Ngoài giờ hành chính: 0912923066) đồng thời gửi biên bản khách vận (qua Fax, email, hình chụp) để phòng Kinh Doanh thông báo muộn giờ.

- Làm thủ tục trả lại toàn bộ tiền vé và không thu phí trả vé.

- Bán vé mới cho hành khách và trả lại tiền chênh lệch (nếu có) trong trường hợp còn loại chỗ có giá vé tương đương hoặc thấp hơn giá vé ghi trên vé của hành khách. Trường hợp chỉ còn loại chỗ có giá vé cao hơn giá vé ghi trên vé của hành khách thì thực hiện như sau:

+ Vào mục chi khác để điều chỉnh giảm số tiền chênh lệch giữa giá vé mới và giá vé hành khách đã mua. In biên lai chi tiền để hành khách ký xác nhận.

+ Nhân viên khách vận nhập nội dung: “Giải quyết theo Điều 23 của Thông tư 09” vào Hệ thống bán vé điện tử.

b. Hành khách có quyền yêu cầu đổi vé đi vào ngày khác cùng loại tàu tương đương với vé đã mua và chỉ được thay đổi một lần;

Điểm b, Khoản 2, Điều 23 này thực hiện như sau:

Trường hợp đáp ứng được yêu cầu đổi vé của hành khách, làm thủ tục trả vé đã mua không thu phí trả vé, bán vé mới có giá trị tương đương với vé cũ.

c. Trường hợp hành khách không tiếp tục chờ đi tàu, doanh nghiệp phải trả toàn bộ tiền vé (nếu nhỡ tàu ở ga đi) hoặc tiền vé trên đoạn đường chưa đi (nếu nhỡ tàu ở ga dọc đường);

Điểm c, Khoản 2, Điều 23 này thực hiện như sau: ✓✓

Bộ phận khách vận thuộc Trung tâm VTĐS, Trạm VTĐS lập biên bản khách vận và điện báo về Phòng Kinh doanh thông báo muộn giờ để trả vé. Việc thực hiện các nội dung tương tự như Điểm a, Khoản 2, Điều 23.

d. Doanh nghiệp quy định việc hỗ trợ hành khách như ăn, uống, ngủ, nghỉ trong thời gian hành khách chờ đi tàu.

Điểm d, Khoản 2, Điều 20 này thực hiện như sau:

Các Tổ tiếp viên trên tàu, các Chi nhánh VTĐS, các Bộ phận khách vận tại ga chủ động phối hợp với nhau và phối hợp với các ga đường sắt tổ chức hướng dẫn, hỗ trợ, phục vụ hành khách trong thời gian hành khách chờ đi tàu theo các văn bản hướng dẫn cụ thể tại từng thời điểm.

Điều 24. Tàu bị tắc đường

Khi có sự cố gây tắc đường chạy tàu thì giải quyết như sau:

1. Tại ga hành khách lên tàu:

a. Hành khách có quyền từ chối đi tàu và yêu cầu doanh nghiệp trả lại toàn bộ tiền đã được ghi trên vé;

Điểm a Khoản 1 Điều 24 được thực hiện như sau:

Khi hành khách từ chối đi tàu và yêu cầu trả lại tiền vé, bộ phận khách vận tại các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) làm thủ tục trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách mà không thu bất cứ khoản phí nào khác.

b. Trường hợp hành khách chấp nhận chờ để đi tàu, doanh nghiệp phải bố trí để hành khách được đi tàu sớm nhất.

Điểm b Khoản 1 Điều 24 được thực hiện như sau:

Khi hành khách chấp nhận chờ để đi tàu, bộ phận khách vận tại các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) làm thủ tục trả lại toàn bộ tiền vé mà không thu bất cứ khoản phí nào khác. Ưu tiên bán vé mới cho hành khách đi chuyến tàu sớm nhất có dừng đón tiễn khách tại ga hành khách yêu cầu.


