

دستورالعمل حدود مسئولیت شرکت های حمل و نقل ریلی

در قبال صاحبان کالا و مسافران و نحوه ایفای آن

سال تصویب: ۱۳۹۲ هیئت مدیره شرکت راه آهن ج.ا.ا.

فصل اول - تعاریف و کلیات

ماده ۱: تعاریف:

تعاریف اصطلاحات به کار رفته در این آیین نامه به شرح زیر می باشد:

۱-۱- شرکت: شرکت حمل و نقل ریلی موضوع تبصره (۱) ماده (۱) قانون دسترسی آزاد به شبکه حمل و نقل ریلی و آیین نامه اجرایی آن .

۱-۲- راه آهن: شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران

۱-۳- بارنامه: سند کاشف از مالکیت است که به منزله قرارداد حمل و رسید کالا نقل بار می باشد و حاوی کلیه مشخصات کامل بار از حیث وزن، تعداد، علامت، مبدا، مقصد، نام و نشان فرستنده و گیرنده بار، کرایه متعلقه و متصدی حمل بار است که توسط هیئت مدیره راه آهن به صورت متحد الشکل تهیه شده و توسط شرکت حمل و نقل ریلی بار جهت حمل و نقل بار صادر می شود .

۱-۴- بلیت: سندی است که جهت حمل مسافر از مبدا به مقصد توسط شرکت حمل و نقل ریلی مسافری و یا نمایندگی مجاز طرف قرار داد آن صادر می شود و به صورت متحد الشکل توسط هیئت مدیره راه آهن تهیه می شود.

۱-۵- قرارداد حمل: قراردادی است که براساس آن شرکت حمل و نقل ریلی باری تعهد می کند که بار معینی را با شرایط مورد توافق و در قبال دریافت مبلغی معین به مقصد حمل نموده و در آنجا تحویل دهد این قرارداد معمولاً برای حمل متناوب کالاهای عمده (بیش از یک قطار) منعقد می شود .

۱-۶- مشتری: حسب مورد صاحب کالا در بخش حمل و نقل بار و مسافر در بخش حمل و نقل مسافری.

۱-۷- نمایندگی مجاز: دفتر خدمات حمل و نقل مسافری است که با اخذ مجوز از راه آهن و انعقاد قرارداد با شرکت حمل و نقل ریلی مسافری، نمایندگی شرکت را در مورد صدور بلیط به عهده می گیرد.

ماده ۲:

شرکت با انعقاد قرار داد حمل و صدور بارنامه برای حمل بار و یا صدور بلیت راساً و یا توسط نمایندگی مجاز طرف قرارداد، در مقابل مشتری متعهد می گردد و مسئولیت خواهد داشت .

ماده ۳:

شرکت و مشتری تابع مفاد این آیین نامه و سایر قوانین و مقررات جاری می باشند. شرکت و مشتری می توانند نسبت به سایر شروط و خسارت، توافق و وجه الزام قرار دادی ناشی از تخلف طرف مقابل را در قرار داد منعقد فی ما بین پیش بینی و درج نمایند این توافقات در صورتی که مغایر این آیین نامه و قوانین و مقررات مربوطه نباشد نافذ خواهد بود .

ماده ۴:

مفاد این آیین‌نامه و پیوست های آن، مبنای انعقاد قرارداد ها و پایه حقوقی نظارت حاکمیتی بر عملکرد و طرح دعاوی و حل و فصل اختلافات فی مابین شرکت و مشتری در داوری های حقوقی و محاکم قضایی است .

ماده ۵:

شرکت در چارچوب این آیین‌نامه مسئول حوادث و تقصیراتی است که در مدت حمل و نقل واقع شده، اعم از اینکه خود مباشرت به حمل و نقل کرده و یا حمل و نقل کننده دیگری (ثالثی) را مامور کرده باشد . بدیهی است که در صورت اخیر حق رجوع او به متصدی حمل و نقلی که از جانب او مامور شده ، محفوظ است .

فصل دوم- وظایف و حدود مسئولیت شرکت حمل و نقل ریلی باری در مقابل مشتری

بند اول - وظایف و اختیارات شرکت حمل و نقل ریلی باری

ماده ۶- شرکت مکلف به انعقاد قرارداد حمل با مشتری تحت شرایط زیر می باشد :

۶.۱. قرارداد حمل را می توان برای مقداری کالا با مبادی و مقاصد مختلف تنظیم و منعقد کرد .

۶.۲. قرار داد حمل حاوی موارد عمومی و اختصاصی است موارد اختصاصی باید به تفکیک هر مبدا و مقصد در قرارداد حمل ذکر شود.

۶.۳. موارد عمومی قرارداد حمل شامل موارد زیر است:

الف) نام شرکت، نام صاحب یا صاحبان کالا، نشانی (اقامتگاه) و کد اقتصادی آنها.

ب) تعهدات و اختیارات و مسئولیت های طرفین.

ج) نوع ضمانت اجراهای فی مابین و تمامی اقدامات قابل اجرا توسط یک طرف قرارداد در صورت عدم انجام تمام یا بخشی از تعهدات و مسئولیت های مندرج در قرارداد توسط طرف دیگر.

د) نحوه تکمیل قرارداد، تعداد نسخ، تعداد مواد و تبصره های مندرج در قرارداد (شناسنامه قرارداد).

ه) تعریف شرایط اضطراری و حوادث قهری.

ز) نحوه حل و فصل اختلافات قرارداد.

۶.۴. موارد اختصاصی قرارداد حمل عبارتند از:

الف) نام و مشخصات و نشانی فرستنده و گیرنده کالا و مشخصات طول مسیر(در صورت نیاز).

ب) برنامه حمل (تعداد سفرهای حمل در روز، هفته، ماه و سال) زمان بندی حمل (زمانهای اعزام قطار از مبدا و رسیدن به مقصد) .

ج) نشانی مبدا و مقصد کالا، نوع و مشخصات عمومی کالا.

د) زمان واگذاری واگن ها به طرف مقابل در محوطه های مورد توافق و مهلت توافق شده بابت بارگیری واگن ها در مبدا و تخلیه در مقصد (در هر سفر).

ه) چگونگی تحویل دهی و یا تحویل گیری واگن ها در خطوط فرعی و یا محوطه های اختصاصی صاحب یا صاحبان کالا و یا فرستنده و گیرنده کالا.

و) نوع و ظرفیت امکانات تخلیه و بارگیری در اختیار صاحب یا صاحبان کالا در مبداء و مقصد.

۶،۵. کلیه شروط خسارات توافقی و یا وجه، الزام قراردادی قابل پیش بینی به صورتی که مخالف قانون نباشد به عنوان خسارت مسلم و مستقیم متضرر (اعم از خسارت مادی و معنوی) ناشی از تخلف طرف مقابل (فصل یا فصل) می بایست در قراردادهای فی مابین شرکت و مشتری تعیین و تصریح شود. امکان مطالبه خسارت توسط متضرر باید جزو شروط توافق باشد.

تبصره: جبران خسارت توافقی می تواند به صورت مقطوع و حداکثر تا میزان ارزش بار و هزینه های انجام شده برای آن باشد.

ماده ۷- شرکت باید برای هر واگن به یک مقصد معین طبق دستورالعمل مصوب هیئت مدیره راه آهن موضوع تبصره (۴) ماده (۸) قانون دسترسی آزاد به شبکه حمل و نقل ریلی بارنامه تنظیم و صادر نماید.

ماده ۸- شرکت مکلف است کلیه مقررات راه آهن (از جمله مقررات عمومی سیر و حرکت)، کلیه استانداردهای مرتبط با هر مسیر حمل (نظیر اندازه گاباری، بار محوری، و وزن مجاز) و کلیه مقررات مربوط برای حمل نگله های ترافیکی، محمولات ویژه و خطرناک را رعایت نماید و برای حمل آنها با راه آهن توافق قبلی انجام دهد.

ماده ۹- شرکت مکلف است قبل از انعقاد هر گونه قرارداد حمل از اخذ مجوزهای خاص حمل از مراجع ذیصلاح برای برخی کالاهای ترافیکی، محمولات ویژه و خطرناک، اطمینان حاصل نماید.

ماده ۱۰- شرکت مکلف است از استحکام و مناسب بودن باربندی، بسته بندی، عدل بندی، لفاف بندی محمولات برای جلوگیری از صدمه به سایر محمولات، آلوده کردن آنها و یا آسیب رسانی به واگن و امکانات و تجهیزات زیر ساخت و همچنین از پلمپ دربها و دریچه های واگن یا کانتینر و سایر محل های مورد نیاز در مبداء و درج شماره های مربوط در بارنامه و همچنین پلمپ مجدد پس از انجام بازرسی توسط مراجع قانونی و درج شماره جدید در بارنامه اطمینان حاصل نماید.

ماده ۱۱- شرکت مکلف است برای حمل کالاهای ویژه امکانات خاص نظیر واگن یخچالدار برای کالاهای سریع الفساد را تامین نماید.

ماده ۱۲- شرکت بارعایت نکات زیر، اجناس رادرنبار، بارانداز و یا مستقیماً بر روی واگن تحویل می گیرد:

الف) درج مشخصات کالا و ثبت اطلاعات مورد نیاز بر اساس اظهارنامه در بارنامه به صورت خوانا، کامل، دقیق و در ستونها و ردیف های مربوط.

ب) حصول اطمینان از صحت و سلامت اجناس.

ج) مطابقت دادن اطلاعات اظهارنامه با اجناس در حال تحویل گیری (عمدتاً موارد قابل رویت و یا اندازه گیری و درج آنها در بارنامه).

د) صدور مجوز بارگیری بدون هرگونه تاخیر (در صورت وجود شرایط لازم و آماده بودن واگن)، قید شماره واگن بر روی اظهارنامه، صدور بارنامه پس از بارگیری و تسلیم یک نسخه از آن به فرستنده کالا.

ه) قید نگهداری محموله در بارانداز یا انبار در بارنامه صادره و تسلیم یک نسخه از آن به فرستنده (در صورت آماده نبودن واگن برای بارگیری).

ماده ۱۳- شرکت مکلف است از قطارهای مستقیم برای حمل حیوانات زنده، پرندگان و یا اجناس فاسد شدنی استفاده نماید و حیوانات زنده و اجناس فاسد شدنی را در صورت آماده بودن وسیله حمل در همان روز تحویل بگیرد.

