



Сирена

Возврат и переоформление билетов

Возврат и переоформление билетов

Возврат билета

Осуществить возврат заказа или билета возможно только до даты отправления поезда со станции посадки пассажира. Это время указано на контрольном купоне электронного билета:

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ. КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН

№ 73 676 920 549 053

ПОЕЗД
010

ВАГОН
06
СВ

МЕСТО
001
Нижнее

20:08
Отправление по
местному времени
UTC+3, MCK
Часовой пояс

26.05.2022 **ЧТ**
Москва Казанская
Комсомольская площадь, 2
@ Комсомольская

10:11
Прибытие по
местному времени
UTC+4, MCK+1
Часовой пояс

27.05.2022 **ПТ**
Самара
Комсомольская площадь, 1



ПАСПОРТ РФ *****1212
12.12.1990 RUS M
ИВАНОВ И. И.

Распечатайте данный купон или сохраните на
мобильном устройстве и предъявите при
посадке вместе с документом,
удостоверяющим личность, указанным при
покупке электронного билета. Если Вы хотите
сохранить посадочный купон на мобильном
устройстве, дождитесь полной загрузки
изображения и убедитесь, что 2D-код
отображается на экране

Возврат онлайн возможен до 26.05.2022 20:08 (UTC+3, MCK)

Время в пути

Сутки
—

Часы
13

Минуты
3

Ночи
1

Выбирая поездку на поезде, Вы снижаете количество выбросов CO₂ на
~105.45 кг по сравнению с поездкой на то же расстояние на личном
автомобиле

19

Тариф: Полный



010ИИ 26.05.2022 20:08 06/1 001 МОСКВА КАЗАНСКАЯ - САМАРА ПИ1212 ИВАНОВ-ИИ 1212

Сроки и суммы возврата электронного билета при возврате билета, оформленного на проезд:

- По территории Российской Федерации (за исключением поездов формирования стран СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики) к возврату причитается:
 - не позднее, чем за 8 часов до отправления поезда стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
 - менее чем за 8 часов, но не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
 - менее чем за 2 часа до отправления поезда стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.
- В скором пригородном поезде с предоставлением мест к возврату причитается:
 - не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда – полная стоимость проездного документа (билета);

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

- менее чем за 2 часа и до момента отправления поезда – 50% стоимости проездного документа (билета).
3. В международном сообщении со странами и в поезда (вагоны) формирования железных дорог СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики и Эстонской Республики:
- не позднее, чем за 24 часа до отправления поезда стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
 - менее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
 - менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда стоимость за проезд не возвращается.
4. В международном сообщении (Европа, Монголия):
- не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты.

Ниже представлен пример электронного билета, где отображаются суммы стоимости билета и плацкарты:

Время в пути	Сутки	Часы	Минуты	Ночи	Выбирая поездку на поезде, Вы снижаете количество выбросов CO ₂ на ~105,45 кг по сравнению с поездкой на то же расстояние на личном автомобиле
	-	13	3	1	
САМАРА ПН1212 ИВАНОВ-ИИ 121290					
13		Тариф: Полный			
 Кондиционер	 Биотуалет	 Постельное бельё входит в стоимость билета	 Основное питание, входящее в стоимость билета		
Платные услуги в поезде: Вагон-ресторан или вагон-буфет, Багажное купе					
			 Багаж можно разместить под вашей полкой.		
Подтверждаю, что с правилами и особенностями оформления, оплаты, возврата неиспользованного электронного билета, заказанного через интернет, и проезда по электронному билету, а также с офертой ознакомлен. Я согласен с реквизитами поездки и подтверждаю, что персональные данные пассажиров верны.			Оплата наличными		
Оформлен: 26.04.2022 15:57 Дата формирования купона:			Перевозчик: ФПК Куйбышевский / ФПК ИНН 7708709686		
			Билет Плацкарта НДС 0% НДС 20% Итого Вкл. НДС		
			11 262,80 Р 15 119,40 Р 0,00 Р 240,00 Р 26 382,20 Р		

Размер рекламационного сбора за проведение операции возврат ОАО «РЖД» устанавливается в соответствии с Приказом Федеральной Антимонопольной Службы РФ за неиспользованный электронный билет:

- во внутреннем сообщении и сообщении со странами СНГ, Балтии и Республикой Абхазия – 3,20 рублей;
- в международном сообщении по глобальным ценам (кроме электронных билетов в поезда сообщении РФ-Монголия) – 10 евро в рублях по курсу ЦБ РФ на дату возврата;
- в международном сообщении РФ-Монголия – 5 швейцарских франков по курсу ЦБ РФ на дату возврата.

После отправления поезда возврат возможен только в железнодорожной кассе на станции отправления пассажира с учётом следующего:

- если прошло не более 12 часов после отправления поезда либо вследствие болезни, несчастного случая при наличии подтверждающих документов в течение 5 суток с момента отправления поезда, совершавшего маршрут во внутрироссийском сообщении (к возврату причитается только стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается);
- если прошло не более 1 часа после отправления поезда либо вследствие болезни, несчастного случая в течение 10 суток после отправления поезда, совершавшего маршрут в сообщении со странами СНГ, Балтии и Республикой Абхазии (к возврату причитается только стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается);
- если осталось менее чем 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира в поезд, совершающий проезд в международном сообщении, стоимость электронного билета не возвращается;
- после отправления пригородного поезда со станции посадки пассажира стоимость электронного билета не возвращается.