2. Trên đường vận chuyển:

a. Nếu hành khách muốn trở về ga đi, doanh nghiệp phải bố trí đưa hành khách trở về bằng chuyến tàu đầu tiên và hành khách không phải trả tiền vé. Khi trở về, hành khách có thể xuống một ga dọc đường nếu tàu có đỗ. Doanh nghiệp phải trả lại tiền vé cho hành khách trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé;

Điểm a, Khoản 2, Điều 24 này được thực hiện như sau:

Trường hợp trên đường quay trở về ga đi hành khách muốn xuống một ga dọc đường có dừng để đón tiễn hành khách của đoàn tàu đó, thủ tục giải quyết trả lại tiền vé như sau:

- Trưởng tàu có trách nhiệm:

+ Lập biên bản bàn giao số lượng hành khách xuống ga dọc đường cho bộ phận khách vận thuộc các Trạm VTĐS (Trung tâm VTĐS) tại ga hành khách xuống tàu với các thông tin: Mã vé, họ tên hành khách, số giấy tờ tùy thân, mác tàu, ngày đi tàu, số toa, số chỗ, ga đi, ga đến, ga hành khách xuống tàu. 

+ Hướng dẫn hành khách trên đường quay trở về ga đi hoặc muốn xuống ga dọc đường đến bộ phận khách vận của các Trạm VTĐS (Trung tâm VTĐS) tại ga hành khách xuống tàu để làm thủ tục trả lại tiền vé trên đoạn đường hành khách chưa đi.

+ Biên bản lập thành 02 bản, 01 bản Tổ tàu lưu giữ, 01 bản giao cho bộ phận khách vận tại Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga hành khách xuống tàu làm cơ sở trả lại tiền vé cho hành khách.

- Trường hợp hành khách có nhu cầu trả vé, giải quyết trả lại tiền vé cho hành khách trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé.

- Các trường hợp hành khách chưa trả vé tại ga xuống tàu, bộ phận khách vận xác nhận nội dung “Hành khách xuống tàu tại ga lúc.... Giờ..... phút..... ngày tháng năm” đồng thời đóng dấu khách vận lên phía sau Thẻ lên tàu hỏa hoặc vé cứng để hành khách làm thủ tục trả vé sau hoặc trả vé tại ga khác.

- Bộ phận khách vận của Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga hành khách xuống tàu:

+ Căn cứ biên bản Trưởng tàu làm thủ tục trả lại tiền vé trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé như sau:

Tiền vé trên đoạn đường chưa đi = Tiền vé hành khách đã mua – Tiền vé trên đoạn đường hành khách đã đi.

+ Hồ sơ trả vé gồm: Biên bản của Trưởng tàu, Thẻ lên tàu hỏa hoặc vé cứng, Biên bản trả vé, cuối tháng gửi về Phòng Tài chính Công ty VTĐS Hà Nội để thẩm hạch.

b. Trường hợp hành khách xuống tàu tại ga có đỗ và yêu cầu trả lại tiền vé thì doanh nghiệp phải trả lại tiền vé đối với đoạn đường mà hành khách chưa đi;

Điểm b, Khoản 2, Điều 24 này được thực hiện như sau:


- Trưởng tàu lập biên bản bàn giao số lượng hành khách xuống tàu tại ga tàu phải dừng lại cho bộ phận khách vận thuộc Trạm VTĐS (Trung tâm VTĐS), bộ phận khách vận có trách nhiệm đóng dấu khách vận lên vé với nội dung: “Hành khách xuống tàu tại ga lúc.... Giờ..... phút..... ngày tháng năm” để hành khách trả vé tại các ga.

- Nếu ga mà tàu dừng lại không phải là ga đón tiễn hành khách của đoàn tàu đó thì đoạn đường mà hành khách chưa đi để tính tiền trả lại vé được tính từ ga gần nhất có tác nghiệp đón trả khách mà đoàn tàu vừa đi qua đến ga đến ghi trên vé.