ماده ۱۴- شرکت مکلف است از واگن های مخصوص برای مواد منفجره، شیمیایی، عفونت زا، رادیو اکتیو و زیان آور استفاده نماید و کالاهای خطرناک را با قطارهای مختلط و یا قطارهای حامل مواد سوختی حمل نکند.

ماده ۱۵- شرکت مکلف است در صورت درخواست فرستنده در اظهارنامه بر اساس تاییدیه راه آهن، بارنامه دارای مهر ویژه "حمل با قطار مستقیم" با تصریح روز و ساعت ورود به مقصد صادر نماید و اضافه کرایه مربوط به قطار مستقیم را در صورت نرسیدن واگنهای ذریبط به مقصد در موعد مقرر استرداد کند.

ماده ۱۶- شرکت موظف است در صورت ارائه مدارک کافی دال بر احراز هویت و دریافت رسید و اخذ برگ سلب ادعای شخص ثالث، محمولات را به گیرنده تحویل دهد.

ماده ۱۷- شرکت مکلف است با رعایت نکات ذیل نسبت به توزین محمولات اقدام نماید:

الف) انجام توزین محمولات به ترتیب توسط قبان سیار و یا الکترونیکی خطی.

ب) توزین مجدد رایگان کالا در مقصد در صورتی که در وضع ظاهر و یا مقدار بسته ها تغییری حاصل شده باشد و سپس صورت مجلس آن در چند نسخه و تسلیم یک نسخه به گیرنده و استرداد مابه التفاوت کرایه حمل و همچنین تامین زیان وارده به صاحب کالا.

ج) درخواست حضور نماینده راه آهن به عنوان داور در محل توزین و بازدید کالاهای خسارت دیده در صورت عدم توافق گیرنده و شرکت در تنظیم صورت مجلس.

د) عدم توزین محمولاتی که دارای وزن استاندارد و ذکر شده بر روی بسته بندی آنها بوده و یا وزن و مشخصات آنها در بارنامه وسیله نقلیه قبلی مشخص شده باشد.

ماده ۱۸- شرکت مکلف است برای کارکنان عملیاتی خود جهت تسهیل در مراجعه فرستندگان و گیرندگان کالا و دیگر نمایندگان معرفی شده توسط صاحب یا صاحبان کالا، پوشش متحدالشکل استفاده نماید.

ماده ۱۹- شرکت مکلف است " منشور حقوق صاحب یا صاحبان کالا از جمله در خصوص استرداد کالا، واگذاری کالا و دستور تغییر محل تحویل کالا و گیرنده به شرح پیوست شماره (۱) این آیین نامه را به مشتری ابلاغ نموده و مفاد آن را رعایت نماید.

ماده ۲۰- شرکت از حقوق و اختیارات زیر برخوردار است که به همراه سایر نکات لازم طی "اعلامیه شرکت" مطابق پیوست شماره (۲) به اطلاع مشتری خواهد رساند:

الف) حق اخذ انبارداری در صورت عدم تحویل دهی و تحویل گیری کالا توسط مشتری در موعد مقرر.

ب) اختیار به حراج گذاردن کالا پس از توقف طولانی مدت در انبار یا بارانداز مندرج در قرارداد فی مابین.

ج) حق اخذ بقیه وجه حاصل از حراج توسط شرکت (در صورت عدم مراجعه به موقع برای تحویل گیری).

د) حق انبارداری بابت عدم بارگیری به منظور بارنامه و در نتیجه توقف واگن خالی بیش از مهلت قانونی.

ه) حق توقف واگن خالی به خاطر عدم بارگیری آن توسط فرستنده.

و) حق توقف واگن خالی به خاطر عدم مجوز اعزام توسط فرستنده.

ز) حق توقف واگن خالی به خاطر عدم تخلیه واگن های باردار در مقصد.

تبصره: اعلامیه شرکت می بایست به صورت دوره ای (حداقل در هر فصل سال) تدوین شده و پس از تایید هیئت مدیره راه آهن منتشر گردد.

بند دوم - حدود مسئولیت شرکت حمل و نقل ریلی بار

ماده ۲۱- شرکت مسئول حفاظت و مراقبت از کالاها از زمان تحویل گیری در مبدا تا تحویل دهی در مقصد و تحویل سالم و به موقع آنها می باشد و در قبال تلف، تخریب، آسیب و فساد کالا در حمل و نقل و به طور کلی عدم تحویل کل یا جز محموله و تاخیر در تحویل آن مسئولیت دارد. مگر آنکه اعمال کلیه تدابیر و احتیاط های معقولانه و لازم برای حمل کالا و همچنین موارد عدم مسئولیت خود (به شرح ماده آتی) را اثبات نماید.

ماده ۲۲- شرکت در موارد زیر در مقابل مشتری مسئولیتی ندارد:

۲۲،۱. موارد مطرح در مفاد قرارداد منعقد فی مابین شرکت و مشتری که بر عهده صاحب یا صاحبان کالا و یا نماینده یا نمایندگان وی نظیر فرستنده و گیرنده (گان) نهاده شده است و از جمله شامل موارد زیر است:

الف) اعلام اطلاعات درست در اظهارنامه شامل: تاریخ تقاضا، نام و نشانی فرستنده و گیرنده و مبدا و مقصد کالا، نوع، وزن حقیقی و مشخصات محموله، تعداد، حجم، وزن کل، علامت روی بسته ها، نوع بسته بندی و امضاء و تسلیم اظهارنامه به شرکت در مبدا.

ب) درج نوع کالاهای ویژه (اندازه های بزرگ و سنگین، گرانها، وسایط نقلیه موتوری، حیوانات و کالاهای سریع الفساد و ...) در اظهارنامه و تقبل انجام عملیات باربری و تخلیه و بارگیری آنها.

ج) قید کالاهای خطرناک با کد (شناسه) ذریبط، نام دقیق، کلاس و زیر کلاس، شماره علائم خطر و بر چسب مربوط، شماره کارت احتیاطی در کد (شناسه) اظهارنامه.

د) اخذ مجوز های لازم از مراجع ذیصلاح برای کالاهای ویژه و خطرناک.

ه) اعلام دقیق مشخصات کالاهایی از نوع سمی، عفونت زا، رادیو اکتیو، زیان آور، منفجره، سریع الاشتعال و شیمیایی در اظهارنامه و انجام بسته بندی مناسب برای حمل آنها.

و) انجام هماهنگی های قبلی با شرکت برای در اختیار گرفتن برخی امکانات و تجهیزات مورد نیاز خاص در مبدا و مقصد.

ز) درخواست الصاق برچسب لازم بر روی محمولاتی خاص در اظهارنامه که دارای کاربری در محوطه، نوع حمل، چیدمان، تخلیه و بارگیری خاص است.

ح) ذکر درخواست حمل از طریق قطار مستقیم در اظهارنامه و قبول اضافه کرایه حمل مربوطه.

ط) انجام باربندی، بسته بندی، لفاف بندی، عدل بندی مناسب برای کالاها (بویژه محمولاتی با آسیب پذیری بالا و یا آسیب رسانی زیاد به واگن و زیر ساخت و یا سایر کالاهای مجاور آن).

ی) انجام عملیات تخلیه و بارگیری در مهلت های تعیین شده و یا مورد توافق، انجام مراحل تشریفات قانونی (از جمله امور گمرکی و ترخیص کالا) و اخذ مجوزهای لازم حمل از سازمانها و ارگان های مربوطه.

ک) انجام مقررات اداری، تحویل دهی، صدور اجازه حمل و تحویل گیری به موقع بار در مهلت های مقرر به ترتیب در مبداء و مقصد توسط فرستنده و گیرنده.

ل) حضور به موقع نماینده یا نمایندگان مشتری در هر یک از مراحل قانونی (در صورت نیاز).

ه) حصول اطمینان از نگهداری و حفاظت از اشیاء گرانبها، وسایط نقلیه موتوری، حیوانات زنده تحویل گرفته شده از فرستنده در طول مسیر حمل و به کار گیری مراقب برای حمل اشیاء و اوراق گران قیمت، وسایط نقلیه موتوری و حیوانات زنده.

ن) امضاء و تایید نسخ بارنامه در هنگام تحویل توسط خود و یا نماینده وی.

تبصره: صاحب کالا مکلف به پرداخت به موقع و کامل مبلغ کرایه حمل مندرج در قرارداد و یا بارنامه می باشد و بایستی خسارات وارده به وسایط نقلیه و امکانات شرکت و اموال اشخاص ثالث ناشی از نوع محموله (از جمله کالاهای ویژه، خطرناک، حیوانات زنده و سریع الفساد) و یا به خاطر نقص در بسته بندی، لفاف بندی و عدل بندی آن و همچنین جبران خسارت وارده به وسایط نقلیه ریلی و امکانات شرکت و سایر محمولات که در اثر عدم مراقبت نماینده یا نمایندگان صاحب کالا در هنگام باربری، تخلیه و بارگیری وارد می شود را جبران نماید.

۲۲،۲. اطلاعات غیر قابل رویت و اندازه گیری کالا که صاحب کالا در اظهارنامه اعلام می کند.

۲۲،۳. روابط تجاری و مدنی بین صاحب یا صاحبان کالا، فرستنده و گیرنده.

۲۲،۴. اثبات رخ دادن یکی از موارد تاخیر، عدم تحویل، تلف، تخریب، آسیب و فساد کالا در جریان حمل توسط صاحب یا صاحبان کالا که فراتر از توان و کنترل مدیریت شرکت و یا بدون هر گونه غفلت، قصور و تخلف کارکنان آن باشد.

۲۲،۵. عوامل قهری، حوادث طبیعی و یا قضایای غیر قابل جلوگیری (بروز جنگ، عملیات خرابکارانه، دستگیری و حبس تحت فرآیند قانونی، دستورها و محدودیت های اعمال شده توسط حکومت و نمایندگان آن، آتش سوزی و یا هر مخاطره بزرگ غیر قابل پیش بینی) به شرطی که ناشی از عمل کارکنان و افراد تحت کنترل شرکت نباشد.

۲۲،۶. مشکلات ناشی از اجرای قوانین جاری کشور، تشریفات اداری و گمرکی، اجرای مقررات جلوگیری از قاچاق و قرنطینه و تاخیر در ترخیص کالا.