Возврат неиспользованного электронного билета в международном сообщении (далее зарубежье) осуществляется только в международных билетных кассах.

Неиспользованные электронные билеты, не имеющие электронной регистрации, или по ним оформлен посадочный купон электронного билета на бланке строгой отчётности в кассе вокзала или в терминале самообслуживания, подлежат возврату только в билетных кассах ОАО «РЖД», АО «ФПК» в соответствии с утверждёнными правилами возврата на железнодорожном транспорте. В этом случае пассажиру следует предъявить распечатанный билет и документ, удостоверяющий личность, что был указан в заказе.

Если оформляется заказ с электронной регистрацией, и у поезда отсутствует система автоматического контроля посадки пассажиров (в дополнительных признаках не отображается значок «АКП» напротив поезда и вагона), агент обязан предупредить пассажиров, что возврат таких электронных билетов в агентстве продажи производится:

- не менее, чем за 1 час до отправления поезда с первоначальной станции отправления во внутреннем сообщении по территории Российской Федерации и международном сообщении со странами СНГ, Балтии и Республикой Абхазия, а также в пригородные поезда с предоставлением мест;
- не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда и не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира в международном сообщении.

Если до отправления поезда менее чем 1 час до момента отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда, то возврат осуществляется в билетных кассах только в претензионном порядке.

Для возврата билета найдите заказ, используя окно **Поиск заказа**. После получения информации о заказе в окне **Поиск заказа** нажмите кнопку **Показать**.

В открывшемся окне **Подтверждение заказа** отметьте галочкой билеты, которые требуется

вернуть (в заказе может быть до четырёх билетов). В терминале возможно возвращать либо сразу все электронные билеты заказа, либо по одному билету за транзакцию. Если в заказе оформлен ребёнок без места, то при частичном возврате билетов его билет возвращается в первую очередь.

Работа с заказом (70506913978002) Обновить

 **Железнодорожные перевозки**
Маршр.: **МОСКВА КАЗАНСКАЯ - СОЧИ**
Поезд: **104ВА(ФПК СЕВ-КАВКАЗСКИЙ)**
Отпр.: 20.01 - 08:52 Приб.: 21.01 - 09:46 2/2 ЭТАЖ.
Общая сумма заказа: **8036.70**
PNR: **00ФНТП** Транзакция: **1668830** Заказ: **70506913978002**

ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕГО ЗАКАЗА
Телефон: **НЕТ** Электр. адрес: **НЕТ** ФОП = **НА**

☒ **Билет 1**
70506913978002
Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 8036.70 Вагон: 1 (КУПЕ)
БЛОКОВ ВИКТОР ВАСИЛЬЕВИЧ(Муж.) 21.10.1975 Док.: ПН*****2233 ID пасс.: 2275210 М - 081 (Нижнее)
Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ
EMD 25K1000235893: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВЫПИСКА ПОДТВЕРЖДЕНА

Подтвердить **Сост. подтвержд.: ПОДТВЕРЖДЕН (28.11.2019 17:06:12)** Отказаться

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL

ПЕЧАТЬ
Билет ЕМД

Справка о возврате Памятка пассажира

Выбор папки
☒ Каждые сутки в отдельной папке

Возврат выбранных билетов
Формировать справ. о возвр.

Выбор питания
Страхование Состояние ЭР

С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»

 ТКП
Транспортная компания «Сирена»

СИРЕНА  ТРЭВЕЛ

Затем нажмите кнопку **Возврат выбранных билетов**.

Система проверяет возможность проведения возврата билетов.

В случае невозможности проведения возврата будет представлено окно:

ПРОВЕРКА ВОЗМОЖНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ОПЕРАЦИИ.

ВОЗВРАТ БЛАНКА(ОВ) 1,2 НЕ РАЗРЕШЕН.

Отмена Продолжить

Если возврат выбранных билетов разрешён, будет представлено окно:

Работа с заказом (70506913978002)
Обновить



Железнодорожные перевозки

ВОЗВРАТ РАЗРЕШЕН.

Для продолжения нажмите кнопку "Продолжить".

Отмена
Продолжить

ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕХ ЗАКАЗОВ

Телефон: HET Электр. адрес: HET ФОП = НА

☒	Билет 1 70506913978002	Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 8036.70 Вагон: 1 (КУПЕ) БЛОКОВ ВИКТОР ВАСИЛЬЕВИЧ (Муж.) 21.10.1975 Док.: ПН*****2233 ID пасс.: 2275210 М - 081 (Нижнее) Карта "РЖД Бонус": HET Универс. карта: HET EMD 25K1000235893; Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВЫПИСКА ПОДТВЕРЖДЕНА
-------------------------------------	---	---

Подтвердить

Сост. подтвержд.: ПОДТВЕРЖДЕН (28.11.2019 17:06:12)

Отказаться

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL
Справка о возврате

ПЕЧАТЬ

Билет
ЕМД

Выбор папки

Возврат выбранных билетов
Выбор питания

☒ Каждые сутки в отдельной папке
Формировать справ. о возвр.

