



ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ, КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ КОМПАНИИ

Определен порядок взаимодействия сотрудников АО «ФПК» и Единого информационно-сервисного центра по организации информирования пассажиров в случае отмены, изменения периодичности курсирования поездов, исключения вагонов из составов поездов дальнего следования. Круглосуточный номер телефона – 8 (800) 250-15-20.

Реализована услуга дистанционного возврата для пассажиров возрастом 65 лет и старше, а также пассажиров, оформивших проездные документы в билетных кассах. Условия возврата и переоформления билетов:

- если поезд отменен, возвращается полная стоимость билета без удержания сборов и плат, если такая

отмена выполняется после официального объявления об отмене поезда. Данный порядок применяется как к обычным билетам, так и к невозвратным;

- возврат можно оформить в течение полугодия после отмены поезда. При этом не имеет значения, был ли билет обычным или невозвратным: возврат можно осуществить в обоих случаях;
- если поезд отменен, но пассажир планирует совершить поездку по своему маршруту на другом поезде, вместо возврата можно осуществить переоформление билета на другой поезд на ближайшую дату по тому же маршруту бесплатно (при наличии свободных мест).