۲۲،۷. حمل کالاهایی با قبول مخاطره توسط صاحب کالا (مگر آنکه صاحب کالا ثابت نماید که بخشی از تلف، تخریب، آسیب و فساد کالا به خاطر غفلت، قصور و تخلف کارکنان شرکت بوده است).

۲۲،۸. عدم اخذ مجوزهای مورد نیاز توسط صاحب یا صاحبان کالا، فرستنده و گیرنده و عدم الصاق برچسب های لازم بر روی محمولات خاص توسط آنها.

۲۲،۹. بروز هر گونه تلف، تخریب، آسیب و فساد کالا به هر دلیل ممکن در صورتی که:

الف) لازم باشد که شرکت، کالا را در خط تجاری-صنعتی متعلق به صاحب کالا یا خطوط ایستگاه جهت تخلیه (و یا شخص ثالث) مستقیماً به صاحب یا صاحبان کالا تحویل دهد.

ب) و پس از آنکه واگن حامل کالا در نقطه مبادله واگن ها قرار گرفته، صاحب کالا قادر به پذیرش آن نمی باشد و این موضوع از طرف نماینده قانونی شرکت به صورت مکتوب به اطلاع مالک خط صنعتی - تجاری رسیده باشد.

۲۲،۱۰. بروز هر گونه تخلف، تخریب، آسیب و فساد کالا به هر دلیل ممکن در صورتی که:

الف) لازم باشد که کالا در خط تجاری صنعتی و یا خطوط ایستگاه متعلق به صاحب یا صاحبان کالا (ویا شخص ثالث) بارگیری شود.

ب) و یا قبل از زمانی که واگن در نقطه مبادله به نماینده قانونی شرکت به صورت مکتوب تحویل گردیده باشد.

۲۲،۱۱. تلف، تخریب، کسر در حجم و وزن، نقص، آسیب و فساد طبیعی ناشی از یکی از موارد زیر:

الف) جنس، کیفیت و طبیعت کالا.

ب) قصور و یا غفلت صاحب یا صاحبان کالا (فرستنده و گیرنده، تایید کننده و یا نماینده آنها).

ج) اطلاعات اعلام شده و دستورهای اشتباه فرستنده و گیرنده.

د) نقص و عیب نامشهود.

ه) عدم تناسب بسته بندی، عدل بندی و لفاف بندی یا نوع جنس.

۲۲،۱۲. وارد آمدن صدمه به کالا ناشی از:

الف) ضعف، در بسته بندی و عدل بندی.

ب) نوع جنس، کیفیت و طبیعت محموله.

ماده ۲۳- رعایت ضوابط و قواعد قانونی مندرج در قانون تجارت و کنوانسیون های لازم الاجرای ذریبط جمل و نقل ریلی کالا در خصوص اثبات تلف یا خسارت ظاهری و غیر ظاهری و اقامه دعوی مسئولیت علیه شرکت در مورد حدود مسئولیت شرکت ضروری است.

فصل سوم- وظایف و حدود مسئولیت شرکت های حمل و نقل ریلی مسافری

بنداول- وظایف و اختیارات شرکت

ماده ۲۴- شرکت و یا نمایندگی مجاز آن موظف به تنظیم و صدور بلیت برای هر مسافر مطابق دستورالعمل مصوب هیئت مدیره راه آهن موضوع تبصره (۴) ماده (۸) قانون دسترسی آزاد به شبه حمل و نقل ریلی می باشد.

تبصره: شرکت مکلف به رعایت بلیت صادره توسط نمایندگی مجاز آن می باشد و چارچوب روابط آنها در قرارداد فر مابین که به تایید راه آهن می رسد تعیین خواهد شد. لزوم رعایت حقوق مسافر بایستی در این قرارداد تصریح شود.

ماده ۲۵- شرکت مکلف است "منشور حقوق مسافر" از جمله در خصوص شرایط استرداد بلیط و نحوه بازپرداخت وجه آن در حالت های مختلف را به شرح مندرج در پیوست شماره (۳) به اطلاع مسافرین رسانده و کاملاً رعایت نماید.

ماده ۲۶- شرکت مکلف است در خصوص شکایات مسافری اقدامات زیر را به عمل آورد:

الف) نصب صندوق های شکایت همراه با تابلوهای مربوطه در تمامی ایستگاه ها و قطارها و یا ایجاد یک سامانه رسیدگی به شکایات الکترونیکی و اعلام جزئیات نحوه تماس.

ب) رسیدگی به شکایات واصله، ابلاغ پاسخ به مسافر(شاک) طی مهلت تعیین شده، رفع عیوب و نواقص و در صورت نیاز برخورد به خدمه خاطی.

ج) پاسخگویی مسئول به کلیه دعاوی و شکایات طی مدت معین و یا ارسال آن به شرکت مسئول مربوطه و آگاه نمودن مسافر از آن.

ماده ۲۷- شرکت موظف به رعایت موارد زیر در خصوص اطلاع رسانی به مسافران و راهنمایی آنها می باشد:

۲۷،۱. تهیه و در دسترس قرار دادن مفاد اعلامیه های شرکت در مراکز فروش بلیط، قطارها و برخی ایستگاه های ذریبط.

تبصره: اعلامیه شرکت مطابق پیوست شماره (۴) به صورت دوره ای (حداقل در هر فصل سال) تدوین شده و پس از تایید هیئت مدیره راه آهن منتشر می گردد.

۲۷،۲. اطلاع رسانی در مورد نحوه تهیه بلیت حمل (مسافر و خود رو) و حمل توشه، به صورت مراجعه حضوری و بر خط (ON LINE)، محل استقرار باجه ها و آژانس های (نماینده های مجاز) فروش در شهر های مختلف، شرایط لغو، ابطال و استرداد بلیت و پرداخت خسارت در چارچوب آیین نامه ها و ضوابط و ابلاغیه های راه آهن.

۲۷،۳. اطلاع رسانی به موقع برای حرکت و توقف قطارها در ایستگاه های مبدا بین راه و مقصد.

۲۷،۴. اخذ اطلاعات هویتی و شماره تماس مسافری برای اطلاع رسانی در صورت ایجاد تغییرات عمده در برنامه حرکت قطارها بوسیله تلفن و در غیر این صورت ارسال پیام به دو وسیله پیامک (message) و پست الکترونیکی (Email).

۲۷،۵. اطلاع رسانی در قطارها از موقعیت قطار در هر مسیر، مدت توقف در ایستگاه بعدی، آگاه کردن مسافری از محل و مدت توقف برای نماز.

۲۷،۶. اطلاع رسانی حرکت قطارها و خدمات قابل ارائه به مسافری از طریق باجه های اطلاع رسانی، برگه های جدول زمانبندی حرکت قطارها و تابلوهای اعزام.

۲۷،۷. حضور خدمه در سکوی ایستگاه مبدا و راهنمایی مسافری جهت تخصیص دقیق صندلی ها و جلوگیری از ورود اشخاص فاقد بلیت به قطار، ارائه خدمات راهنمایی توسط خدمه، به سمت صندلی و کوپه در مبدا و ارائه اطلاعات مورد نیاز مسافری در حین سفر.

۲۷،۸. هماهنگی با مامورین ایستگاه های بین راه برای سوار کردن مسافری جدید و راهنمایی آنان به واگن های مسافری ذریبط.

۲۷،۹. اعلام ایستگاه های دارای خدمات تبدیل ارز مسافری بین الملل.

۲۷،۱۰. نمایش اطلاعات ذیل در تابلوهای راهنما بر روی سکوها با هماهنگی راه آهن:

الف) زمان و حرکت قطارها

ب) نام و درجه کیفیت قطار (به صورت عدد) و شماره قطار.

ج) ایستگاه مقصد.

(د) مسیر و حرکت.

(ه) نوع خدمات قابل ارائه در قطار.

(و) خدمات جنبی و هزینه های ذریبط.

(ز) میزان تاخیر و زمان حرکت جدید.

تبصره : اطلاعات تابلوهای راهنمای روی سکوها بایستی با تابلوهای اعزام، پلاک و مقصد واگن های مسافری و مطالب اعلام شده توسط بلندگوها یکسان باشد.

۲۷،۱۱. نصب اطلاعات زیر بر روی واگن ها:

(الف) شماره سریال واگن.

(ب) درجه واگن (به صورت عدد).

(ج) مبداء و مقصد.

(د) نوع واگن (خواب، اتوبوسی، توشه، رستوران، خدمات و...).

۲۷،۱۲. اعلام اطلاعات لازم برای ارائه توسط سامانه اعلام عمومی قطارهای بین شهری شامل:

(الف) خدمات موجود در قطار.

(ب) نام و فاصله ایستگاه بعدی و مدت توقف قطار.

(ج) تاخیرها و دلایل مربوطه.

(د) خوشامدگویی و خداحافظی در مبداء و مقصد.

۲۷،۱۳. اعلام اطلاعات لازم برای ارائه توسط سامانه اعلام عمومی قطارهای بین المللی (به زبان های انگلیسی، کشورهای بین راهی و مقصد) شامل:

(الف) تغییر قطار (نوع قطارها و محل تغییر).

(ب) انواع تشریفات و مقررات گمرکی.

(ج) کنترل گذرنامه (ایستگاه و یا در طول مسیر).

(د) ایستگاه های دارای تشریفات.

(ه) ایستگاه هایی که قطار در طول مسیر توقف می نماید.

(و) زمانهای ورود به ایستگاه ها و مدت توقف.

۲۷،۱۴. تهیه و ارائه برگه های جداول زمان بندی، ارائه دهنده اطلاعات مورد نیاز مسافریین قطارهای اصلی (بین شهری و بین المللی) شامل:

الف) زمان حرکت و ورود قطارها (به وقت محلی).

ب) خدمات موجود.

۲۷،۱۵. نصب نمادهای تصویری (عمدتاً از نوع بین المللی) همراه با فلش و متن نوشتاری در سالن قطارها برای راهنمایی مسافریین حداقل شامل:

الف) جایگاه معلولین، خدمه، رستوران و سرویس های بهداشتی.

ب) سیگار نکشید، راه را بند نیاورید، نظافت را رعایت نمایید...