- Thủ tục trả lại tiền vé và cách xác định tiền vé trên đoạn đường chưa đi thực hiện như hướng dẫn tại Điểm a, Khoản 2, Điều 24 của văn bản này.

c. Trường hợp hành khách chờ đợi ở ga mà tàu phải đỗ lại để chờ đi tiếp, doanh nghiệp phải đảm bảo các điều kiện sinh hoạt tối thiểu như: Ăn, uống miễn phí cho hành khách trong suốt thời gian chờ đợi ở ga;

d. Trường hợp doanh nghiệp phải tổ chức chuyển tải, thì doanh nghiệp phải đảm bảo các điều kiện sinh hoạt tối thiểu cho hành khách như quy định tại điểm c khoản 2 Điều này.

Điểm c và điểm d, Khoản 2, Điều 24 này được thực hiện như sau: 

Trưởng tàu lập biên bản bàn giao số lượng hành khách cho Trưởng tàu của chuyến tàu đi tiếp hoặc chuyển tàu quay về ga đi.

Các Tổ tiếp viên trên tàu, các Chi nhánh VTĐS, Bộ phận khách vận tại các ga phối hợp với các ga đường sắt tổ chức hướng dẫn, phục vụ hành khách đảm bảo các điều kiện sinh hoạt tối thiểu như: ăn, uống miễn phí trong thời gian hành khách chờ đi tàu.

3. Thời hạn hoàn trả tiền vé không quá 30 ngày, kể từ ngày hành khách xuống tàu.

Để thực hiện khoản 3 Điều 21 này phải tuân thủ quy định sau đây:

- Thời hạn để hành khách làm thủ tục trả lại tiền vé do tàu bị tắc đường được phép kéo dài tối đa là 30 ngày (kể cả ngày nghỉ theo quy định) kể từ ngày hành khách xuống tàu.

- Khi có đầy đủ hồ sơ trả lại tiền vé do tàu bị tắc đường, hành khách có thể yêu cầu trả lại tiền vé ở một ga khác có tác nghiệp hành khách thuận lợi hơn, bộ phận khách vận của các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) phải tiến hành làm thủ tục trả lại tiền vé cho hành khách theo đúng quy định.

- Đối với hành khách xuống ga dọc đường hoặc ga tàu phải đỗ lại, khi hành khách trả vé bộ phận khách vận kiểm tra Thẻ lên tàu hỏa hoặc vé cứng của hành khách đã được bộ phận khách vận tại ga hành khách xuống tàu xác nhận mới làm thủ tục trả vé.

Mục 2

ĐỐI VỚI VẬN TẢI HÀNH LÝ

Điều 25. Xử lý hành lý ký gửi không có người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng

1. Sau thời hạn 60 ngày, kể từ ngày doanh nghiệp báo tin cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi biết hành lý ký gửi đã được vận tải đến nơi trả hàng mà không có người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng thì hành lý ký gửi được coi như là vật dụng, hàng hóa không có người nhận.

Khoản 1, Điều 25 này được thực hiện như sau:

- Ngay sau khi tàu đến ga hoặc hành lý đã được dỡ xuống, xếp vào kho hành lý (đối với hành lý qua kho), bộ phận hành lý thuộc các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) thông báo cho hành khách biết hành lý đã đến ga (Thông báo lần 1).

- Trong thời hạn mười ngày, kể từ ngày thông báo lần 1 mà chưa có người đến nhận thì bộ phận hành lý thuộc các Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) có quyền gửi hàng hóa, hành lý ký gửi vào nơi an toàn, thích hợp và thông báo ngay cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi biết (Thông báo lần 2). Mọi chi phí phát sinh do người nhận hoặc người gửi chịu.

- Sau thời hạn sáu mươi ngày, kể từ ngày thông báo lần 1 mà chưa có người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng thì Chi nhánh VTĐS tại ga hành lý ký gửi đến có quyền tổ chức bán thanh lý hành lý ký gửi để trang trải chi phí phát sinh. Nếu hành lý ký gửi thuộc loại hàng mau hỏng thì Chi nhánh VTĐS tại ga hành lý

VP

ký gửi đến có quyền bán thanh lý trước thời hạn quy định tại khoản này nhưng phải thông báo cho người nhận hoặc người gửi biết trước khi tổ chức bán thanh lý hành lý ký gửi trên.

