BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 09/2018/TT-BGTVT *Hà Nội, Ngày 02 tháng 3 năm 2018*

THÔNG TƯ
Quy định về vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia

Căn cứ Luật Đường sắt số 06/2017/QH14 ngày 16/6/2017;

Căn cứ Nghị định số 12/2017/NĐ-CP ngày 10/02/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Vận tải và Cục trưởng Cục Đường sắt Việt Nam,

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư quy định về vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hành khách là người đi tàu có vé hợp lệ.

2. Vé cứng là vé do doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt phát hành dưới hình thức in sẵn.

3. Vé điện tử là vé do doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt phát hành, được lưu trữ dưới dạng dữ liệu điện tử.

4. Thẻ lên tàu là bản in của vé điện tử hoặc ảnh số được hiển thị trên màn hình của các thiết bị điện tử, trên đó thể hiện đầy đủ thông tin liên quan đến hành khách.

5. Bán vé điện tử là việc bán vé trực tuyến qua mạng thông tin điện tử của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt mà người mua trực tiếp hoặc không trực tiếp đến các địa điểm bán vé của doanh nghiệp.

6. Hành lý là vật dụng, hàng hóa vận chuyển trên tàu khách bao gồm hành lý xách tay và hành lý ký gửi.

7. Hành lý xách tay là hành lý của hành khách đi tàu được mang theo người lên toa xe khách.

8. Hành lý ký gửi là hành lý gửi trên toa hành lý.

9. OSJD (ORGANISATION FOR CO-OPERATION BETWEEN RAILWAYS): Là Tổ chức hợp tác đường sắt mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

10. Trọng tải kỹ thuật cho phép của toa xe là trọng lượng tối đa cho phép chở trên toa xe theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về khai thác đường sắt.

11. Trường hợp bất khả kháng là trường hợp xảy ra do thiên tai, địch họa, dịch bệnh hoặc vì lý do bảo đảm trật tự, an ninh xã hội, tắc đường vận chuyển không do lỗi của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt, hành khách, người gửi hành lý ký gửi mặc dù doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt, hành khách, người gửi hành lý ký gửi đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép.

Chương II
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH

Điều 4. Vé hành khách

1. Vé hành khách được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 54 Luật Đường sắt. Vé hành khách được phát hành theo hình thức vé cứng và vé điện tử.

2. Vé hành khách hợp lệ phải đảm bảo các điều kiện sau:

a) Do doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt (sau đây gọi tắt là doanh nghiệp) phát hành;

b) Đối với vé cứng: Không bị tẩy, xóa, sửa chữa, còn đủ các thông tin và phải đi đúng chuyến tàu, thời gian ghi trên vé;

c) Đối với vé điện tử: Có bản in, bản chụp thẻ lên tàu theo quy định của doanh nghiệp hoặc có bằng chứng được lưu trữ trên hệ thống cơ sơ dữ liệu của doanh nghiệp, trên đó có đầy đủ các thông tin cá nhân trùng khớp với một trong các giấy tờ quy định tại khoản 2 Điều 5 của Thông tư này.

3. Khi phát hành vé cứng, vé điện tử, doanh nghiệp phải thông báo công khai và hướng dẫn các quy định cho hành khách cách sử dụng vé để đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ của hành khách.

Điều 5. Quy định về bán vé hành khách

1. Doanh nghiệp phải tổ chức bán vé tại nhiều địa điểm, nhiều ngày trước thời điểm tàu chạy, nhiều phương thức bán vé tạo điều kiện thuận lợi cho người mua vé.

2. Trường hợp cần thiết, doanh nghiệp có thể đề nghị người mua vé cung cấp giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ khác có đầy đủ các thông tin cá nhân được pháp luật công nhận. Trường hợp mua vé trực tuyến qua mạng thông tin điện tử, người mua vé phải cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết theo quy định của doanh nghiệp.

