



سامانه دریافت پیام کوتاه
اداره کل راه آهن شمال شرق ۲
۳۰۰۰۷۰۰۶۷۰۰۶۱۰

آدرس سایت اداره کل راه آهن شمال شرق ۲
Shomalshargh2.ra.i.ir

سامانه شکایات و اعلانات سازمان بازرسی کشور
Http/shekatat.bazresi



شماره تلفن دفتر مدیریت اداره کل راه آهن منطقه شمال شرق ۲: ۰۱۷-۳۱۲۸۲۴۷۷

شماره تلفن دفتر بازرسی و پاسخگویی شکایات به اداره کل راه آهن منطقه شمال شرق ۲: ۰۱۷-۳۱۲۸۲۴۷۷

آدرس ایمیل اداره کل راه آهن شمال شرق ۲
Shomalshargh2@.rai.ir



<https://telegram.me/shomalshargh2>
<http://instagram.com/shomalshargh2>
<http://www.aparat.com/Shomalshargh2>
 روابط عمومی اداره کل راه آهن منطقه شمال شرق ۲

آدرس پستی: استان گلستان . گرگان . کمربندی کلانتری نرسیده
به ترمینال - اداره کل راه آهن شمال شرق ۲
کد پستی: ۴۹۱۹۷۴۶۵۹۵

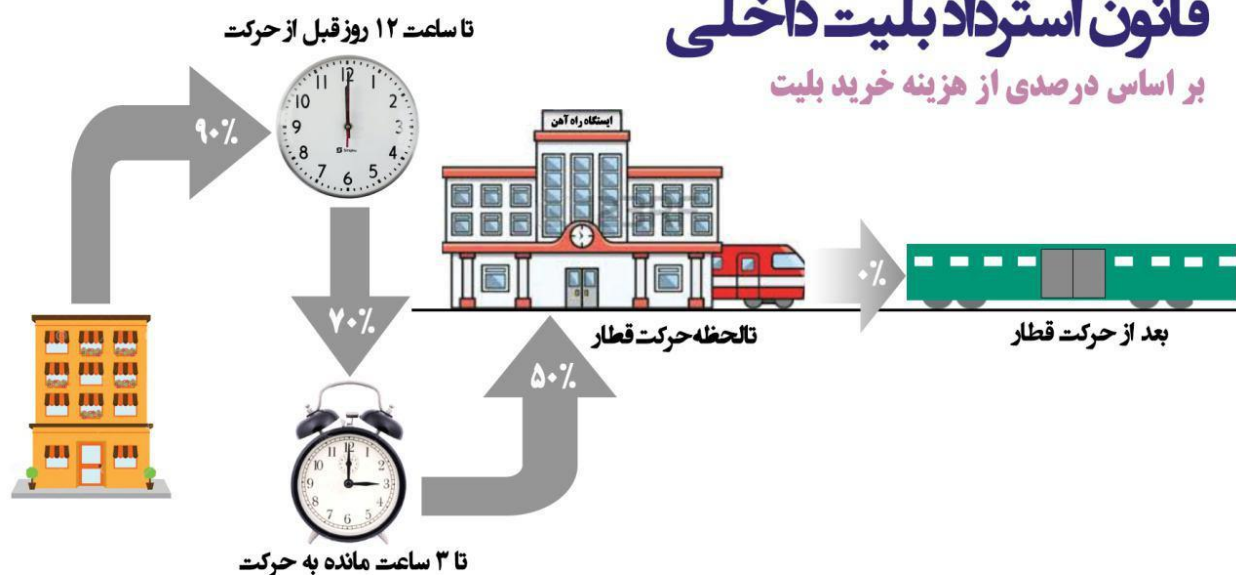




راه آهن جمهوری اسلامی ایران

قانون استرداد بلیت داخلی

بر اساس درصدی از هزینه خرید بلیت



www.rai.ir

@Rai۰۲۱۵۱۴۹

سامانه صدای مسافر: ۰۲۱-۵۱۴۹



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

حمل خودرو با قطار



شرایط پذیرش خودرو در مبدا:

- عدم پذیرش خودروهای خاموش (معیوب و تصادفی)
- سرباطری در مبدا جدا و دوباره در مقصد نصب می شود
- موجودی بنزین خودرو حداکثر یک چهارم ظرفیت باک باشد
- کلیه نواقص خودرو قبل از بارگیری اعلام شود



۸ صبح روز حرکت

زمان پذیرش خودرو



تا ساعت متدرج در بلیت خودرو

شرایط تحویل خودرو در مقصد:

- با ارائه کارت شناسایی معتبر و کارت ماشین
- دریافت هزینه پارکینگ در صورت عدم مراجعه برای تحویل گرفتن خودرو پس از ۲۴ ساعت
- عودت ۵۰٪ هزینه، در صورت عدم تحویل خودرو پس از ۲۴ ساعت
- در صورت عدم تحویل خودرو در مقصد ۱۰۰٪ هزینه عودت داده خواهد شد



www.rai.ir

@Rai-۲۱۵۱۴۹

سامانه صدای مسافر: ۰۲۱-۵۱۴۹



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

تاخیر قطارهای مسافری



تاخیر در رسیدن به مقصد:

- ✓ تاخیر ناشی از حوادث طبیعی نباشد
- ✓ تایک ماه پس از تاریخ ورود قطار به مقصد قابل پرداخت است
- ✓ پرداخت نمودن ۵۰ درصد بهای بلیت (پس از کسر خدمات)
- ✓ مدت تاخیر از مرز خسارت نوع قطار در مسیر بیشتر باشد
- ✓ پرداخت نمودن ۱۰۰ درصد بهای بلیت (پس از کسر خدمات)
- ✓ مدت تاخیر از مرز خسارت نوع قطار در مسیر به علاوه ۵ ساعت بیشتر باشد

تاخیر از مبدا حرکت:

- ✓ عودت ۱۰۰ درصد بهای بلیت در صورت انصراف از سفر
- ✓ تاخیر از مبدا حرکت بیش از یک ساعت باشد
- ✓ بلیت باطل نشده باشد
- ✓ تاخیر از مبدا اطلاع رسانی شده و باجه فروش بلیت باز باشد
- ✓ صرفاً تا قبل از حرکت قطار امکان انصراف از سفر و دریافت وجه بلیت در همان روز در ایستگاه مبدا امکانپذیر است

فاصله زمانی حداقل ۳ ساعت بین رسیدن قطار اول و حرکت قطار دوم را در نظر داشته باشید 

فاصله زمانی حداقل ۴ ساعت بین رسیدن قطار و حرکت وسیله نقلیه بعدی را در نظر داشته باشید 

برای دریافت خسارت، همراه داشتن اصل بلیت و کارت شناسایی معتبر الزامی است

@Rai-۰۲۱۵۱۴۹

سامانه صدای مسافر: ۰۲۱-۵۱۴۹

www.rair.ir



راه آهن جمهوری اسلامی ایران

پرداخت خسارت سیستم‌های تصویری و تهویه



اشکال در سیستم تصویری

در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد 

۱۰٪ پرداخت نمودن ۱۰٪ بهای بلیت پس از کسر خدمات

اشکال در سیستم تهویه

در صورتی که بلیت به نام مسافر باشد 

دما کمتر از ۱۵ درجه و یا بالاتر از ۳۰ درجه به بیش از ۱ ساعت برسد 

۵۰٪ پرداخت نمودن ۵۰٪ بهای بلیت پس از کسر خدمات 