- Trường hợp phát hiện hành lý ký gửi chưa có người nhận hoặc người nhận từ chối nhận thuộc loại hàng hóa cấm lưu thông thì phải bàn giao cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý.

2. Doanh nghiệp thỏa thuận với hành khách, người gửi hành lý ký gửi trước khi nhận vận chuyển về việc xử lý vật dụng, hàng hóa không có người nhận theo quy định tại khoản 1 Điều này, đối với hành lý ký gửi là hàng hóa mau hỏng thì việc xử lý có thể thực hiện trước thời hạn quy định tại khoản 1 của Điều này.

Khoản 2, Điều 25 này được thực hiện như sau:

Bộ phận hành lý của các Trạm VTĐS, Trung tâm KDVTĐS tại ga gửi phải hướng dẫn, thông báo cho hành khách, người gửi biết các nội dung quy định tại Điều 25 của Thông tư 09 trước khi nhận vận chuyển hành lý ký gửi đồng thời đưa thêm vào “Tờ khai gửi hành lý ký gửi” nội dung như sau: “Tôi đồng ý để bên Đường sắt bán thanh lý số hành lý ký gửi trên theo quy định của bên đường sắt nếu sau thời hạn 60 ngày kể từ ngày nhận được tin báo hành lý ký gửi đã được vận tải đến nơi trả hàng mà không có người đến nhận. Riêng hành lý ký gửi thuộc loại hàng mau hỏng thì doanh nghiệp kinh doanh vận tải đường sắt có quyền bán thanh lý trước thời hạn quy định” và yêu cầu hành khách, người gửi ký xác nhận, ghi rõ họ, tên.

Điều 26. Thay đổi vận chuyển hành lý ký gửi

1. Sau khi đã làm thủ tục gửi hành lý ký gửi, hành khách, người gửi hành lý ký gửi có thể thay đổi, không gửi toàn bộ hoặc một phần hành lý ký gửi; thay đổi ga đến, người nhận nhưng phải làm thủ tục thay đổi, điều chỉnh theo quy định của doanh nghiệp.

2. Doanh nghiệp có trách nhiệm phối hợp với hành khách, người gửi hành lý ký gửi để làm thủ tục thay đổi, điều chỉnh gửi hành lý ký gửi và ưu tiên hành lý ký gửi đi cùng hành trình của hành khách.


3. Thời hạn yêu cầu thay đổi và các quy định khác để thay đổi vận chuyển hành lý ký gửi do doanh nghiệp quy định.

Đối với Khoản 3 Điều 26 này thực hiện theo quy định sau đây:

Thời hạn yêu cầu thay đổi vận chuyển hành lý ký gửi: Trước giờ tàu chạy 04 giờ tại các ga có tác nghiệp nhận vận chuyển hành lý ký gửi.

Trong thời hạn trên, hành khách, người gửi hành lý ký gửi có thể rút một phần hoặc tất cả hành lý ký gửi, bao gửi nhưng cần có giấy yêu cầu và được hoàn lại tiền cước phí phần rút lại, phải trả tiền xếp dỡ, tiền bảo quản (tính từ khi nhận chở đến khi giao lại) theo quy định của doanh nghiệp.

Điều 27. Hành lý ký gửi thuộc loại hàng cấm vận chuyển, hàng bị thu giữ

1. Khi phát hiện hành lý ký gửi thuộc loại hàng hóa bị nghiêm cấm trong hoạt động vận tải bằng đường sắt theo quy định Luật Đường sắt và các văn bản pháp luật liên quan thì xử lý như sau: 

a. Trường hợp phát hiện tại ga đi, doanh nghiệp từ chối vận chuyển và báo cho cơ quan có thẩm quyền gần nhất để tiếp nhận xử lý;

b. Trường hợp phát hiện khi đang vận chuyển, Trưởng tàu có trách nhiệm lập biên bản xác nhận, đưa hành lý này về ga gần nhất tàu có đỗ, bàn giao cho nhân viên của doanh nghiệp tại ga để báo với cơ quan có thẩm quyền gần nhất để tiếp nhận xử lý.

