



**ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ  
В ВАШЕМ СМАРТФОНЕ**

**БЫСТРО, ПРОСТО, БЕЗОПАСНО**



**Инструкция пользователя  
мобильного приложения  
«РЖД Пассажирам»**



## Термины и определения

**Перевозчик** – Акционерное общество «Самарская пригородная пассажирская компания»

**Пользователь** – физическое лицо, использующее мобильное приложение «РЖД пассажирам»

**Мобильное приложение/Приложение** – приложение «РЖД пассажирам», предназначенная для установки и использования на мобильном устройстве

### 1. Общее положение

1.1. Для проезда в электропоезде Перевозчика пассажир обязан приобрести проездной документ (далее – билет) для разовой поездки «туда» или «туда и обратно» или абонементный билет.

1.2. В Приложении Пользователь может оформить в пригородные поезда без указания мест - *разовый полный, студенческий (50% скидка), школьный (50% скидка), льготный (безденежный), железнодорожный (ВТТ), абонементные билеты*; в пригородные поезда с указанием мест - *разовый полный билет*.

1.3. В Приложении Пользователь может оплатить *сверхнормативный багаж* (провоз дополнительного веса ручной клади до 50 кг, электронной и бытовой техники (превышающей по сумме 3-х измерений 180 см)), *домашних животных и велосипеды*.

1.4. Воспользоваться приложением «РЖД Пассажирам» могут обладатели смартфонов на базе iOS и Android.

1.5. Установить мобильное приложение можно из магазина приложений Google Play, App Store или AppGallery.

1.6. Продажа электронных билетов в Приложении осуществляется по всем маршрутам АО "Самарская ППК", в том числе в вагоны повышенной комфортности с указанием мест скорых пригородных поездов "Волжский Экспресс" (1 и 2 класс) № 7103 сообщением Самара – Сызрань-1 и № 7104 сообщением Сызрань-1-Самара, и скорых пригородных поездов "Ласточка" (2 класс) № 7114/7113, 7118/7117, № 7126/7125, № 7130/7129 сообщением Тольятти-Самара, № 7112/7111, 7120/7119, 7124/7123, 7128/7127 сообщением Самара-Тольятти, № 7142, 7144 сообщением Сызрань-1-Самара, № 7141, 7143, 7145 сообщением Самара-Сызрань-1.

1.7. Билеты в Приложении реализуются без наценок и дополнительных сборов – цены соответствуют официальным тарифам Перевозчика.

1.8. Для оформления электронного билетов Пользователь должен заполнить все необходимые поля в Приложении.

1.9. Электронный билет считается оформленным после завершения оплаты и отображения электронного билета в Приложении на мобильном устройстве Пользователя.

1.10. Оплата электронных билетов в Приложении осуществляется с помощью банковских карт отечественной платежной системы "МИР", а также банковских карт международных платежных систем UnionPay, Visa, MasterCard, Maestro.

1.11. При успешной оплате формируется электронный билет, который сохраняется в истории заказов.

1.12. Проездной документ (билет), оформленный для разовой поездки в одном направлении на поезда пригородного сообщения без указания мест, действителен на одну поездку в течение календарных суток, указанных в билете, и одного часа следующих календарных суток. Проездной документ (билет), оформленный в направлении туда и обратно, действителен, кроме одной поездки в направлении туда, на поездку в направлении обратно в течение суток, указанных в билете, и следующих календарных суток. Электронные проездные документы действительны для проезда на любом пригородном поезде в соответствии с п.1.6.

1.13. Абонементные билеты действительны для многократных поездов. Допускается оформление следующих абонементных билетов: "ежедневно", "рабочего дня", "выходного дня", "на даты".

1.14. Для проезда в пригородном поезде действует электронный билет, сохраненный в истории заказов в самом мобильном приложении.

1.15. В случае, если оплата билета прошла успешно, но электронный билет не был сформирован, необходимо обратиться к перевозчику для проведения расследования.