ماده ۲۸- شرکت مکلف به اعمال نظارت و کنترل های زیر در طول مسیر حمل می باشد:

۲۸،۱. کنترل بلیت در طول سفر (ضمن رعایت اصل عدم ایجاد مزاحمت در شب مگر در مواقع خاص).

۲۸،۲. نظارت کامل بر شستشو و تمیز نگاه داشتن دائمی و کامل موارد زیر:

الف) راهروها و کویه ها.

ب) روکش صندلی ها، ملافه ها و رو بالشتی ها.

ج) سرویس های بهداشتی و خشک نگه داشتن کف آنها برای جلوگیری از لغزنده بودن و سقوط مسافریین.

۲۸،۳. نظارت بر امور تامین آب آشامیدنی بهداشتی، در دسترس قرار دادن غذای سالم، چای و نوشابه نیم چاشت، صبحانه و برخی تنقلات به مقدار کافی.

۲۸،۴. نظارت بر تامین امکانات مورد نیاز سرویس های بهداشتی شامل آب، دستمال کاغذی، مایع دستشویی و غیره به مقدار کافی و تکمیل آنها در طول سفر.

۲۸،۵. نظارت بر کنترل کیفی و کمی خدمات در حین سفر، رسیدگی برای رفع فوری عیوب و نواقص داخل واگن ها، توجه به شکایت های شفاهی مسافریین، رفع عیوب و نواقص ذیربط و ارتقاء سریع خدمات تعهد شده.

۲۸،۶. کنترل جو روانی حاکم بر قطارها، کنترل مسافریین برای جلوگیری از هر گونه مزاحمت برای دیگران.

۲۸،۷. کنترل و اعمال مراقبت برای جلوگیری از سرقت اموال در قطار.

۲۸،۸. نظارت بر همراه مسافر، جلوگیری از بار همراه غیر استاندارد و رسیدگی به اعتراض مسافریینی که ورود غیر مجاز بار دستی همراه یک نفر به قطار موجب سلب آسایش و مزاحمت برای آنان شده است و جریمه نمودن فرد خاطی که از تقبل ورود بار همراه وی بنا بر شرایط و مقررات مصوب در مبداء خودداری شده، ولی رعایت نکرده است.

۲۸،۹. بازبینی سالن های مسافری و یافتن اجناس جا مانده مسافریین، ثبت آنها طی صورتجلسه و استرداد بار همراه (و یا توشه) مفقود شده به مسافر پس از یافتن آن.

ماده ۲۹- شرکت موظف است نکات زیر را در مورد خدمه و کارکنان خود رعایت نماید:

۲۹،۱. به کارگیری افراد واجد صلاحیت به عنوان خدمه قطارها (مامورین حرکت، مدیریتی، نظارتی و خدماتی) که صلاحیت آنها به تایید راه آهن رسیده باشد.

۲۹،۲. به کارگیری خدمه کاملاً آشنا با زبان های انگلیسی و زبان کشور مقصد و اطلاع رسانی به زبان های مزبور در قطارهای بین المللی.

۲۹،۳. آموزش رفتاری خدمه قطار برای برخورد صحیح و مودبانه با مسافری و آموزش تخصصی برای اجرای دقیق کلیه وظایف محوله.

۲۹،۴. اعمال پوشش متحدالشکل برای کارکنان عملیاتی و خدمه قطارها برای شناساندن بهتر آنها به مسافری جهت مراجعه.

۲۹،۵. آموزش خدمه برای وضعیت های اضطراری و در اختیار داشتن دستورالعمل های لازم برای انجام عملیات تحت هر نوع وضع اضطراری.

ماده ۳۰- شرکت مکلف به رعایت تعهدات زیر در صورت لغو یا تاخیر در حرکت قطار می باشد:

۳۰،۱. استرداد بهای بلیت یا در اولویت قرار دادن حمل مسافر در سفرهای بعدی (بسته به تمایل وی) در صورت لغو و یا ایجاد تاخیر طولانی در حرکت (بر اساس تشخیص راه آهن) قطار رفت به هر دلیل قبل از انجام سفر.

۳۰،۲. استرداد بخشی از بهای بلیت در صورت تاخیر محدود در حرکت قطار به تشخیص راه آهن.

۳۰،۳. تهیه وسیله نقلیه جایگزین و یا اسکان شبانه مسافر و یک وعده غذای رایگان در صورت لغو سفر و یا تاخیر طولانی " قطار برگشت ".

۳۰،۴. تهیه وسیله جایگزین، تامین یک وعده غذای رایگان در صورت تاخیر طولانی قطار در رسیدن به مقصد و از دست دادن وسیله نقلیه بعدی در مقصد.

ماده ۳۱- شرکت موظف است موارد ذیل را در خصوص بار همراه و توشه مسافر رعایت نماید.

۳۱،۱. تعیین و اعلام مشخصات بار همراه و غیرهمراه (توشه) بازدید از محتویات و میزان سلامت توشه در حضور مسافر، حفظ سلامت توشه در طول سفر و تحویل دادن آن به مسافر در مقصد.

۳۱،۲. تذکر دادن به مسافر در صورت مشاهده نقص در بسته بندی و کمک نمودن به وی برای رفع آن.

۳۱،۳. انجام اقدامات ذیل در صورت ایراد صدمه به بار توشه (که در سند توشه عیب و نقص مربوطه درمبدا ثبت نگردیده و به سبب اهمال عوامل راهبری قطار، نقص فنی وسیله نقلیه و یا شخص ثالث تحقق یافته است).

الف- پذیرش درخواست مسافر برای تنظیم صورت مجلس خسارت در مقصد طی یک مهلت قانونی تعیین شده .

ب- پاسخگویی سریع به ادعای غرامت.

۳۱،۴. پرداخت غرامت بابت گم کردن و ایراد صدمه بارهای توشه (از جمله درب به درب بنا به مقررات مورد عمل راه آهن).

۳۱،۵. انجام امور باربری در محوطه و تخلیه و بارگیری بارهای توشه بطور رایگان.

۳۱،۶. حمل بار توشه و یا خودرو با قطارهای بعدی در صورت عدم امکان حمل در روز حرکت.

۳۱،۷. بیمه نمودن بارهای همراه، توشه و خودرو و آلات ناقله ریلی در مقابل آتش سوزی و حوادث.

ماده ۳۲- شرکت مکلف است اقدامات ذیل را برای تامین سلامتی و ایمنی مسافری انجام دهد.

۳۲,۱. تامین سلامت فیزیکی مسافرین و اموال آنها از طریق طعمه گذاری و سم پاشی برای جلوگیری از ورود حیوانات موزی و حشرات به قطارها حین توقف در مبدا و یا مقصد.

۳۲,۲. حصول اطمینان از حفظ سلامت قطعات و اجزاء درون راهروها، سرویس های بهداشتی، پله ها، دربها، قفل های ورودی و خروجی.

۳۲,۳. بیمه نمودن کلیه مسافرین و همچنین پرداخت مابه التفاوت پوشش بیمه و مبلغ دیه، فوت و یا نقص عضو مسافرین در اثر سوانح و همچنین پرداخت مابه التفاوت پوشش بیمه و هزینه های درمان واز کار افتادگی جزیی و کلی پس از صدور رای از طرف مراجع قضایی و ذیصلاح.

۳۲,۴. اقدام سریع در مواقع بروز حوادث طبیعی و سوانح برای کنترل روانی مسافرین سالم، پیاده و جابجا نمودن آنان به مکان امن، تامین جا و استراحتگاه موقت تارفع مشکک.

۳۲,۵. اعزام فوری مصدومین حوادث به نزدیکترین بیمارستان و بستری نمودن آنها.

۳۲,۶. تامین وسایل نقلیه برای رساندن مسافرین قطار های در راه مانده (بخاطر سوانح و حوادث) به مقصد ویا بازگردندن آنها به مبدا در صورت پیش بینی طولانی بودن مدت بازسازی خط و باز شدن آن توسط مسئولین راه آهن.

۳۲,۷. تامین امکانات مورد نیاز معلولین و سالمندان در قطارها.

۳۲,۸. تامین خدمات و فوریت های پزشکی بر روی قطارها.

ماده ۳۳- شرکت موظف به بازپرداخت بهای کامل بلیت در صورت درخواست مسافر برای ابطال در موعد و شرایط مقرر در آیین نامه استاندارد های خدمات مصوب هیئت مدیره راه آهن می باشد.

ماده ۳۴- شرکت مکلف به ارائه خدمات مطابق موارد مندرج در روی بلیت ها، اعلامیه ها و موارد مطرح در این آیین نامه می باشد.

بند دوم- حدود مسئولیت شرکت

ماده ۳۵- شرکت در برابر خدمات حمل مسافر، بار همراه و توشه پس از صدور بلیت و یا تحویل گیری بار توشه مطابق با قوانین و مقررات مصوب مورد عمل راه آهن مسئولیت مستقیم دارد.

ماده ۳۶- شرکت در خصوص موارد ذیل تکلیف و مسئولیتی ندارد:

۳۶,۱. عدم تقبل ورود بار دستی همراه به قطار بخاطر یک یا چند مورد زیر:

الف- عدم سهولت در جابجایی در قطار.

ب- بزرگتر بودن از محل تعبیه شده برای بار همراه.

ج- خطرناک بودن بار همراه (طبق مقررات مورد عمل راه آهن)

د- سنگین تر بودن، تعداد زیادتر و بیشتر بودن حجم بار همراه از فضای تعلق گرفته برای یک مسافر.

ه- سلب شدن آسایش مسافرین.

و- احتمال آسیب رساندن به وسیله نقلیه ریلی.

۳۶,۲. قبول نکردن بار توشه و یا خودرو در اولین قطار به خاطر یک ویا چند عامل زیر:

الف- اسلحه و مهمات ، مواد منفجره و مواد آتش زا و سوختنی.

ب- مواد سمی ، اسیدی، بیماری زا و بدبو و مواد و وسایل رادیو اکتیو.

ج- حیوانات بزرگ اهلی و یا حیوانات وحشی.

د- مواد فاسد شدنی.

ه- بسته بندی و عدل بندی نامناسب.

و- عرضه زیاد بار (به لحاظ حجم و یا وزن زیاد) به نسبت استاندارد حمل همراه مسافر.

ز- نبودن جای خالی در واگن توشه.

ح- کندی بارگیری و ایجاد احتمال تاخیر در حرکت قطار .