2. Khi phát hiện hành lý ký gửi không đáp ứng được yêu cầu theo quy định tại các Điều 62, Điều 63, Điều 64 của Luật Đường sắt thì xử lý như sau:

a. Trường hợp phát hiện tại ga đi, doanh nghiệp có quyền yêu cầu hành khách, người gửi hành lý ký gửi phải tuân thủ các quy định của Luật Đường sắt trước khi thực hiện vận chuyển. Trường hợp hành khách, người gửi hành lý ký gửi không đáp ứng được những yêu cầu trên thì doanh nghiệp từ chối vận chuyển hành lý nêu trên;

b. Trường hợp phát hiện khi đang vận chuyển, Trưởng tàu có trách nhiệm lập biên bản xác nhận, đưa hành lý ký gửi này về ga gần nhất tàu có đỗ, bàn giao cho nhân viên của doanh nghiệp tại ga để phối hợp với hành khách, người gửi hành lý ký gửi xử lý đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật trước khi thực hiện vận chuyển ở chuyến tàu tiếp theo.


3. Khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thu giữ hành lý ký gửi thì đại diện của doanh nghiệp hoặc Trưởng tàu lập biên bản về sự việc và bàn giao cụ thể cho người đại diện cơ quan ra lệnh thu giữ. Mẫu biên bản do doanh nghiệp quy định. Ngoài việc lập biên bản, đối với từng trường hợp được giải quyết như sau:

a. Trường hợp hành lý ký gửi bị thu giữ ở ga đi, nếu hành lý ký gửi chưa xếp lên toa xe thì doanh nghiệp có trách nhiệm báo cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi đến để giải quyết. Trường hợp hành lý ký gửi đã xếp lên toa xe nhưng tàu chưa chạy nếu còn đủ thời gian tác nghiệp xếp, dỡ không ảnh hưởng đến biểu đồ chạy tàu thì phải dỡ xuống và báo cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi đến để giải quyết;

b. Trường hợp khi tàu đang chạy mà hành lý ký gửi bị cơ quan có thẩm quyền yêu cầu thu giữ, nếu hành lý ký gửi không thuộc loại hàng hóa quy định khoản 1, khoản 2 Điều này thì được phép vận chuyển đến ga đến và báo cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi đến để giải quyết;

c. Trường hợp hành lý ký gửi bị thu giữ ở ga đến, Trưởng tàu bàn giao cho đại diện của doanh nghiệp tại ga để báo cho hành khách, người nhận hành lý ký gửi đến để giải quyết.

Việc lập biên bản bàn giao hành lý ký gửi thuộc loại hàng hóa bị nghiêm cấm trong hoạt động vận tải bằng đường sắt theo quy định Luật Đường sắt và các văn bản pháp luật liên quan quy định tại các Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều 27 được thực hiện như sau:

1. Trưởng tàu lập biên bản bàn giao hành lý ký gửi cho Trạm VTĐS, Trung tâm KDVTĐS tại ga đưa hành lý ký gửi xuống với các nội dung: 

- Thời gian, địa điểm;
- Thành phần gồm: Đại diện Trạm VTĐS (Trung tâm VTĐS), Trưởng tàu và các thành phần tham gia khác (ghi rõ họ, tên, chức vụ, cơ quan làm việc);
- Lý do bàn giao hành lý ký gửi xuống Trạm VTĐS (Trung tâm VTĐS);
- Chủng loại (tên hàng), số lượng bao kiện, trọng lượng mỗi bao kiện, ga đi, ga đến, số hiệu vé hành lý ký gửi, số hiệu tàu chuyên chở, thời gian đến ga;
- Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax của người gửi, người nhận.
- Số lượng biên bản được lập (số lượng biên bản ít nhất phải bằng số người đại diện cho các đơn vị tham gia lập biên bản cộng với số cơ quan không có đại diện tham gia nhưng cần thiết phải gửi để tham gia xử lý).
- Các thành phần tham gia lập biên bản ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu của Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) và dấu của các đơn vị tham gia (nếu có).