1.16. Электронный билет, купленный в Приложении доступен, и может быть использован Пользователем только на том мобильном устройстве, на котором была совершена его покупка. Оформление и оплата электронных билетов посредством Приложения в интересах третьих лиц допускается только в случае, если третье лицо совершает поездку вместе с Пользователем и может предоставить электронный билет именно на том устройстве, где был оформлен.

1.17. Распечатанные проездные документы (билеты) и скриншоты для проезда в пригородных поездах **НЕ ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫ**.

1.18. Разовый электронный билет может быть приобретен Пользователем не ранее чем за 10 (десять) дней до даты совершения поездки. Абонементный билет может быть приобретен Пользователем не ранее чем за 30 (тридцать) дней до даты совершения поездки.

## **2. Права и обязанности Пользователя**

2.1. Электронный билет должен быть приобретен Пользователем до момента прохода на платформу на станции отправления или до посадки в поезд.

2.2. Пассажир обязан сохранять в течение всего пути следования электропоезда до момента выхода через пункт контроля проездных документов (билетов) штрих код билета. Пассажир, не предъявивший штрих код билета при выходе через пункт контроля, считается безбилетным и обязан оплатить стоимость проезда.

2.3. Пассажир имеет право провозить бесплатно детей в возрасте не старше 7 (семи) лет, если он не занимает отдельное место, проездной документ (билет) не оформляется. При оформлении и при проверке проездных документов (билетов) билетный кассир или контролирующее лицо определяет возраст визуально.

В случае возникновения сомнений в возрасте ребенка контролеры-кассиры-ревизоры (далее – кассир-контролер) или контролирующее лицо может потребовать предъявить свидетельство о рождении или паспорт родителя с отметкой о детях (страница «ДЕТИ»).

2.4 На основании п. 28 Правил оказания услуг от 27 мая 2021 № 810 Пассажир при посадке в поезд дальнего следования и пригородного сообщения, а также в пути следования поезда обязан предъявить работникам перевозчика, на которых возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов), надлежащим образом оформленный проездной документ (билет), документ, удостоверяющий личность, на основании сведений о котором приобретен документ (билет) (для детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении, на основании сведений о котором приобретен проездной документ (билет), при наличии права бесплатного проезда или права оплаты стоимости проезда со скидкой - также и документ, подтверждающий указанное право.

2.5. На один билет пассажир имеет право занять только одно место. При отсутствии свободных сидячих мест в вагоне допускается проезд пассажиров стоя, при этом стоимость проезда не изменяется.

### 3. Инструкция по оформлению электронного билета

Для начала работы необходимо скачать мобильное приложение «РЖД Пассажирам» в онлайн-магазинах Google Play, AppStore, AppGallery.



Для покупки билетов на пригородные поезда через мобильное приложение необходимо **зарегистрироваться**.

Если у Вас есть личный кабинет на сайте ОАО «РЖД» <http://rzd.ru>, то Вы можете использовать для входа в приложение логин и пароль, указанные при регистрации на сайте ОАО «РЖД».

Для регистрации в мобильном приложении необходимо:

- Придумать логин и пароль;
- Ввести фамилию, имя, отчество\*, адрес электронной почты, номер мобильного телефона\*, дату рождения\* и выбрать пол\*, паспортные данные, СНИЛС (\* обязательные поля).

Для оформления билетов федеральным льготникам помимо основной информации необходимо ввести в профиль пассажира корректный СНИЛС и убедиться в правильности даты рождения.

Для оформления билетов студентам и школьникам на полигоне АО "Самарская ППК" с предварительной регистрацией льготного профиля в билетной кассе необходимо убедиться в строгом соответствии информации документа, удостоверяющего личность, с реквизитами, указанными в профиле пассажира и при регистрации в билетной кассе. При наличии хотя бы одной ошибки в реквизитах оформление льготного билета невозможно.