ط- مزاحمت و اشکال برای سایر بارها.

ی- تکمیل بودن واگن های حمل خودرو.

ک- موجبات و مقتضیات خاص به تشخیص خدمه قطار.

ماده ۳۷- شرکت در موارد ذیل در مقابل مسافری مسئولیتی ندارد:

۳۷,۱. هرگونه اشتباه شخصی مسافرین و عواقب ناشی از آن ، افتادن و صدمه دیدن مسافر در اثر غفلت او.

۳۷,۲. صرف نظر کردن مسافر از انجام بخشی از مسافرت به اراده خویش (ودر نتیجه عدم استرداد مابه التفاوت بهای بلیت).

۳۷,۳. تقصیر و یا قصور مسافر در انجام وظایف و مسئولیت های خود در موارد زیر:

الف- عدم تهیه و یا عرضه بلیط و یا قبض توشه معتبر (غیر مخدوش ، بدون قلم خوردگی ، همنام با مسافرین) در نتیجه عدم حمل و یا رسیدگی نکردن به ادعای مسافر.

ب- درخواست تخفیف پس از صدور بلیت.

ج- مفقود کردن بلیت المثنی.

د- به موقع سوار قطار نشدن در مبدا و یا ایستگاههای بین راه .

ه- عبور نمودن از خط قرمز روی سکوی مسافری قبل از توقف کامل قطار.

و- عدم ارائه کارت شناسایی معتبر و یا اصل شناسنامه و لاشه بلیت و یا بارنامه و همچنین عدم مراجعه به موقع (ظرف مدت مقرر پس از سفر مطابق آیین نامه استاندارد های خدمات مصوب راه آهن) برای دریافت گرامت.

ز- درخواست مسافر برای ابطال بلیت و بازپرداخت کامل و یا بخشی از بهای آن پس از موعد مقرر (مطابق آیین نامه فوق).

ح- سوار شدن به قطار غیر مرتبط با بلیت خریداری شده در ایستگاه (مبدا و یا بین راه) به خاطر عدم هماهنگی با مامورین قطار و ایستگاه.

ط- دیر رسیدن به ایستگاه پس از زمان مقرر (به ویژه در سفر های بین المللی).

ی- عدم اظهار ارزش واقعی محمولات و خودرو به هنگام صدور بارنامه و تحویل آنها برای پوشش کامل بیمه آتش سوزی و حوادث.

ک- تهیه شکواییه پس از تحویل گیری توشه بدون اعتراض و شکایت در مقصد (به لحاظ عدم رعایت مهلت قانونی مطابق آیین نامه استاندارد های خدمات).

ل- عدم مراجعه برای تحویل گیری توشه طی مهلت قانونی (مطابق آیین نامه استاندارد های خدمات)

۳۷،۴. توقف و یا تاخیر قطار در اثر یکی از عوامل زیر:

الف- حوادث قهری و یا طبیعی.

ب- رفتار شخص ثالث که موجب توقف قطار شود (نظیر خود کشی، بازی کودکان روی خط، نقض عمومی مقررات توسط اشخاص ثالث)

ج- اعتصابات حمل و نقلی که قبلا مسافر از آن آگاه شده باشد.

د- سرایت آتش سوزی بیرونی به قطار.

ه- حمل کالاهای ممنوع، غیر مجاز و خطرناک توسط مسافر (بدون اطلاع شرکت).

و- مسدودی خطوط به دلیل درخواست وضعیت فوق العاده و بحرانی مسئولین کشوری و لشکری

۳۷،۵. امور زیر که ناشی از رفتار و یا درخواست مسافر می باشد:

الف- منع شدن مسافر از ادامه سفر و عدم استرداد مابه التفاوت کرایه حمل به خاطر رفتار های آشوبگرانه، توهین آمیز، پرخاشگرانه و یا رفتار هایی که شدیداً موجب سلب ایمنی، خلاف شئون اسلامی و یا آسایش سایر مسافرین شود.

ب- تامین جا برای مسافری که بدون تامین بلیت و یا با بلیت غیر معتبر سوار قطار شده است (در عین حال که بهای بلیت و جریمه از او اخذ شده ولی جای خالی و غیر ذخیره شده برای استفاده وی وجود نداشته باشد)

ج- استرداد، تعویض و تادیه بهای بلیت در صورت غیر معتبر و مخدوش بودن آن.

د- فروش و یا تامین بلیت جدید در صورت لغو و استرداد بلیت قبلی.

ه- عدم پرداخت غرامت تاخیر قطار قبل از حرکت در صورت مطلع بودن مسافر از احتمال تاخیر قطار قبل از حرکت و یا طرح درخواست پس از مهلت قانونی (مطابق آیین نامه استاندارد های خدمات).

و- جریمه شدن (و یا حتی منع شدن از ادامه سفر) بدلیل عرضه نکردن بلیت معتبر.

ز- تادیه بهای بلیط یا کرایه باقیمانده در صورت تخلف مسافر از مقررات و یا پیاده شدن از قطار حسب دستور پلیس و مقام امنیتی و یا قضایی.

ح- ممانعت از حمل بخشی از کالاهای همراه و یا توشه از طرف گمرک (در سفر های بین المللی) و یا سازمانهای ذیربط.

ط- به سرقت رفتن بار دستی و اموال و اشیاء مسافر در اثر عدم مراقبت کافی وی.

ی - مفقود شدن طلا، جواهرات، اشیاء قیمتی و اوراق بهادار همراه مسافر و یا در بسته های توشه که اظهار نشده و یا مراقبت نشده باشد.

ک - حمل مجدد رایگان بار توشه به مقصد (در محل درب به درب) پس از عدم تحویل گیری از مامورین در آدرس مذکور در بارنامه.

ه - ورود حیوانات اهلی، خانگی و کوچک به بخش مسافری قطار (مگر آنکه اجازه آن قبلاً اخذ شده باشد).

۳۷،۶. کسر و نقص و خسارت وارده به توشه ناشی از:

الف - خواص جنس.

ب - ضعف بسته بندی و لفاف بندی.

ج - عدم تناسب بسته بندی و لفاف با نوع جنس.

د - عدم رعایت اصول باربندی و عدل بندی.

ه - ترخیص دیر هنگام.

۳۷،۷. کسر و نقص و خسارت وارده در صورت:

الف - سالم و دست نخورده بودن ظاهر عدلها، لفافها، صندوق ها و بسته ها.

ب - تنظیم اظهار نامه خلاف واقع.

۳۷،۸. پرداخت غرامت توشه در صورت:

الف - تحویل گیری و عدم تقاضای ثبت و تنظیم صورت مجلس خسارت.

ب - عدم مراجعه برای دریافت غرامت طی مهلت قانونی پس از تنظیم صورت مجلس خسارت (مطابق آیین نامه استاندارد های خدمات).

۳۷،۹. امور زیر بصورت کلی و مطلق:

الف - پرداخت غرامت بابت از دست دادن تبعی وسیله نقلیه بعدی و یا ذخیره محل اقامت در اثر تاخیر کوتاه مدت قطار (مطابق آیین نامه استاندارد های خدمات).

ب - جابجایی مسافر بین ایستگاه های راه آهن در کلان شهر ها به غیر از وسیله نقلیه راه آهن (از طریق مترو، اتوبوس و غیره).

ج - باربری بار دستی همراه مسافر در محوطه ایستگاه های مبدا و مقصد و همچنین در قطار.

د - مراقبت و سرکشی به حیوانات زنده در انبار و یا واگن توشه.

ه - تشخیص احراز هویت تسلیم کننده قبض توشه در انبار توشه مقصد.

ماده ۳۸ - این آیین نامه مشتمل بر ۳۸ ماده و ۶ تبصره و ۴ پیوست به تصویب رسید و هر گونه اصلاح و تغییر بعدی آن به تصویب هیئت مدیره راه آهن خواهد رسید.

پیوست شماره ۱

منشور حقوق صاحب (ان) کالا

شرکت های حمل و نقل ریلی باری موظفند موارد ذیل را برای صاحبان کالا فراهم نمایند:

الف- حمل ایمن و سلامت کالا تا مقصد.

ب- ارائه خدمات و رفتار مناسب مامورین و خدمه قطارها در قبال فرستنده و گیرنده و نماینده صاحب کالا.

ج- ارائه تجهیزات و امکانات سالم و مناسب .

۲- حق کسب به موقع اطلاعات مورد نیاز حمل (اعلامیه های صادره) و تغییرات مربوطه (نظیر امکانات و تجهیزات قابل دسترسی ، تعرفه ها ، مقررات و ضوابط حمل ، بارگیری و تخلیه ، گرامات ، انواع حمل ، طبقه بندی محمولات وغیره).

۳- حق انصراف از حمل و استرداد کالا و یا تغییر مسیر و مقصد حمل (مشروط بر شروع نشدن حمل) برابر مقررات لازم الاجرای مربوط.

۴- حق تغییر مسیر و مقصد حمل پس از شروع حمل (مشروط بر قبول تغییر در کرایه حمل) برابر مقررات لازم الاجرای ذیربط.

۵- حق دریافت پاسخ قبول کتبی از طرف شرکت در باره علل عدم انجام بخشی از تعهدات مندرج در این آیین نامه و یا متن قرارداد منعقد.

۶- حق درخواست تنظیم صورت مجلس برای تعیین خسارت کالاهایی که در وضع ظاهر و مقدار آن تغییراتی حاصل شده باشد و درخواست گرامت بر اساس آن طی مهلت قانونی.

۷- حق طرح دعوی و ارجاع دعوی به داور مرضی الطرفین و در صورت نیاز حق ارجاع به مراجع بالاتر قانونی.

۸- حق برخورداری از فضای رقابتی و نبود تبعیض غیر تعرفه ای.

۹- قابلیت برگشت اشتباه در حساب کرایه حمل و هزینه های متفرقه آن.

۱۰- حق پیگیری وضعیت کالا از موقع تحویل دادن به شرکت و صدور بارنامه درمبدا تا تحویل گیری در مقصد.

پیوست شماره ۲

اعلامیه شرکت های حمل و نقل باری

ظرفیت واگن های در دسترس (حجمی و وزنی) .

مسیر های ریلی که شرکت در آنها فعال می باشد .