Страхование
Состояние ЭР

 С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

 С использованием ВЕБ-системы ООО «ИДМ»



 ТРЭВЕЛ

При нажатии кнопки **Продолжить** система попросит ввести номер документа удостоверения личности пассажира. После ввода номера документа оператор может указать размер агентского вознаграждения за проведения операции возврата. После указания суммы следует нажать кнопку **Установить** и **Продолжить**:

Работа с заказом (70660940007832)
Обновить



Железнодорожные перевозки

ВВЕДИТЕ НОМЕР ДОКУМЕНТА ОДНОГО ИЗ ПАССАЖИРОВ В ЗАКАЗЕ

НОМЕР ДОКУМЕНТА:

АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

БЛАНК 1

Установить

Продолжить
Закреть

Телефон: HET Электр. адрес: HET

☒	Билет 1 70660940007832	Категория: ЗАХАРОВ Карта "РЖД Бонус": HET EMD 97
-------------------------------------	---	--

Подтвердить

Сост. подтвержд.: ПОДТВЕРЖДЕН (27.01.2021 14:16:53)

Отказаться

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL
Справка о возврате

ПЕЧАТЬ

Билет
ЕМД

Выбор папки

Возврат выбранных билетов
Выбор питания

☒ Каждые сутки в отдельной папке
Формировать справ. о возвр.

Страхование
Состояние ЭР

 С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

 С использованием ВЕБ-системы ООО «ИДМ»



 ТРЭВЕЛ

После ввода номера документа нажмите кнопку **Продолжить**. Будет представлена инструкция по дальнейшей работе.

Работа с заказом (70506913978002)Обновить

 **Железнодорожные перевозки**

Телефон: **НЕТ** Электр. адрес

☒ **Билет 1**
70506913978002

Категор
БЛОКО
Карта
EMD 25

ДО ВЫПОЛНЕНИЯ ВОЗВРАТА ВЫБРАННЫХ БИЛЕТОВ:
1. Сформируйте для пассажиров заявление об отказе от поездки и распечатайте его.
2. После оформления Заявления продолжите процедуру возврата
3. При получении ошибки нажмите кнопку "Отмена".

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ !
1. Пассажир, который возвращает свой билет, должен подписать заявление, указав свое ФИО и номер документа, приведенного в заказе.
2. Если возвращаются несколько или все билеты из заказа, то под заявлением подпись ставит, указывая свои данные, один из пассажиров, возвращающий билет.
3. Заявление остается у агента в качестве документа для разрешения спорных ситуаций.

М - 081 (Нижнее)

Подтвердить

Сост. подтвержд: ПОДТВЕРЖДЕН (28.11.2019 17:06:12)

Отказаться

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL

Билет ЕМД

Выбор папки

Возврат выбранных билетов

Выбор питания

Справка о возврате

Памятка пассажира

☒ Каждые сутки в отдельной папке

Формировать справ. о возвр.

Страхование

Состояние ЭР

 С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

 С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»

 СИРЕНА  ТРЭВЕЛ

Для формирования и печати заявления об отказе нажмите кнопку **Заявление об отказе**.

ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ ОТ ПОЕЗДКИ

Дата/время заявления: 27-01-2021 15:31

ВНИМАНИЕ! Данное заявление подтверждает Ваше согласие на возврат железнодорожных билетов.

Информация о поездке

Ваш номер заказа	70860940005415
Дата и время заказа	27-01-2021 13:21
Номер поезда	005AA
Станции отправления-назначения	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ-ГЛАВН. (МОСКОВСКИЙ ВОКЗАЛ) - МОСКВА ОКТЯБРЬСКАЯ (ЛЕНИНГРАДСКИЙ ВОКЗАЛ)
Дата и время отправления поезда	04-02-2021 22:29
Дата и время прибытия поезда	05-02-2021 06:45
Номер вагона/Тип (класс обслуживания)	4/К(2Б)
Количество мест/Номера мест	1/089
Дополнительная информация	ВРЕМЯ ОТПРАВЛЕНИЯ МОСКОВСКОЕ

№	Возвращаемая стоимость	Возн. агента	ФИО пассажиров	Тип документа
1	1416.90 RUB	50.00 RUB	ЗАХАРОВ/Э И	ПН 1212121212
	1416.90 RUB			

Итого: Возвращаемая стоимость 1416.90RUB - 50.00RUB Агентское вознаграждение = 1366.90RUB

Внимание! Возвращаемая стоимость может измениться

С данными возвращаемого заказа согласен:

ФИО, номер документа, подпись _____

Заявление пассажира об отказе от поездки оператор регистрирует установленным в агентстве порядком. После совершения необходимых операций в веб-системе провайдер железнодорожного контента согласно технологии работы и выплаты суммы возврата пассажиру оператор подшивает заявления в отдельную папку. Данные документы хранятся в Агентстве не менее пяти лет.

Уполномоченный представитель провайдера железнодорожного контента для проведения расследований по претензиям пассажиров имеет право запросить в Агентстве заявление пассажира об отказе от поездки. Агентство обязано предоставить запрашиваемое заявление в течение трех рабочих дней.

Кроме того, представитель провайдера железнодорожного контента имеет право осуществлять выборочные проверки партнеров на предмет соответствия количества и правильности оформления принятых заявок и возвращенных проездных документов.

После нажатия кнопки **Продолжить возврат** на экран будут выдаваться окна со статусами обработки запроса.

Пример:

Возврат
ОЖИДАНИЕ ОТВЕТА...