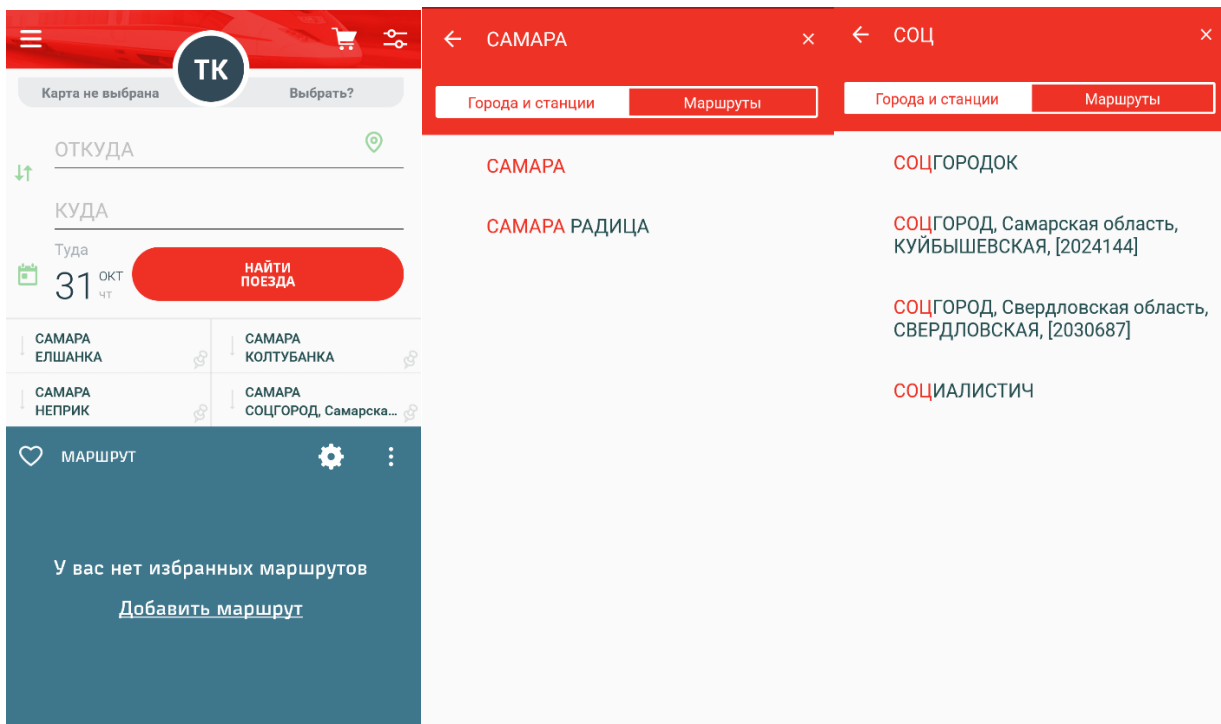
Затем необходимо ввести защитный код с картинки и согласиться на обработку персональных данных по правилам РФ, регламенту GDPR и подтвердить своё совершеннолетие.

После регистрации на указанный адрес электронной почты поступит письмо с просьбой подтвердить активацию аккаунта. Обязательно перейдите по ссылке, указанной в письме!

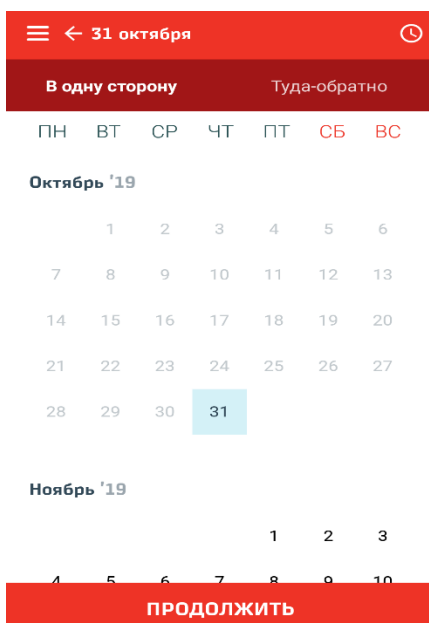
После успешной активации войдите в приложение «РЖД Пассажирам», указав логин и пароль.