حمل انواع کالاهای عمومی (و بصورت انبوه و محدود و همچنین داخلی ، بین المللی و ترانزیت) قابل و غیر قابل حمل توسط شرکت.

حمل خرده بار، ترکیبی ، درب به درب ، کانتینری، نسیه و پس کرایه ، حجیم و سبک قابل و غیر قابل حمل توسط شرکت .

حمل حیوانات زنده ، اجناس گرانبها، وسایل نقلیه موتوری (نظیر خودرو) و غیر موتوری (نظیر دوچرخه)، کالاهای فاسدشدنی قابل و غیر قابل حمل توسط شرکت .

حمل ویژه (نگله های ترافیکی سنگین و یا حجیم بیش از فضای گاباری) و خطرناک (منفجره، محترقه، مواد شیمیایی) قابل و غیر قابل حمل توسط شرکت.

حمل کالاهای نیازمند واگن های ویژه (کمر شکن، یخچال دار و غیره).

تغییر مقصد و یا مسیر حمل (و به تبع آن تغییر مبلغ کرایه حمل به تناسب).

انواع کالاهای غیر قابل حمل طبق قوانین و مقررات کشوری.

بسته بندی، عدل بندی، لفاف بندی و باربندی مناسب (و یا نامناسب) به تفکیک انواع محمولات قابل حمل توسط شرکت.

۱۱- باربندی انواع محمولات حسب گاباری مجاز به تفکیک هر مسیر راه آهن.

۱۲- محمولات ویژه نیازمند مراقبت و نگهداری (نظیر اجناس گرانبها، حیوانات زنده و وسایل نقلیه موتوری).

۱۳- طول مسیر قابل محاسبه برای اعمال در تعرفه حمل (در اسکله، بارانداز، خطوط فرعی و خطوط اصلی).

۱۴- امور اداری: تحویل گیری، تحویل دهی، تنظیم اظهار نامه و صدور بارنامه و سایر موارد ذیربط.

۱۵- امور خدماتی: باربری، پلمپ کردن، باربندی، توزین، تخلیه و بارگیری و غیره با امکانات و در محوطه های متعلق به شرکت.

۱۶- اجاره تجهیزات: وسایل تخلیه و بارگیری، قبان، جرثقیل و لیفت تراک و غیره.

۱۷- اجاره امکانات: اجاره انبار، خط فرعی تجاری، خط توقف و پارکینگ وسایط نقلیه در محوطه های شرکت و یا در اختیار آن.

۱۸- مانور برای تشکیل قطار.

۱۹- تنظیم و اعزام قطار های برنامه ای و مستقیم.

۲۰- در اختیار قراردادن واگن در ایستگاههای بین راه.

۲۱- توزین مجدد در طول مسیر و یا در مقصد بنا بر درخواست یکی از طرفین قرارداد و تغییر در کرایه حمل براساس آن.

۲۲- تنظیم قطار برنامه ای و یا مستقیم برای اعزام (بابت قطار هایی که کلا به یک فرستنده تعلق دارد).

۲۳- تحویل دهی بار برای صدور بارنامه محمولات ارائه شده به انبار و یا محوطه شرکت در مبدا و بارگیری آنها.

۲۴- تحویل گیری بار در مقصد و تخلیه واگن ها.

۲۵- بارگیری واگن های اختصاص یافته (در انبار و یا محوطه متعلق به صاحب (ان) کالا).

۲۶- انجام مراحل قانونی اداری و اخذ مجوز های ذیربط در مبدا، مقصد و طول مسیر حمل.

۲۷- طرح هر گونه شکایت و یا دعوی حقوقی.

۲۸- درخواست تهیه صورت مجلس برای ادعای خسارت.

- ۲۹- تحویل دهی و یا تحویل گیری که پس از آن مشمول حق انبارداری می شود.
- ۳۰- توقف کالا در انبار و یا بارانداز که پس از آن شرکت اختیار به حراج گذاردن آن را خواهد داشت.
- ۳۱- اخذ بقیه وجه حاصل از حراج بار توسط شرکت (در صورت عدم مراجعه به موقع برای تحویل گیری).
- ۳۲- حق انبارداری بابت عدم بارگیری به منظور بارنامه و در نتیجه توقف واگن خالی بیش از مهلت قانونی.
- ۳۳- حق توقف واگن خالی به خاطر عدم بارگیری آن توسط فرستنده.
- ۳۴- حق توقف واگن باردار به خاطر عدم صدور مجوز اعزام توسط فرستنده.
- ۳۵- حق توقف واگن باردار بخاطر عدم تخلیه واگن های باردار در مقصد.
- ۳۶- کندی انجام مراحل قانونی اداری و اخذ مجوز های ذیربط در مبدا، مقصد و طول مسیر.
- ۳۷- کالاهای مفقودی، کسر بیش از حد نصاب طبیعی (افت، ریخت و پاش، کسر وزن و حجم در اثر عوامل جوی) نقص، آسیب دیدگی محموله.
- ۳۸- انصراف، قصور و عدم انجام کامل تعهدات طرفین در هر مرحله از اجرای قرارداد.
- ۳۹- ارائه اطلاعات نادرست به طرف مقابل و بروز خسارت ناشی از آن.
- ۴۰- وارد آمدن خسارت به محمولات، وسایط نقلیه ریلی، تجهیزات و زیرساخت ریلی حین انبارداری، باربری، حمل، بارگیری و تخلیه مربوط به شخص ثالث و یا راه آهن.
- ۴۱- بهای اعاده سلامت کامل محموله یا تامین کسری جنس و مقدار تلف شده کالا و یا قیمت مشابه کالای اولیه.
- ۴۲- مبلغ جبران خسارت پرداختی به شخص ثالث (ناشی از تاخیر در تحویل دهی کالا).
- ۴۳- مبلغ پرداختی بابت رفع خسارت وارده بر واگن ها، کالاهای شخص ثالث و یا زیرساخت ریلی.
- ۴۴- میزان غرامت بابت ایجاد هرگونه تاخیر در حمل توسط هر یک از طرفین قرارداد (به تفکیک حجم محموله، مدت تاخیر، نوع و طول مسیر).
- ۴۵- شرایط ارائه تخفیف و مبالغ ذیربط به انواع حمل و محمولات.
- ۴۶- نحوه مراجعه به داوری مرضی الطرفین.

پیوست شماره ۳

منشور حقوق مسافر

شرکت های حمل و نقل ریلی مسافری موظفند در برابر دریافت وجه بابت بلیت موارد زیر را برای مسافرین تامین نمایند:

الف- سفر ایمن و راحت متناسب با نوع و درجه قطار.

- ب- رفتار مناسب مامورین در ایستگاه ها و قطار.
- ج- ارائه خدمات مناسب با امکانات و تجهیزات سالم و نظیف.
- ۲- اطلاع رسانی این منشور به روش های مختلف توسط شرکت به عموم مردم و مسافرن.
- ۳- محسوب شدن بلیت مسافری به عنوان قرارداد حمل که با صدور بلیت و بر اساس مفاد آن مسافر دارای حقوق متقابل طی مدت حرکت از مبدا تا مقصد می شود.
- ۴- تابع ضوابط قانونی ویژه بودن بلیت های الکترونیکی و اینترنتی .
- ۵- اطلاع رسانی مفاد این آیین نامه و اعلامیه های صادره از طریق مطالب روی بلیت ، بروشور ها ، اعلامیه ها ، نشریات و رسانه های همگانی، تابلو های ورود و اعزام قطارها، باجه های اطلاع رسانی و برگه های جداول زمان بندی حرکت قطارها.
- ۶- ثبت شکایت های ناشی از ضعف کیفی خدمات و رفتار ناشایست خدمه قطارها، رسیدگی فوری به آنها و اطلاع رسانی به شاکی و جبران آن در صورت لزوم.
- ۷- لزوم ثبت اطلاعات توشه (در صورت مراجعه مسافر و وجود امکان حمل) شامل تعداد ، نوع توشه تحویلی و ارزش اظهار شده طی یک سند صادره.
- ۸- شمول گستره مسئولیت شرکت درقبال بروز سانحه منجر به فوت ، نقص عضو و جراحت مسافرن و یا تحمیل خسارت به بار همراه و توشه آنها، مشروط بر ارتباط سانحه یا نقص و عدم کارایی وسیله نقلیه و یا ضعف خدمات ، اشتباه و غفلت خدمه و یا سایر اشخاص حقیقی و یا حقوقی که شرکت مسئول آنها نیز می باشد.
- ۹- پرداخت غرامت به مسافرن درقبال خسارت های وارده (حسب نوع خدمات حمل) که شرکت در برابر آنها مسئولیت دارد از طریق پوشش بیمه و یا تامین مستقیم مبلغ جبرانی خسارت وارده ، مبلغ غرامت را حسب قوانین جاریه کشور ، دادگاهها ، محاکم داوری ، قرارداد فی مابین (شرکت و مسافر) و یا اظهار نامه توشه معین می نماید.
- ۱۰- ارائه خدمات اضطراری نظیر کمک های اولیه و امداد پزشکی در حین سفر با قطار.
- ۱۱- ارائه خدمات امدادی پس از وقوع حوادث قهری و طبیعی و یا سوانح سنگین در حین سفر و رساندن مسافرن آسیب دیده به نزدیکترین درمانگاه و یا بیمارستان و انجام خدمات پزشکی سرپایی و یا بستری نمودن آنها در صورت نیاز و تامین محل سکونت برای سایر مسافرن تا رفع مشکل.
- ۱۲- تامین اقامتگاه و یا خوابگاه مناسب و وسایل حمل و نقل بین ایستگاه مبدا و مقصد مسافرن در صورت مسدودی موقت خط به هر علت.
- ۱۳- ارائه خدمات به مسافرن با کیفیت بی عیب و نقص (به استناد آیین نامه استاندارد های خدمات مصوب هیئت مدیره راه آهن).
- ۱۴- تامین نیاز های اولیه مسافرن نظیر آب آشامیدنی ، سرویس های بهداشتی تمیز و مجهز به وسایل شوینده ، مواد غذایی سالم و در حد کفایت.