N	Начало	Конец	Сумма	Статус возврата	Ошибки
1				СТАВИМ В ОЧЕРЕДЬ НА ВОЗВРАТ	

Передан запрос на возврат. Ожидаем ответ...

Стоп

Возврат

N	Начало	Конец	Сумма	Статус возврата	Ошибки
1	21.09.2015 11:47:46	21.09.2015 11:47:52	1497.70	ПОДТВЕРЖДЕН	KPC
Всего к возврату:			1497.70		

Закончено.

Выход

После нажатия кнопки **Выход** появляется окно **Работа с заказом** с изменённым состоянием возврата.

Работа с заказом (70506913978002)
Обновить



Маршр.: МОСКВА КАЗАНСКАЯ - СОЧИ

Поезд: 104ВА(ФПК СЕВ-КАВКАЗСКИЙ)

Отпр.: 20.01 - 08:52 Приб.: 21.01 - 09:46 2/2 ЭТАЖ.

Общая сумма заказа: 8036.70

PNR: 00ФНТП Транзакция: 1668830 Заказ: 70506913978002

ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕГО ЗАКАЗА

Телефон: **НЕТ** Электр. адрес: **НЕТ** **ФОП = НА**

☐	Билет 1 ВОЗВРАЩЕН.	Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 8036.70 Вагон: 1 (КУПЕ) БЛОКОВ ВИКТОР ВАСИЛЬЕВИЧ(Муж.) 21.10.1975 Док.: ПН*****2233 ID пасс.: 2275210 М - 081 (Нижнее) Сост. возврата: ПОДТВЕРЖДЕН Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ EMD 25K1000235893: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВОЗВРАТ ПОДТВЕРЖДЕН	KPC
--------------------------	---------------------------	--	-----

Подтвердить
Сост. подтвержд: **ПОДТВЕРЖДЕН (28.11.2019 17:06:12)**
Отказаться

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL
Справка о возврате

ПЕЧАТЬ

Билет
ЕМД

Выбор папки
☒ Каждые сутки в отдельной папке

Возврат выбранных билетов
Формировать справ. о возвр.

Выбор питания
Страхование


 С использованием
ВЕБ-системы ООО «УФС»


 С использованием
ВЕБ-системы ООО «ИМ»




 ТРЭВЕЛ

После нажатия кнопки **KPC** распечатывается квитанция разных сборов.

ЭЛЕКТРОННАЯ КВИТАНЦИЯ РАЗНЫХ СБОРОВ
COUPON OF DIFFERENT CHARGES

Номер квитанции
Receipt number

ГРИГОРЬЕВ В.

ПН *****7387

Сумма к возврату,
Amount to be returned,

Страховой тариф, Руб

0.00

Insurance, RUR

Информация

Наличными

Informatio

Поезд Train	030AA ОКОРЫЙ	Вагон Coach	13 КМесто	Sea	005 НИЖНЕЕ
----------------	-----------------	----------------	-----------	-----	------------

Маршрут следования Route	МОСКВА ОКТ -> С-ПЕТЕР-ГЛ MOSKVA OKT -> S-PETER-GL	Отправление Departur	20.09 01:10
-----------------------------	--	-------------------------	-------------

Перевозчик (ИНН)
Carrier (VAT number)

ФПК СЕВ-ЗАПАДНЫЙ / ОАО "ФПК"
(7708709686)

Время до отправления поезда с
момента возврата
Time to train

347:18

Дата / время возврата
Date / time of

05.09.2013 13:51

Служебная информация

MO024M68 ФПК/



* 4 6 5 8 4 6 6 1 3 7 6 6 4 6 *

За дополнительной информацией по вопросам возврата денежных средств на платёжную карту по возвращённому электронному билету Вы можете обратиться в службу поддержки ООО "УФС" по телефону (495) 642-83-65 или по электронному адресу: support@ufs-online.ru. В случае возникновения спорных вопросов при списании или зачислении денежных средств на банковскую карту необходимо обратиться в банк, держателем банковской карты которого Вы являетесь.



ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ номер
E-ticket number

76584660039952

Номер заказа
Order

КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН
ЧЕКС

01
Год совершения поездки: 2013
Vali

ГРИГОРЬЕВ В.

ПН *****7387

Кол-во пассажиров / Number of passengers:

		Маршрут следования От / From	До / To			Класс обслуживания Class
20.09	01:10	МОСКВА ОКТ MOSKVA OKT	-> С-ПЕТЕР-ГЛ -> S-PETER-GL	20.09	09:39	2T
Отправление Departur				Прибытие Arriva		
Поезд Train	030AA ОКОРЫЙ	Вагон Coach	13 КМесто	Sea		005 НИЖНЕЕ

Полный / Full price

УО С бельем

Тариф (билет,плацкарта), Руб
Fare (ticket,reservation), RUR

2023.70

Цена, Руб

2023.70

Price, RUR

(в т.ч. НДС 308.70)

Страховой тариф, Руб

0.0

Insurance, RUR

Сервисные услуги, Руб

0.0

Services, RUR

Сборы, Руб

He

Commission, RUR

No

Статус электронного билета
E-ticket

Оформлен возврат
Refunded

Форма оплаты
Payment

Наличные
Cash



Российские
железные дороги
Счастливого пути!