После входа в приложение система попросит выбрать отображение времени (местное или московское). Обращаем внимание, что пригородные поезда в Самарской области курсируют по местному времени, поэтому рекомендуем выбрать МЕСТНОЕ время.

Для того, чтобы узнать расписание движения поездов и оформить билет, воспользуйтесь поисковой формой, расположенной на главном экране приложения. Для поиска станции отправления или прибытия начинайте вводить наименование станции и выберите из предложенного списка Вашу станцию отправления/прибытия.



Далее необходимо выбрать дату поездки. Обращаем внимание, что продажа билетов на пригородные поезда возможна за 10 суток до даты поездки.



На следующем шаге необходимо выбрать поезд, которым Вы хотите воспользоваться. Также на данной странице Вы можете добавить выбранный маршрут в избранное. Для этого нажмите кнопку с иконкой сердца. Данный маршрут будет высвечиваться на главном экране в разделе «Маршруты».

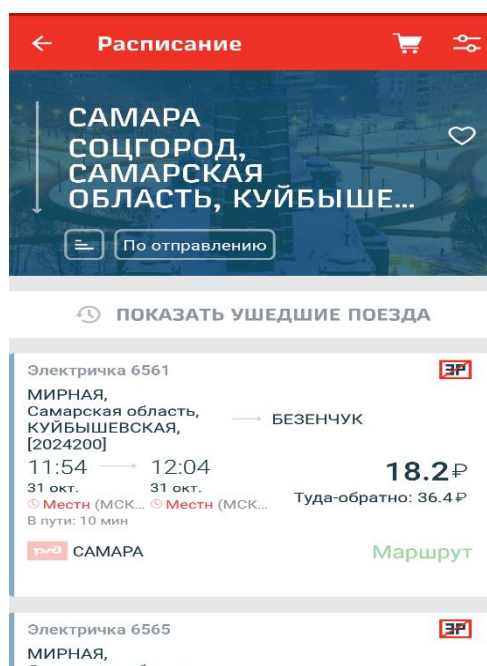
**ВАЖНО:** Проездной документ (билет), оформленный для разовой поездки в одном направлении на поезда пригородного сообщения без указания мест, действителен на одну поездку в течение календарных суток, указанных в билете, и одного часа следующих календарных суток. Проездной документ (билет), оформленный в направлении туда и обратно, действителен, кроме одной поездки в

направлении туда, на поездку в направлении обратно в течение суток, указанных в билете, и следующих календарных суток.

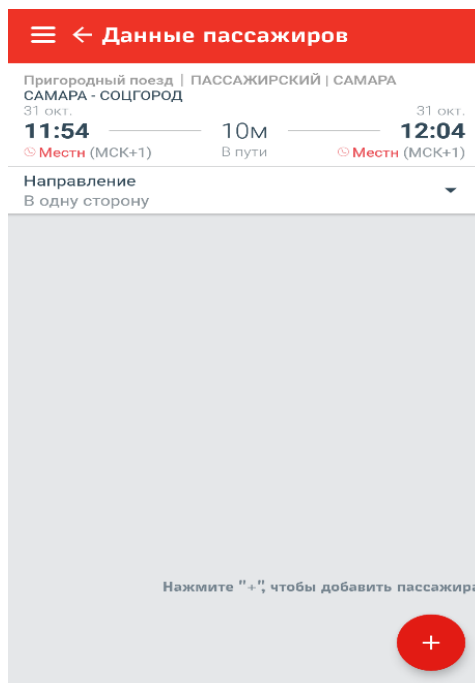
Абонементные билеты действительны для многократных поездов. Допускается оформление следующих абонементных билетов: "ежедневно", "рабочего дня", "выходного дня", "на даты".