- ۱۵- انتخاب دقیق کارکنان و آموزش دستور العملهای اجرایی و اخلاقی (به ویژه وظایف آنها در قبال مسافرین و روش های کمک به افراد با ضعف های حرکتی) و نظارت مستمر بر رفتار آنها.
- ۱۶- استرداد بخشی از بهای بلیط بخاطر تنزل کیفی خدمات از درجات بالاتر به پایین تر (ناشی از ضعف سرویس های تهویه) و یا تغییر اجباری جا، لغو برنامه رفت و برگشت قطار (به استناد آیین نامه استاندارد های خدمات مصوب هیئت مدیره راه آهن).
- ۱۷- بازپرداخت بخشی از بهای بلیت در صورت تاخیر قطار (به استناد آیین نامه استاندارد های خدمات مصوب هیئت مدیره راه آهن).
- ۱۸- مطلع نمودن به موقع مسافر در صورت بروز تغییر در برنامه حرکت قطارها به هر روش ممکن.
- ۱۹- اولویت دادن به اعزام مسافر جامانده در بین راه (حتی در اثر غفلت وی).
- ۲۰- ارائه تخفیفات در مبلغ بلیت نوباوگان و کودکان خرد سال به تعداد معین در هر کوبه.
- ۲۱- تضمین امنیت شخصی مسافرین در قطار.
- ۲۲- استرداد اشیاء بجا مانده در قطار (پس از باز کردن بسته ها و واریسی محتویات).
- ۲۳- ارائه برخی امکانات و تجهیزات لازم برای معلولین و سالمندان و اعلام عمومی نام ایستگاههای دارای امکانات لازم برای مسافرین دارای مشکل حرکتی و تعیین امکانات مربوطه .
- ۲۴- د ارا بودن مسافرین از حق دریافت پاسخ مستدل از طرف شرکت در برابر طرح دعوی و یا شکایت طی مدتی محدود (و یا ارسال دعوی و شکایت مطروحه به شرکت مسئول مستقیم و آگاه نمودن مسافر از این عمل)
- ۲۵- انجام یکی از موارد زیر ، بنا به تمایل مسافر در صورت (لغو حرکت قطار، تاخیر طولانی، و یا انجام نشدن بخشی از سفر)
- الف) استرداد بهای بلیت استفاده نشده.
- ب) تحقق سفر از طریق قطار یا وسیله نقلیه دیگر و یا توسط قطار از مسیر جایگزین (در اولین فرصت ممکن و یا فرصت های بعدی بنا به در خواست مسافر)

اعلامیه شرکت های حمل و نقل ریلی مسافری

مفاد مقررات، ضوابط، شرایط، روشها و مشخصاتی که (طبق موارد ذیل) می بایست شرکت نسبت به تهیه و تنظیم آنها به صورت دوره ای مبادرت کرده و پس از تایید توسط راه آهن آن را در قالب مجموعه ای مدون و به صورت گسترده منتشر نماید:

مشخصات دقیق نوع قطارها و خدمات حمل مربوطه و قابل عرضه به مسافر حسب طبقه بندی های شرکت نظیر:

(الف) کیفی (درجه ۲، یک، لوکس و...)

(ب) نوع جا (۶ تخته، ۴ تخته، اتوبوسی و...)

(ج) نوع سفر (عادی، اکسپرس، فوق العاده و...)

(د) سیستم تهویه (سرمایش، گرمایش و...)

۲- امکانات موجود در ایستگاه های مبدا و مقصد (پارکینگ خودرو، آسانسور و رمپ، فروشگاه و تریا، آژانس کرایه خودرو، چرخ دستی، صندوق امانات و...) و محل استقرار آنها.

امکانات موجود در قطار حسب نوع بلیت (وسایل صوتی، تصویری، امکانات ارتباطاتی و اینترنتی، روزنامه و مجله و...).

امکانات در دسترس افراد سالمند و دارای مشکلات حرکتی و عصبی (صندلی چرخدار، توالت فرنگی و...).

انواع خدمات کمک رسانی قابل عرضه در قطار و ایستگاه ها و نحوه ثبت درخواست مسافر.

تنوع غذایی، قیمت های مربوطه (با ذکر موارد رایگان)، نوع سرو در کوپه و یا واگن رستوران، ساعات ارائه خدمات زیربط- تنوع تنقلات و نوشیدنی ها، قیمت ها و نحوه عرضه.

انواع خدمات (خدمات پزشکی و امداد، سرویس حمل درون شهری، کیوسک اطلاع رسانی، باجه خودپرداز، بانک و...).

محل های قابل استقرار بار دستی رایگان همراه مسافر در قطار - اوزان و اندازه های مجاز برای اشغال.

نحوه و محل تحویل (دهی یا گیری) امانات و اشیاء گمشده در ایستگاه های مختلف و کرایه های زیربط حسب مدت، نوع و حجم کالا.

آدرس آژانس های مسافرتی دارای خدمات فروش ریلی در شهرهای مختلف.

محل های فروش بلیت شرکت و یا عوامل مجاز فروش بلیت و توشه در شهرهای مختلف (نشانی محل، تلفن و...).

اطلاعات مندرج در بلیت معتبر باز (نام شرکت، نام صادر کننده بلیت (بصورت شناسه)، مبدا و مقصد معین، مبلغ مسیر حمل، سطح کیفی خدمات معین، تاریخ اعتبار).

مشخصات بلیت معتبر تامین شده (علاوه بر اطلاعات بند فوق شامل نام و هویت مسافر، شماره قطار، سالن و صندلی، تاریخ سفر و ساعت حرکت قطار).

تعیین شرایط خاص حمل راجع به:

الف) نحوه خرید و تامین بلیت خاص .

ب) بلیت الکترونیکی و اینترنتی .

ج) بلیت توریستی ، فصلی و گروهی .

د) بلیت تخفیف دار .

ه) بلیتی که روش های خاص پرداخت شده باشد .

و) بلیتی با دو درجه کیفیت حمل در طول سفر .

ز) اشغال چند صندلی با یک بلیت .

ک) سفر کودکان با سنین کمتر از حداقل مجاز .

ل) استرداد بلیت های خاص و بهای مربوطه .

م) بلیت المثنی حمل مسافر و خودرو .

ن) بلیت VIP و CIP

۱۵- نحوه ذخیره بلیت با پرداخت های اجباری (خدماتی با کف قیمت بلیت) یا اختیاری (خدماتی بیشتر با کیفیتی بالاتر).

۱۶- نحوه تهیه بلیت (تامین شده در موقع خرید و یا قبل از سفر و همچنین باز) و نحوه تامین بلیت باز در موقع مقتضی.

۱۷- شرایط نا معتبر بودن بلیت (مثلا به سبب دستکاری در اطلاعات مندرج، خرید از محل های غیر مجاز،، تامین نشدن بلیت، ناخوانا و یا مخدوش بودن اطلاعات، جعلی بودن، صادر نشدن به نام مسافر و..).

۱۸- نحوه درخواست و چگونگی تهیه بلیت های خاص (مدت دار فصلی، مسافرت گروهی و...) اعلام مزایا و معایب مربوطه، نحوه انصراف (محدود یا کلی) و مهلت های قانونی .

۱۹- نحوه ذخیره، خرید، ابطال، استرداد، صدور المثنی، چاپ بلیت و پرداخت مبلغ خسارتی بلیت از طریق خدمات برخط (online) و کیوسک.

۲۰- نحوه برخورداری مسافر از تغییر درجه بلیت در تمام و یا قسمتی از مسافرت (در صورت وجود جا در قطار، موافقت رئیس قطار، پرداخت مبلغ مابه التفاوت مربوطه با ذکر اینکه مثلا مابه التفاوت از درجات بالاتر به پایین تر قابل استرداد نیست .

۲۱- شرایط استفاده از بلیت تخفیف دار (کودکان، ایثارگران و...).

۲۲- نحوه پرداخت خرید بلیت از طریق شبکه بانکی و اینترنتی .

۲۳- چگونگی رسیدگی به مفقود شدن بلیت مسافر در قطار، و یا جا ماندن بلیت در ایستگاه مبدا (به جز سفرهای بین المللی).

۲۴- شرایط صدور بلیت المثنی بابت بلیت های مفقود شده و یا به سرقت رفته (بدون استرداد وجه) حمل مسافر و خودرو .

۲۵- شرایط دریافت تخفیف در بهای بلیت برای افراد خاص نظیر کودکان و افرادی که مشمول دریافت یارانه اند. (با ذکر اینکه مثلا توشه مسافر شامل این تخفیف نمی شوند)

۲۶- نحوه اینجا تغییر در مشخصات و اطلاعات در بلیت تامین شده (نام مسافر، زمان رفت و برگشت و...).

۲۷- نحوه تبدیل درجه کیفی (صندلی و یا خواب) بلیت.

۲۸- شرایط تعویض بلیت و همچنین استرداد وجه ناشی از انصراف مسافر (با ذکر مهلت قانونی قبل از سفر).

۲۹- تغییرات فصلی (اطلاعات مربوط به ایجاد تغییرات در فروش بلیت، نوع و زمان بندی حرکت قطارها) قبل از شروع هر فصل.

۳۰- زمان های عرضه بلیت های برگشتی در مراکز فروش و یا اینترنتی.

۳۱- شرایط استرداد بلیت المثنی حمل مسافر و خودرو.

۳۲- زمان مجاز برای ورود مسافری به ایستگاه قبل از حرکت قطار (به ویژه در سفرهای بین المللی).

۳۳- نحوه پرداخت خروجی و شرایط صدور بلیت المثنی، بار همراه و توشه در سفرهای بین المللی.

۳۴- زمانهای کنترل بلیت و تشریفات گمرکی در سفرهای بین المللی.

۳۵- نحوه محاسبه پرداخت خسارت تاخیر قطار به تفکیک نوع قطار و مسیر حرکت.

۳۶- نحوه، محل و زمان مراجعه مسافر برای موارد زیر:

الف) انصراف و ابطال و استرداد (کامل و یا بخشی از) بهای بلیت خریداری شده از بانه ها، کیوسک و یا اینترنت.

ب) غرامت تاخیر و نوع مستندات مورد نیاز برای ارائه.

ج) صدور بلیت المثنی برای بلیت های گم شده، غیر استرداد و صادر شده حمل مسافر و خودرو.

د) لغو برنامه حرکت قطار و استرداد بهای بلیت.

۳۷- مدت زمان تاخیر که مسافر مستحق استرداد بدون کسر وجه می شود.