Веб-ресурс ООО "УФС"

телефон службы поддержки: (495) 642-83-65

Дата формирования квитанции 05.09.13 13:53

Для получения справки о возврате необходимо отметить галочкой в окне **Работа с заказом** возвращённый билет и нажмите кнопку **Формировать справ. о возвр.**


Железнодорожные перевозки

Маршрут: МОСКВА КАЗАНСКАЯ - СОЧИ
Поезд: 104ВА(ФПК СЕВ-КАВКАЗСКИЙ)
Отпр.: 20.01 - 08:52 Приб.: 21.01 - 09:46 2/2 ЭТАЖ.
Общая сумма заказа: 8036.70
PNR: 00ФНТЛ Транзакция: 1668830 Заказ: 70506913978002

Обновить

ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕГО ЗАКАЗА

Телефон: **НЕТ** Электр. адрес: **НЕТ** ФОП: **НЕТ**

☐

Билет 1 ВОЗВРАЩЕН.

Категория: ПОЛНЫЙ БЛОКОВ ВИКТОР ВАСИ
 Сост. возврата: ПОДТВ
 EMD 25K1000235893: Т
 EMD 25K1000235993: Т

Справка о возврате сформирована.

OK

пасс.: 2275210 М - 081 (Нижнее)

рта: НЕТ

ВЕРЖДЕН

ТВЕРЖДЕНА

КРС

Подтвердить

Сост. подтвержд: ПОДТВЕРЖДЕН (28.11.2019 17:06:12)

Отказаться

ПЕЧАТЬ

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL

Билет

ЕМД

Выбор папки

☒ Каждые сутки в отдельной папке

Справка о возврате

Памятка пассажира

Возврат выбранных билетов

Формировать справ. о возвр.

Выбор питания

Страхование

Состояние ЭР


 С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»


 С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»


 ТРАНСПОРТНАЯ КЛИРИНГОВАЯ ПАЛАТА


 СИРЕНА


 ТРЭВЕЛ

После нажатия кнопки **ОК** по кнопке **КРС** печатается Квитанция Разных Сборов – финансовый документ РЖД как факт проведения возврата в системе АСУ «Экспресс-3», а по кнопке **Справка о возвр.** (внутренний документ ТКП и Сирены) в блоке **Печать** – квитанция электронного документа справки о возврате.



В связи с тем, что возможен некий временной интервал между уточняющим запросом суммы к возврату, которая отображается в «Заявлении об отказе от поездки» и проведением самого возврата в системе АСУ «Экспресс-3», то суммы к возврату могут отличаться во внутренних документах Сирены – «Справке о возврате» и документах ОАО «РЖД» – КРС.



Агент при выполнении возврата билетов должен выплачивать пассажиру сумму возврата, указанную в КРС.

Пример справки о возврате:

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

**ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ (КВИТАНЦИЯ)
ELECTRONIC DOCUMENT (RECEIPT)**

99ГРС ТКП
СИРЕНА
МОСКВА РФ
00118580 0118

DATA/DATE: 19АПР17
FAMILY/NAME: ПЕТРОВ/РОМАН Р Г-Н
ИН*****5854

ВЫДАН ОТ/ISSUED BY: ПОЛУЧИЛ СПРАВКУ И ДЕНЬГИ В СУММЕ: ДЕВЯТЬ ТЫСЯЧ ВОСЕМЬ РУБ 20КОП
НОМЕР ДОКУМЕНТА/DOCUMENT NUMBER: 97A 1000139356
ПЕРЕДАТ.НАДПИСИ/ОГРАНИЧ./ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS: 09ЖХВ8/1Н 100635907/УИ

ТИП УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРОЙ ВЫДАН/TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED

76 СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ
97A1000139273/МОВ/19АПР17/00118580

ПРИМЕЧАНИЯ/REMARKS

ВСЕГО К ВОЗВРАТУ:9008.20РУБ
НАЛИЧНЫМИ:9008.20РУБ

УВЕДОМЛЕНИЕ

В случае оформления данного документа на перевозку или услугу могут применяться особые положения и условия. Текст таких положений и условий может предоставляться отдельно или может быть получен у оформляющей компании или агента.

NOTICE

Where this document is issued for transportation, or services other than passenger air transportation, specific terms and conditions may apply. These terms and conditions may be provided separately or may be obtained from the issuing company or agent.

При возврате билета, если билет оплачен пластиковой картой (в окне **Работа с заказом** ФОП=ПК), возврат денег автоматически осуществляется на пластиковую карту. В этом случае агент не должен возвращать пассажиру наличные деньги.

Пример оплаты пластиковой картой:

Работа с заказом (-----)

ДО АННУЛИРОВАНИЯ ЗАКАЗА ОСТАЛОСЬ 14мин. 57сек.

Обновить

Железнодорожные перевозки

Маршрут: **МОСКВА КАЗАНСКАЯ - САМАРА**
Поезд: **050МА(ФПК ГОРЬКОВСКИЙ)**
Отпр.: **01.12 - 18:08** Приб.: **02.12 - 09:47** **1/2 ЭТАЖ**
Общая сумма заказа: **3261.50**
PNR: **00ФНХД** Транзакция: **129878733** Заказ: **НЕТ**

ДАННЫЕ, ОБЩИЕ ДЛЯ ВСЕГО ЗАКАЗА

Телефон: **НЕТ** Электр. адрес: **НЕТ** ФОП = **ПК**

☐
Билет 1
НЕ ПОДТВЕРЖД.

Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 3261.50 Вагон: 1 (КУПЕ)
СИДОРОВ ИВАН ПЕТРОВИЧ(Муж.) 21.10.1975 Док.: ПН4501223344 ID пасс.: 126047887 М - 005 (НИЖНЕЕ)
Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ

Подтвердить

Сост. подтвержд.: **ОФОРМЛЕН, НЕ ПОДТВЕРЖДЕН (29.11.2019 11:32:48)**

Отказаться

ПЕЧАТЬ

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL

Билет

ЕМД

Выбор папки

☒ Каждые сутки в отдельной папке

Возврат выбранных билетов

Выбор питания

Справка о возврате

Памятка пассажира

Формировать справ. о возвр.

Страхование

Состояние ЭР

С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»

Сирена

Трэвел

При этом агент может брать сбор за возврат, если это установлено агентством. В этом случае после распечатки заявления отказа от перевозки и нажатия кнопки **Продолжить возврат** выводится окно с величиной агентского сбора для каждого бланка билета данного заказа.

ДЛЯ ДАННОГО ЗАКАЗА, ОПЛАЧЕННОГО КАРТОЙ,
АГЕНТСКИЙ СБОР ЗА ВОЗВРАТ ПО БЛАНКАМ
БИЛЕТОВ СОСТАВЛЯЕТ:

БЛАНК 1

50.00

Если величина сбора Вас не устраивает, Вы можете изменить ее.

Продолжить

Установить

Величина агентского сбора берется из базы данных системы, в которую вводится информация, присылаемая агентствами. Агент может изменить агентский сбор в окне вывода, если величина сбора не соответствует требуемой. Чтобы сохранить величины сборов для данного заказа агент нажимает кнопку **Установить**. На синем экране эмулятора терминала появляется сообщение ИЗМЕНЕНИЯ ВНЕСЕНЫ.

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

Терминал Системы "Сирена-Трэвел" - МОВЕТМ - [Экран1]

Файл Редактировать Вид Команды Настройки Платежный терминал Окно Помощь

Host 1 Центр ГРТ

Сеанс - ТКП 1 - ГРТ

ИЗМЕНЕНИЯ ВНЕСЕНЫ

Работа с заказом (-----) ДО АНТИЛИРОВАНИЯ ЗАКАЗА ОСТАЛОСЬ 13мин. 18сек. Обновить

Железнодорожные перевозки

ДЛЯ ДАННОГО ЗАКАЗА ОПЛАЧЕННОГО КАРТОЙ АГЕНТСКИЙ СБОР ЗА ПРОДАЖУ Ж/Д БИЛЕТОВ СОСТАВЛЯЕТ:

БЛАНК 1 50.00

Величина сбора может быть изменена.

Продолжить Установить

Телефон: **НЕТ** Электр. адрес: **НЕТ** ФОП = ПК

Билет 1 НЕ ПОДТВЕРЖД. Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 3261.50 Вагон: 1 (КУПЕ) СИДОРОВ ИВАН ПЕТРОВИЧ(Муж.) 21.10.1975 Док.: ПН4501223344 ID пасс.: 126047887 М - 005 (НИЖНЕЕ) Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ

Подтвердить **Сост. подтвержд.: ОФОРМЛЕН, НЕ ПОДТВЕРЖДЕН (29.11.2019 11:32:48)** Отказаться

ОТПРАВИТЬ EMAIL Билет ЕМД Выбор палки Возврат выбранных билетов Выбор питания

Справка о возврате Памятка пассажира Кладите купки в отдельный папке Формировать справ. о возвр. Страхование Состояние ЗР

С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС» С использованием ВЕБ-системы ООО «ЗМ» ТКП СИРЕНА ТРЭВЕЛ

Получено сообщение из "Сирены". Для Вас также есть почта.

ягрт ягрс NEWPULT WORKTIME Я ЖД/HTTPLOG Кнопка 7 Кнопка 8

ГРТ Текущий сеанс - ТКП ВСТ РУС Клас. - Стандартная NUM

Далее для продолжения возврата необходимо нажать кнопку **Продолжить**. Начинают выводиться окна, показывающие статусы обработки запросов возврата.

При оплате банковской картой билетов железнодорожной перевозки в пакет документов возврата добавляются 2 новых:

- квитанция электронного документа (форма 95) на агентский сбор за возврат;
- квитанция оплаты по платежной (банковской) карте на сумму возврата «ПК». В ней отражена сумма, возвращаемая на карту, величина которой равна стоимости возврата железнодорожных билетов минус сбор за возврат.