Электронные проездные документы без указания мест действительны для проезда на любом пригородном поезде в соответствии с выбранным маршрутом, за исключением скорых поездов "Ласточка" и "Волжский Экспресс".

Электронные проездные документы с указанием мест (скорые поезда "Ласточка" и "Волжский Экспресс") действительны для проезда на определенный поезд, на который приобретен билет. На другом поезде, приобретенный электронный билет с указанием места, не действителен для проезда.



На следующем шаге необходимо выбрать направление ("в одну сторону", "туда-обратно") и ввести данные пассажира. Для этого нажмите «+» в левой нижней части экрана.



Далее произойдёт автоматическое перенаправление на страницу «Мои пассажиры», где необходимо добавить нового пассажира. Для быстрого ввода данных Вы можете использовать камеру телефона, заполнить карточку вручную или в верхней части экрана выбрать пункт «Заполнить моими данными». Ниже необходимо выбрать документ по умолчанию. Выберите документ и введите его серию, номер и сохраните изменения.

На следующем шаге проверьте реквизиты поездки, данные о пассажире, выберите ВИД БИЛЕТА (полный, студенты, школьники, льготный, ВТТ, абонемент), при необходимости оформите БАГАЖ (сверхнормативный багаж, домашние животные, велосипед) и подтвердите своё согласие на передачу ваших персональных данных на обработку (поставьте галочку). Далее нажмите кнопку "ПРОДОЛЖИТЬ".



Далее переходите к оплате билета, для этого нажмите «КУПИТЬ» и выберите "СПОСОБ ОПЛАТЫ". Оплата электронных билетов в Приложении осуществляется с помощью банковских карт отечественной платежной системы "МИР", а также банковских карт международных платежных систем UnionPay, Visa, MasterCard, Maestro. Указать номер банковской карты, срок действия, имя владельца и код с обратной стороны. На принятие Вами решения об оплате заказа и ввод реквизитов банковской карты отводится 12 минут. В случае превышения установленного времени, Ваш заказ аннулируется.

← Оплата

Оплатить картой

Номер карты      Месяц/Год

Владелец карты      CVV2(CVC2)

Оплатить

← Вернуться в магазин

После успешной оплаты нажмите на кнопку «ПРОДОЛЖИТЬ» и приложение автоматически перейдет в раздел «МОИ БИЛЕТЫ», где и будет находиться оформленный билет (разовый или абонементный).

Заказ №7036

Оплата прошла успешно ✓

ПРОДОЛЖИТЬ

Заказ №7036

Оплата прошла успешно ✓

ДОБАВИТЬ ПОЕЗДКУ В КАЛЕНДАРЬ

НАПОМНИТЬ ОБ ОТПРАВЛЕНИИ ПОЕЗДА

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА  
[blurred email]

ОТПР. УВЕДОМЛ. НА E-MAIL

ОТПРАВИТЬ БИЛЕТ...

Информация о купленных билетах в процессе обновления. Уведомления и отправка на электронную почту будут доступны на экране деталей заказа