2. Trạm VTĐS, Trung tâm KDVTĐS lập biên bản bàn giao hành lý ký gửi theo lệnh của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, nội dung biên bản gồm:

- Tên Biên bản là "Biên bản bàn giao hành lý ký gửi ";
- Thời gian, địa điểm;
- Thành phần gồm: Đại diện Chi nhánh VTĐS hoặc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) tại ga và các thành phần tham gia khác (ghi rõ họ, tên, chức vụ, cơ quan làm việc);
- Lý do thu giữ (Ghi rõ như trong lệnh, giấy yêu cầu thu giữ);
- Chủng loại (tên hàng), số lượng bao kiện, trọng lượng mỗi bao kiện, ga đi, ga đến, số hiệu vé hành lý ký gửi, số hiệu tàu chuyên chở, thời gian đến ga;
- Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax của người gửi, người nhận;
- Số lượng biên bản được lập (số lượng biên bản ít nhất phải bằng số người đại diện cho các đơn vị tham gia lập biên bản cộng với số cơ quan không có đại diện tham gia nhưng cần thiết phải gửi để tham gia xử lý).
- Các thành phần tham gia lập biên bản ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu của Chi nhánh VTĐS hoặc Trạm VTĐS (Trung tâm KDVTĐS) và dấu của các đơn vị tham gia (nếu có).

4. Ngoài việc chịu các biện pháp xử lý của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, hành khách, người gửi hành lý ký gửi vi phạm quy định tại các khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều này còn phải:

- a. Trả tiền vận chuyển đối với toàn bộ số hành lý ký gửi trên đoạn đường đã vận chuyển theo quy định của doanh nghiệp;
- b. Bồi thường toàn bộ các thiệt hại do vi phạm gây ra;
- c. Bồi thường các khoản chi phí phát sinh nếu có.

Khoản 4, Điều 27 này được thực hiện như sau:

- Ngoài việc phải trả tiền vận chuyển đối với hành lý ký gửi trên đoạn đường đã vận chuyển, hành khách, người gửi hoặc người nhận hành lý ký gửi phải trả tiền xếp dỡ, bồi thường các thiệt hại, các chi phí phát sinh khác do vi phạm gây ra và tiền phạt bằng 05 lần tiền cước trên đoạn đường đã vận chuyển đối với toàn bộ số

Y/P

hàng vi phạm thuộc loại hàng nguy hiểm và bằng 02 lần tiền cước trên đoạn đường đã vận chuyển đối với toàn bộ số hàng vi phạm không thuộc loại hàng nguy hiểm.

- Hành khách, người gửi hành lý ký gửi được nhận lại tiền vé, tiền cước trên đoạn đường chưa đi. Thủ tục trả lại tiền vé hành khách thực hiện tương tự như hướng dẫn tại khoản Điểm 2.1, Khoản 2, Điều 20 của văn bản này.

Điều 28. Ngừng vận chuyển hành lý ký gửi khi bị tắc đường

Điều 29. Bồi thường hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng do lỗi của doanh nghiệp

Điều 30. Giải quyết tranh chấp

Chương VI

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ BẰNG ĐƯỜNG SẮT

Điều 31. Trách nhiệm của Cục Đường sắt Việt Nam

Điều 32. Quyền của doanh nghiệp

Điều 33. Nghĩa vụ của doanh nghiệp

Điều 34. Quyền của hành khách, người gửi hành lý ký gửi

Điều 35. Nghĩa vụ của hành khách, người gửi hành lý ký gửi

Điều 36. Chế độ báo cáo

Chương VII

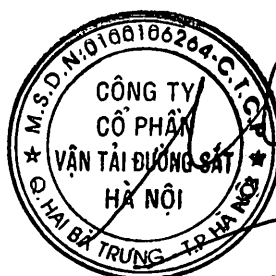
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 37. Hiệu lực thi hành

Điều 38. Tổ chức thực hiện

Yêu cầu các đơn vị triển khai và tổ chức cho CBCNV học tập nội dung hướng dẫn thực hiện Thông tư 09. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo về Công ty (qua Phòng Kinh doanh) để xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

TỔNG GIÁM ĐỐC



**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Phùng Thị Lý Hà