ЭЛЕКТРОННАЯ КВИТАНЦИЯ РАЗНЫХ СБОРОВ
COUPON OF DIFFERENT CHARGESНомер квитанции
Receipt number

45324680035264

ЛЯПИНА А. С. CP *****3456		Сумма к возврату, Руб Amount to be returned, RUR		159.40(в т.ч НДС 0% - 0,00 18% - 0,00 получен НДС 18% - 0,00)	
		Страховой тариф, Руб Insurance, RUR		0.00	
		Информация Information		На карту плательщика	
Поезд Train	608*МА ПАСС	Вагон Coach	12 С	Место Seat	002
Маршрут следования Route		УГЛОВКА -> ОКУЛОВКА UGLOVKA -> OKULOVKA		Отправление Departure	
				01.08 04:27	

Перевозчик (ИНН)
Carrier (VAT number)

ФПК СЕВ-ЗАПАДНЫЙ / АО "ФПК"
(7708709686)

Время до отправления поезда с
момента возврата
Time to train departure

133:20

Дата / время возврата
Date / time of refund

26.07.2017 15:07

Служебная информация

M024M68 ФПК/ 256



* 4 5 3 2 4 6 8 0 0 3 5 2 6 4 *

За дополнительной информацией по вопросам возврата денежных средств на платёжную карту по возвращённому электронному билету Вы можете обратиться в службу поддержки ООО "УФС" по телефону (495) 269-83-65 или по электронному адресу: support@ufs-online.ru. В случае возникновения спорных вопросов при списании или зачислении денежных средств на банковскую карту необходимо обратиться в банк, держателем банковской карты которого Вы являетесь.

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ номер
E-ticket number

75324780737441

Номер заказа
Order number

75324780737441

КОНТРОЛЬНЫЙ КУПОН CHECK COUPON			ЛЯПИНА А. С.		
01 Год совершения поездки: 2017 Valid			CP *****3456 01.01.2005 / RUS / F Кол-во пассажиров / Number of passengers: 01		
		Маршрут следования От / From	До / To		
01.08	04:27	УГЛОВКА UGLOVKA	-> ОКУЛОВКА -> OKULOVKA	01.08	04:42
Отправление Departure				Прибытие Arrival	
Поезд Train	608*МА ПАСС	Вагон Coach	12 С	Место Seat	002
ДЕТ17			Тариф (билет,плацкарта), Руб Fare (ticket,reservation), RUR		
			104.00/55.40		
			Цена, Руб Price, RUR		
			159.40 (в т.ч НДС 0% - 0,00 18% - 0,00)		
			Сервисные услуги, Руб Services, RUR		
			0.00		
			Сборы, Руб Commission, RUR		
			Нет No		

Статус электронного билета
E-ticket status

Форма оплаты
Payment method

Оформлен возврат
Refunded

Банковская карта
Bank Card

Российские
железные дороги
Счастливого пути!

Веб-ресурс ООО "УФС"

телефон службы поддержки: (495) 269-83-65



Дата формирования квитанции 26.07.17 15:55

**ЭЛЕКТРОННЫЙ МНОГОЦЕЛЕВОЙ ДОКУМЕНТ (КВИТАНЦИЯ)
ELECTRONIC DOCUMENT (RECEIPT)**

99ГРС ТКП
СИРЕНА
МОСКВА РФ
00118580 0096

DATA/DATE: 26ИЮЛ17
ФАМИЛИЯ/NAME: ЛЯПИНА/АННА С Г-ЖА
СР*****3456

НОМЕР EMD/EMD NUMBER: 99C 6160066433
КОД ТУРА/TOUR CODE : RAIL
ВЫДАН ВМЕСТЕ С/ISSUED IN CONNECTION WITH: 97A1000144511

ТИП УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРОЙ ВЫДАН/TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED		
95 ПЛАТА ЗА УСЛУГИ D 98J РАЗНЫЕ ПЛАТЫ		
СТОИМОСТЬ СУММА ПРОПИСЬЮ VALUE FOR EXCHANGE AMOUNT IN LETTERS	ВАЛЮТА CURRENCY	СУММА ЦИФРАМИ AMOUNT IN FIGURES
ОДИН	РУБ	1.00
ИТОГО/TOTAL: 1.00РУБ		
ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT: ПК САХXXXXXXXXXXXX2186		
ДАННЫЕ О БРОНИРОВАНИИ/RESERVATION DATA: 09ШЛПК/1Н		
ПРИМЕЧАНИЯ/REMARKS:		

УВЕДОМЛЕНИЕ
В СЛУЧАЕ ОФОРМЛЕНИЯ ДАННОГО ДОКУМЕНТА НА НЕВОЗДУШНУЮ ПЕРЕВОЗКУ ИЛИ УСЛУГУ МОГУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ. ТЕКСТ ТАКИХ ПОЛОЖЕНИЙ И УСЛОВИЙ МОЖЕТ ПРЕДОСТАВЛЯТЬСЯ ОТДЕЛЬНО ИЛИ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛУЧЕН У ОФОРМЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ ИЛИ АГЕНТА.

NOTICE
WHERE THIS DOCUMENT IS ISSUED FOR TRANSPORTATION, OR SERVICES OTHER THAN PASSENGER AIR TRANSPORTATION, SPECIFIC TERMS AND CONDITIONS MAY APPLY. THESE TERMS AND CONDITIONS MAY BE PROVIDED SEPARATELY OR MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING COMPANY OR AGENT.

В случае возврата билета, оплаченного спонсором, агенту необходимо обращать внимание на информацию в окне **Работа с заказом - ПЕРЕВОЗКА ОПЛАЧЕНА СПОНСОРОМ (ДАННЫЕ СПОНСОРА)**, так как возврат денег за перевозку возможен только спонсору. В поле номера документа при возврате следует указать номер документа пассажира.