Заказ №7036

ДОБАВИТЬ ПОЕЗДКУ В КАЛЕНДАРЬ

НАПОМНИТЬ ОБ ОТПРАВЛЕНИИ ПОЕЗДА

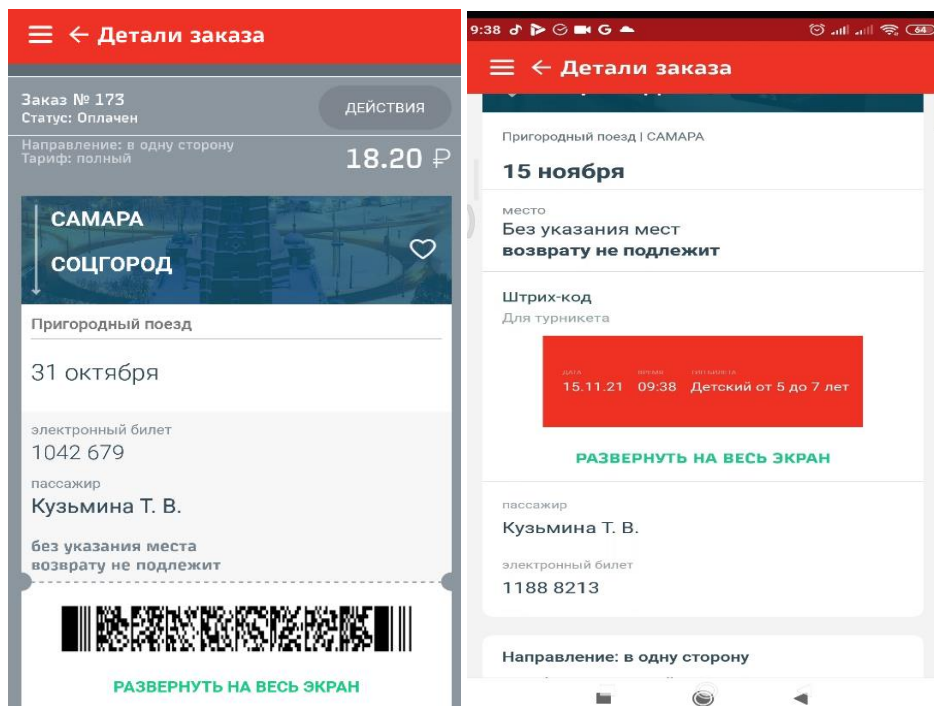
ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА  
[blurred email]

ОТПР. УВЕДОМЛ. НА E-MAIL

ОТПРАВИТЬ БИЛЕТ...

Информация о купленных билетах в процессе обновления. Уведомления и отправка на электронную почту будут доступны на экране деталей заказа

ПРОДОЛЖИТЬ



Пассажир: Кузьмина Т. В.

ЗАКРЫТЬ



САМАРА  
САМАРА

31 октября

Пригородный поезд

#### 4. Порядок проверки электронного билета

##### в пунктах перронного контроля и в пригородных поездах

Контролер - кассир - ревизор, перронный контролер или другое контролирующее лицо вправе осуществить проверку электронного билета в соответствии с "Порядком проверки электронных проездных документов (билетов)», оформленных в мобильном приложении "РЖД пассажирам", в поездах пригородного сообщения с указанием и без указания мест".

#### 5. Порядок и условия возврата электронных билетов на пригородные поезда с указанием мест

Возврат неиспользованного проездного документа (билета) для поездки на пригородные поезда с указанием мест производится в мобильном приложении "РЖД пассажирам":

- в размере 100% от стоимости проезда за вычетом сбора за возврат неиспользованного проездного документа (устанавливается локальным актом перевозчика) не позднее чем за 2 часа до отправления поезда.

- в размере 50% от стоимости проезда за вычетом сбора за возврат неиспользованного проездного документа (устанавливается локальным актом перевозчика) менее чем за 2 часа до отправления поезда.

Возврат денежных средств производится в течение 30 суток на банковскую карту, с которой осуществлялась оплата билета.

Возврат неиспользованного билета до отправления пригородного поезда с указанием мест в случае отмены его отправления, задержки отправления более чем на час производится в билетной кассе. Пассажиру возмещается полная стоимость проезда.

\* При обращении пассажира в билетную кассу АО "Самарская ППК" для возврата денежных средств за неиспользованный электронный билет кассир выдаёт Пользователю бланк заявления установленного образца на возврат денежных средств, который пользователь заполняет. Далее кассир принимает от пользователя заполненный бланк заявления. Срок рассмотрения и ответа на обращение Пользователя не может превышать 30 (тридцать) календарных дней. В случае положительного решения денежные средства перечисляются по указанным Пользователем в заявлении реквизитам.

## **6. Порядок и условия возврата электронных билетов на пригородные поезда без указания мест**

6.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации разовые пригородные электронные билеты возврату и обмену не подлежат, исключение составляют случаи незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на 1 (один) час. Перерыв в движении пригородных поездов более чем на 1 (один) час означает, что в заданном направлении более 1 (одного) часа не отправляются поезда заданной категории, хотя расписанием такие отправления предусмотрены.

