



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

آدرس سایت اداره کل راه آهن شمال شرق ۲  
**Shomalshargh2.rai.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

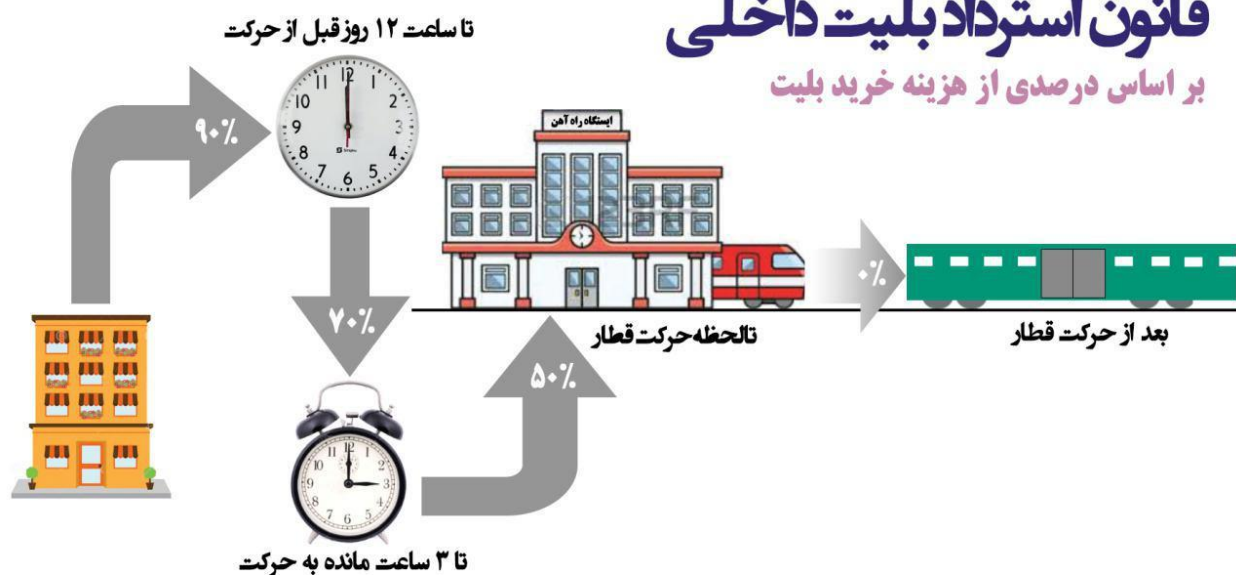




راه آهن جمهوری اسلامی ایران

# قانون استرداد بلیت داخلی

بر اساس درصدی از هزینه خرید بلیت



[www.rai.ir](http://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](http://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 