Железнодорожные перевозки

ВВЕДИТЕ НОМЕР ДОКУМЕНТА ОДНОГО ИЗ ПассажиРОВ В ЗАКАЗЕ
 НОМЕР ДОКУМЕНТА:

Обновить

Железнодорожные перевозки

НОМЕР ДОКУМЕНТА: 4501223344

Данные спонсора

Продолжить

Закреть

Телефон: **НЕТ** Электр. адрес: **НЕТ** ФОР = НА

☒	Билет 1 70806913985234	Категория: ПОЛНЫЙ Сумма: 3500.00 Вагон: 15 (КУПЕ) СИДОРОВ ИВАН ПЕТРОВИЧ (Муж.) 21.10.1975 Док.: ПН*****3344 ID пасс.: 126048638 М - 001 (НИЖНЕЕ) Карта "РЖД Бонус": НЕТ Универс. карта: НЕТ EMD 97A1000235905: Тип - ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Сост. - ВЫПИСКА ПОДТВЕРЖДЕНА
-------------------------------------	---	---

Подтвердить

Сост. подтвержд: **ПОДТВЕРЖДЕН (29.11.2019 11:47:32)**

Отказаться

ПЕЧАТЬ

☐ ОТПРАВИТЬ EMAIL

Билет

ЕМД

Выбор папки

Возврат выбранных билетов

Выбор питания

Справка о возврате

Памятка пассажира

☒ Каждые сутки в отдельной папке

Формировать справ. о возвр.

Страхование

Состояние ЭР

С использованием ВЕБ-системы ООО «УФС»

С использованием ВЕБ-системы ООО «ИМ»

ТКП

СИРЕНА

ТРЭВЕЛ

При возврате билетов перевозки туда-обратно, на которой применяются спецтарифы (тарифы ТУДА, ОБРТ, ОБРТМ, Д/ТУДА, Д/ОБРТ), сначала следует вернуть билеты на обратном направлении, а после их успешного возврата – билеты прямого направления. При возврате билетов перевозки туда-обратно, на которой не применяются спецтарифы, возврат билетов возможен независимо от маршрута.

Переоформление билета

Железнодорожные электронные билеты (ЭБ) могут быть переоформлены в железнодорожных кассах.

Переоформление электронных документов производится через оформление нового проездного документа и полный возврат старого документа.

Переоформление возможно на ранее отходящий поезд, если до отправления поезда, на который пассажир хочет переоформить документ, осталось менее 24 часов, в вагон того же перевозчика, в который был оформлен первоначальный ЭБ. В межгосударственном сообщении возможно переоформление в вагон другого перевозчика (государства). Станции отправления и назначения не должны изменяться. Если станция – вокзал многовокзального города, то разрешается изменение на другой вокзал.

Переоформление возможно в следующих случаях:

- замена номера поезда на ранее уходящий скорый или пассажирский;
- замена типа вагона на более низкий или более высокий;
- замена одновременно номера поезда (на ранее уходящий) и тип вагона;
- замена мест в одном вагоне на места в другом вагоне того же типа;

- замена номера места в одном и том же вагоне;
- замена мест на другие места в том же поезде и типе вагона с учетом требований к местам (количество нижних, верхних «в одном купе», «в одном отсеке», «только на боковые»);
- замена детских билетов на соответствующие билеты за полную стоимость и наоборот на другое место.

Не подлежат переоформлению:

- документы без места;
- детские ЭБ на взрослые и наоборот на то же самое место;
- ЭБ в международном сообщении.

Можно переоформлять полные и детские билеты, оформленные за наличный вид расчета в другом государстве только между станциями разных государств.

Переоформление электронного билета в случае наличия ошибок в персональных данных пассажиров.

Перевозчиком допускается одна ошибка в номере документа, удостоверяющего личность пассажира, и одна ошибка в фамилии пассажира.

Если вы допустили ошибку в дате рождения пассажира, ошибочно выбрали не тот пол пассажира или допустили больше ошибок, то необходимо осуществить возврат билета и оформить новый.

В случае если по выбранному маршруту свободных мест в вагоне (поезде) нет, то пассажир может самостоятельно осуществить переоформление билета в кассе вокзала до отправления поезда.

Размер рекламационного сбора за проведение переоформления билета ОАО «РЖД» устанавливается в соответствии с Приказом Федеральной Антимонопольной Службы РФ в размере 222 руб. 70 коп. (за каждый ЭБ).

В целях исключения злоупотреблений, переоформление электронных билетов, по которым была пройдена электронная регистрация, менее чем за 1 час до момента отправления поезда с начальной станции, осуществляется в билетных кассах через возврат «в претензионном порядке». Возврат денежных средств пассажиру производится после положительно рассмотренной претензии.

См. далее:

- [Предоплаченное питание](#)

Другие операции:

- [Выбор поезда и вагона](#)
- [Выбор мест и ввод данных о пассажире](#)
- [Выбор формы оплаты](#)

- Резервирование мест
- Подтверждение заказа
- Оформление билетов с применением специальных тарифов
- Оформление билетов на пригородные поезда
- Оформление билетов в международном сообщении
- Оформление автобусных перевозок
- Выкуп купе целиком
- Оформление билетов в двухэтажные вагоны
- Оформление билетов по маршруту туда и обратно
- Изменение статуса электронной регистрации
- Поиск заказа
- История запросов
- Отчет по продажам
- Сбойные ситуации при разрыве связи между системами
- Информация о вагонах и классах обслуживания