6.2. На основании пункта 98 Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утверждённых Приказом Министерства транспорта РФ № 473 от 19 декабря 2013 г., для возврата денежных средств за неиспользованный или частично неиспользованный электронный билет при наступлении событий, описанных в п. 4.1. Правил, Пользователь имеет право обратиться в билетную кассу Перевозчика на станции отправления в часы незапланированного перерыва в движении таких поездов на станции отправления пассажиров.

6.3. При обращении пассажира в билетную кассу Перевозчика для возврата денежных средств за неиспользованный электронный билет, кассир выдаёт пользователю бланк заявления установленного образца на возврат денежных средств, который пользователь заполняет. Далее кассир принимает от пользователя заполненный бланк заявления. Срок рассмотрения и ответа на обращение Пользователя не может превышать 30 (тридцать) календарных дней. В случае положительного решения денежные средства перечисляются по указанным Пользователем в заявлении реквизитам.

## 7. Порядок и условия возврата электронных билетов на пригородные поезда в случае отмены пригородных поездов или замены подвижного состава

При обращении пассажира в службу поддержки Перевозчика [support@samppk.ru](mailto:support@samppk.ru) для возврата денежных средств за неиспользованный электронный билет, по причине отмены пригородного поезда или по причине замены подвижного состава "Ласточка" серии ЭС2Г на более низкую категорию состава (ЭД4М), Пользователь мобильного приложения заполняет бланк заявления установленного образца на возврат денежных средств и направляет фото или скан электронного чека и заполненного заявления на электронную почту службы поддержки Перевозчика. Срок рассмотрения и ответа на заявку Пользователя не может превышать 30 (тридцать) календарных дней. В случае положительного решения денежные средства перечисляются по указанным Пользователем в заявлении реквизитам.

Скачать бланк заявления можно по ссылке <https://samppk.ru/passengers/mobilnoe-prilozhenie/>.

### ВАЖНО!

Электронный билет, купленный в Приложении доступен, и может быть использован Пользователем только на том мобильном устройстве, на котором была совершена его покупка. Оформление и оплата электронных билетов посредством Приложения в интересах третьих лиц допускается только в случае, если третье лицо добавлено в профиль мобильного приложения как "пассажир" и совершает поездку вместе с Пользователем и может предоставить электронный билет именно на том устройстве, где был оформлен.