انواع شیوه های جایگزین برای استرداد بهای بلیت و با غرامت (نظیر حواله اعتباری برای ذخیره بلیت سفرهای بعدی و یا ارتقا سطح کیفی خدمات در قطارهای فعلی و یا برگشت)

۳۸- مدت زمان تاخیر قطار که به مسافر یک وعده غذایی رایگان سرو می شود.

۳۹- میزان کسر بهای بلیت بخاطر:

الف) انصراف از سفر و اعلام آن پس از هر یک از مهلت های قانونی

ب) صدور بلیت المثنی حمل مسافر و خودرو.

۴۰- مهلت های قانونی نگهداری امانات و اموال بجای مانده تا حراج آنها (در صورت عدم مراجعه صاحب مال) و مهلت برای مراجعه اخذ وجوه حاصل از حراج.

- ۴۱- مهلت برای دریافت توشه از انبار توشه مقصد بدون پرداخت حق انبارداری به ازای هر روز
- ۴۲- مهلت مراجعه برای دریافت توشه قبل از به حراج گذاردن آن.
- ۴۳- مهلت مراجعه برای دریافت وجوه حاصل از حراج (پس از کسر هزینه های حمل و انبارداری).
- ۴۴- میزان جرائم (علاوه بر دریافت بهای بلیت) حسب:
- الف) فقدان بلیت، ارائه بلیت غیر معتبر و یا تامین نشده.
- ب) مسافرت بیش از مقصد ذکر شده در بلیت.
- ج) همراه داشتن بارهای غیر مجاز.
- د) جا ماندن در مبدا و یا ایستگاه های بین راه (به تقصیر مسافر).
- ه) استفاده غیر مجاز از بلیت تخفیف دار (کودکان و نوباوگان).
- و) کشیدن ترمز اضطراری.
- ۴۵- میزان باز پرداخت بخشی از بهای بلیت عادی و یا تخفیف دار (پس از کسر هزینه های اداری و هزینه های فرصت و یا بجز حقوق و عوارض اخذ شده در هنگام خرید بلیت و خدمات پرداخت شده قبلی) حسب:
- الف) انصراف مسافر پس از مهلت مقرر و قبل از حرکت قطار.
- ب) تاخیر قطار (بیش از حد مجاز).
- ج) تنزل سطح کیفی خدمات.
- ۴۶) شرایط و میزان غرامت و جبران خسارت در صورت تاخیر طولانی (حسب مدت تاخیر).
- ۴۷- شرایط و میزان غرامت و جبران خسارت در صورت لغو سفر برگشت (مثلا تهیه وسیله جایگزین و یا اسکان در شب، تامین وسیله رفت و برگشت به ایستگاه، تغذیه و...).
- ۴۸- شرایط استرداد وجه کامل و یا تامین بلیت قطارهای بعدی و یا حتی هزینه اسکان و غذا در صورت تاخیر طولانی قطار و جا ماندن مسافر از وسیله نقلیه بعدی در مقصد.
- ۴۹- نحوه پرداخت غرامت بابت ایراد صدمه به تجهیزات حرکتی افراد سالمند و معلول.
- ۵۰- مقررات مربوط به مدارک لازم و میزان پرداخت غرامت بابت توشه گمشده و یا صدمه دیده (بخاطر تعلل مامورین شرکت و یا عیب وسیله نقلیه ریلی) حسب مقدار و وزن، نوع و میزان دقیق آسیب دیدگی، بهای اظهار شده، قیمت جنس مشابه.
- ۵۱- مهلت های قانونی برای ارائه و ثبت دعای غرامت همراه با مدارک لازم بابت موضوعاتی نظیر تاخیر قطار، تنظیم صورت مجلس (توشه) و همچنین مراجعه جهت دریافت وجه غرامت.
- ۵۲- مقررات مربوط به طبقه بندی آسیب دیدگی و جراحات مسافر، مهلت اعلام و ثبت ادعا توسط اشخاص واجد شرایط، مدارک لازم برای ارائه، مراجع قانون رسیدگی، غرامت قابل پرداخت.

۵۳- میزان سطح پوشش بیمه مسافری بابت فوت ، جرح،از کارافتادگی جزئی و کلی ،درمان همراه با مدارک لازم و همچنین میزان بیمه بارهای همراه ،توشه و خودرو .

۵۴- اعلام مراجع داوری و حل اختلاف و محل مراجعه (در صورت عدم پاسخگویی شرکت).

۵۵- محل های مراجعه برای طرح دعاوی غرامت و روش های رسیدگی به آنها ،همراه با مدارک لازم.

۵۶- مهلت های قانونی پاسخگویی به دعاوی و شکایت ها.

۵۷- شرایط و میزان پرداخت غرامت در صورت از کار افتادن کامل تهریه ،تغییر اجباری جای مسافر ،لغو حرکت قطار در حین سفر و اعزام مسافران به مقصد با سایر و سایل نقلیه).

۵۸- زمان و مکان مراجعه به باجه ها و انبارهای توشه برای تحویل دهی و تحویل گیری بار و توشه و خودرو .

۵۹- نحوه و محل استرداد اشیا گمشده و یا بجای مانده در قطار ها.

۶۰- تعیین مبلغ قابل دریافت بابت نگهداری اشیا گمشده و یا اموال بجای مانده (حسب نوع ،حجم و مدت بیش از مهلت معین).

۶۱- مشخصات اموال اشیا و کالاهای دستی مجاز و غیر مجاز همراه هر مسافر (به لحاظ محدودیت های وزن ،ابعاد و تعداد) و همچنین وسایل حمل (صندلی چرخدار و کالسکه بچه).

۶۲- نکات ایمنی ،امنیتی و انتظامی برای بارهای دستی همراه مسافر .

۶۳- تعریف انواع کالاهای خطر ناک ،غیر مجاز و ممنوعه (نظیر اسلحه ،مهمات ،مواد منفجره و اشیای قاچاق ،مواد سمی ..).

۶۴- شرایط حمل اسلحه توسط مامورین نیروهای مسلح (غیر راه آهنی) و یا افراد شخصی در قطار

۶۵- کالاهای نسبتاً خطر ناک قابل حمل همراه مسافر(نظیر اسپری ،تجهیزات درمانی رادیو اکتیو کار گذاشته در بدن ،کپسول گاز پیک نیک بسیار کوچک و...)و شرایط حمل آنها

۶۶- نوع حیوانات قابل حمل همراه مسافر (مثلاً سگ راهنمای افراد نابینا ،پرندگان ریز چنه در قفس کوچک و...).

۶۷- نحوه قبول حمل بار بیشتر از حد مجاز همراه مسافر توسط بخش توشه .

۶۸- مشخصات کالاهای قابل حمل در توشه (به لحاظ اندازه ،وزن جنس ،و مجاز بودن طبق مقررات) و کرایه های مربوطه (حسب وزن ،جنس و ابعاد) زمان و تحویل دهی آنها .

۶۹- مشخصات انواع بسته بندی های قابل قبول برای انواع کالاها (حسب نوع ، جنس و ابعاد).

۷۰- ضوابط حمل انواع حیوانات زنده ، کوچک ، اهلی و خانگی قابل حمل در بخش توشه و مشخصات قفس ،سبد ،قلاده ،و پوزه بند مربوطه .

۷۱- شرایط تحویل توشه به مسافر به باجه توشه ایستگاه (باجه باگاژ) قبل از مقصد (بدون استرداد مابه التفاوت بهای حمل).

۷۲- مبلغ حق انبار داری به ازای هر روز پس از مهلت مربوطه حسب نوع ، جنس و ابعاد .

۷۳- حد نصاب نصاب افت ،ریخت و پاش کالاهای توشه حسب خصوصیات و نوع جنس.

- ۷۴- شرایط حمل و مشخصات خودرو قابل حمل و همچنین مبالغ تعرفه حمل و ضوابط استرداد بلیت حمل خودرو.
- ۷۵- کارت های شناسایی معتبر همراه بلیت .
- ۷۶- سهمیه بلیت هر یک از ایستگاه های بین راهی در محور های مختلف و در هر فصل.
- ۷۷- چگونگی دستیابی به برنامه آتی حرکت قطارها ، نحوه دریافت اطلاعات روز جاری ، زمانهای قبول و اعزام قطارهای مسافری حسب هر ایستگاه .
- ۷۸- مدت توقف هر نوع قطار در هر یک از ایستگاه ها به تفکیک هر مسیر .
- ۷۹- ضوابط مربوط به جابجایی صندلی مسافر در قطار .
- ۸۰- حداقل سن کودکان برای سفر نمودن بطور تنها .
- ۸۱- وضعیت مسافرین جا مانده (در مبدا و یا در بین سفر) در اثر غفلت مسافر .
- ۸۲- شرایط ورود استقبال کنندگان و بدرقه کنندگان مسافرین به سکوها و محوطه ترانزیت سالن ایستگاه ها .
- ۸۳- شرایط تداوم سفر پس از رسیدن مسافر به مقصد ذکر شده در بلیت (موضوع مقصد مسافر در ایستگاه میان مسیر).
- ۸۴- شرایط و امکانات قابل ارائه به نیازمندان خدمات ویژه در قطار یا ایستگاه ها و اعطای تخفیف های احتمالی (معلولیت شدید روانی و یا جسمانی ، سالمندان ، بیماریهای واگیر دار ، ایثارگران و...).
- ۸۵- نحوه ایجاد و ارتباط با شرکت ذریبط از طرق اینترنت ، تلفن و همچنین مراکز مراجعه مستقیم برای ارائه پیشنهاد ها ، اعلام اعتراض و یا شکایت و نیز انجام یکی از موارد مذکور در آیین نامه .
- ۸۶- وضعیت بهداشت و درمان ، خدمات پزشکی و فوریت های پزشکی ، نحوه کمک رسانی و هزینه های مربوطه .
- ۸۷- تامین غذا (تعداد وعده های رایگان و غیر رایگان و زمانهای سرو) در قطارهای داخلی و خارجی .
- ۸۸- اعلام شماره های تلفن ، آدرس پست الکترونیکی و صندوق های پستی برای ارائه پیشنهادها و انتقادات ، انجام شکایت ، کسب اطلاعات و دریافت پاسخ ها .
- ۸۹- اعلام محل استقرار رییس قطار ، سرمهماندار و مهماندار ، پزشک در قطار.