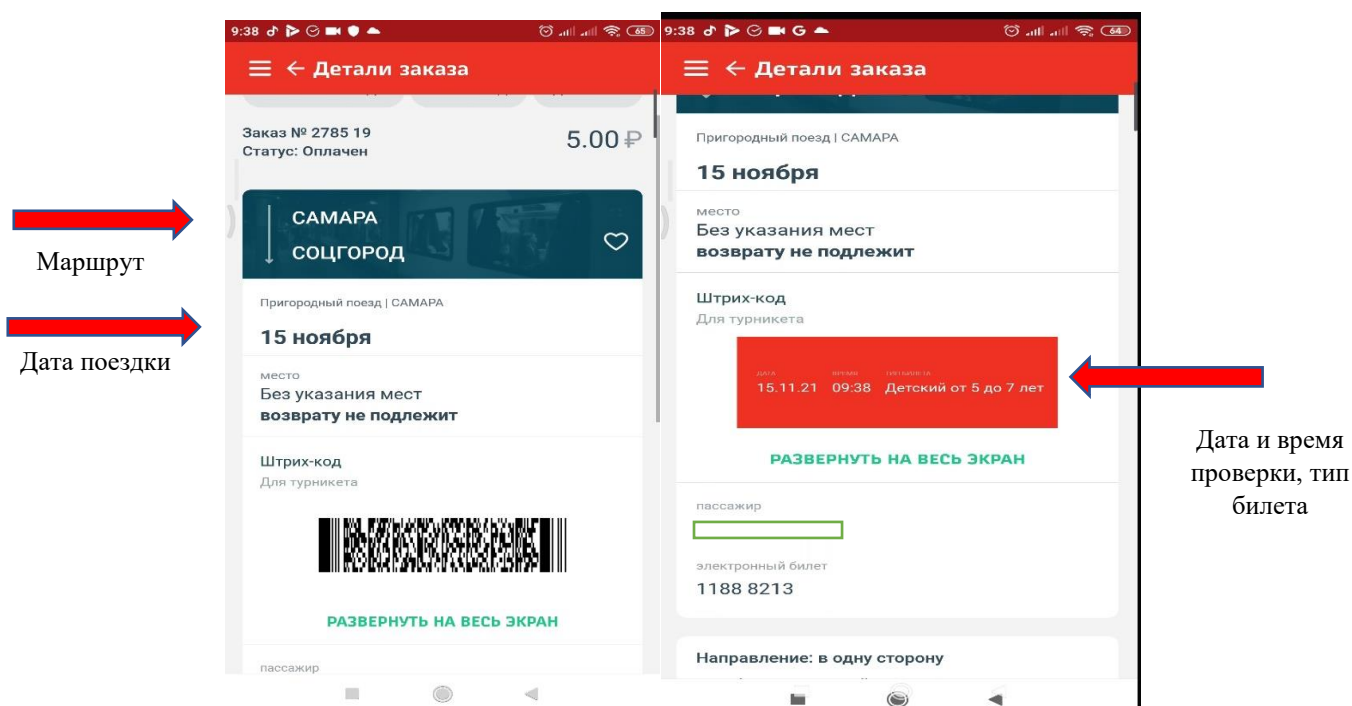
Студенты и школьники могут оформить льготный электронный билет в мобильном приложении "РЖД Пассажирам" только после прохождения регистрации льготы в стационарной билетной кассе. При регистрации льготы в билетную кассу необходимо предъявить: действующий студенческий билет или справку со школы, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС.

Не допускается проезд на пригородных поездах **без указания мест** по недействительным электронным билетам или контрольным купонам. Пассажир, предъявивший при проведении проверки недействительный электронный билет или контрольный купон, считается безбилетным.

Допускается предъявление контрольного купона (выписка из автоматизированной системы управления пригородной пассажирской компанией) в бумажном или электронном виде (не из мобильного приложения "РЖД пассажирам") на пригородные поезда **с указанием мест**. В случае если при считывании двухмерного кода билета контрольно-кассовая техника выдает ошибку, физическое лицо считается безбилетным и к посадке в поезд не допускается (п. 4.2. Оферты на пригородные поезда с указанием мест в мобильном приложении "РЖД пассажирам").

На основании п. 28 Правил оказания услуг от 27 мая 2021 № 810 Пассажир при посадке в поезд дальнего следования и пригородного сообщения, а также в пути следования поезда обязан предъявить работникам перевозчика, на которых возложено осуществление контроля за наличием у пассажиров проездных документов (билетов), надлежащим образом оформленный проездной документ (билет), документ, удостоверяющий личность, на основании сведений о котором приобретен документ (билет) (для детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении, на основании сведений о котором приобретен проездной документ (билет), при наличии права бесплатного проезда или права оплаты стоимости проезда со скидкой - также и документ, подтверждающий указанное право.

### Образец электронного билета



### **Перевозка пассажиров в пригородном сообщении регулируется:**

1. Федеральным законом от 10 января 2003 года №18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации".

2. Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 мая 2021 года № 810.

3. Правилами перевозок, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 года № 473.

4. Приказом Министерства транспорта Российской Федерации "Об установлении форм электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте от 21 августа 2012 года № 322

5. "Офертой на пригородные поезда **без указания мест** в мобильном приложении "РЖД пассажирам".

6. "Офертой на пригородные поезда **с указанием мест** в мобильном приложении "РЖД пассажирам".