3. Căn cứ vào từng thời điểm cụ thể, từng loại chỗ, từng loại tàu, doanh nghiệp quy định cụ thể việc ghi họ, tên, số giấy hoặc số thẻ lên vé theo một trong các giấy tờ quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 6. Mua vé đi tàu tập thể, trọn toa, trọn cụm toa xe khách

1. Việc tổ chức mua, bán vé tàu tập thể, trọn toa, trọn cụm toa xe khách thực hiện theo quy định của doanh nghiệp và các quy định tại Thông tư này.

2. Doanh nghiệp có trách nhiệm đảm bảo quyền lợi của hành khách theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu

Đối tượng được ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu tại địa điểm bán vé theo thứ tự sau đây:

1. Người có bệnh nặng mà có yêu cầu của cơ quan y tế phải nhanh chóng chuyển đi.

2. Thương binh, bệnh binh.

3. Người khuyết tật.

4. Phụ nữ có thai.

5. Người đi tàu kèm trẻ nhỏ dưới 24 tháng tuổi.

6. Người già từ đủ 60 tuổi trở lên.

7. Các đối tượng ưu tiên khác do doanh nghiệp quy định.

Điều 8. Vé bổ sung

1. Các trường hợp hành khách, người đi tàu phải mua vé bổ sung:

a) Hành khách muốn đi quá ga đến ghi trên vé;

b) Hành khách muốn đổi chỗ từ hạng thấp lên hạng cao;

c) Người đi tàu không có vé hoặc vé không hợp lệ.

2. Doanh nghiệp bán vé tàu bổ sung cho hành khách, người đi tàu thuộc quy định tại khoản 1 Điều này trên cơ sở khả năng đáp ứng của doanh nghiệp, không ảnh hưởng đến hành khách khác.

3. Trường hợp doanh nghiệp không thể bán vé bổ sung cho hành khách, người đi tàu do không đáp ứng quy định tại khoản 2 Điều này thì giải quyết như sau: Đối với hành khách, người đi tàu quy định tại điểm a, điểm c khoản 1 Điều này phải xuống tàu khi tàu chưa chạy hoặc xuống tàu tại ga gần nhất tàu có đỗ và phải thanh toán các chi phí theo quy định của doanh nghiệp; đối với hành khách quy định tại điểm b khoản 1 Điều này, tiếp tục sử dụng đúng chỗ ngồi đã ghi trên vé.

Điều 9. Trả lại vé, đổi vé đi tàu

Hành khách có quyền trả lại vé, đổi vé trước giờ tàu chạy. Doanh nghiệp quy định cụ thể mức khấu trừ tương ứng với thời gian trả lại vé, đổi vé và các nội dung khác có liên quan đến việc trả lại vé, đổi vé của hành khách.

Điều 10. Cấp vé đi tàu bằng Thẻ công vụ, Giấy đi tàu một lần miễn phí do Tổ chức OSJD cấp

1. Thẻ công vụ, Giấy đi tàu một lần miễn phí phải được cấp cho đúng đối tượng theo quy định của Tổ chức OSJD.

2. Người được cấp Thẻ công vụ, Giấy đi tàu một lần miễn phí được đi trên các đoàn tàu khách chạy trên các tuyến đường sắt.

3. Khi làm thủ tục cấp vé, người đi tàu phải xuất trình Thẻ công vụ, Giấy đi tàu một lần miễn phí và giấy tờ tùy thân theo quy định của pháp luật, của Tổ chức OSJD.

4. Doanh nghiệp có trách nhiệm cấp vé đi tàu cho người sử dụng Thẻ công vụ, Giấy đi tàu một lần miễn phí theo quy định của Tổ chức OSJD.

Chương III
VẬN TẢI HÀNH LÝ

Điều 11. Quy định về hành lý

1. Hành khách không phải mua vé đối với hành lý xách tay trong phạm vi khối lượng và chủng loại theo quy định của doanh nghiệp. Trường hợp vượt quá khối lượng quy định thì hành khách phải mua vé theo quy định của doanh nghiệp.

2. Hành khách, người gửi hành lý ký gửi phải mua vé cho hành lý ký gửi.

3. Trường hợp khối lượng hành lý xách tay của hành khách đã có các quy định theo điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên thì thực hiện theo quy định của điều ước quốc tế đó.

Điều 12. Quy định gửi hành lý ký gửi

1. Hành khách, người gửi hành lý ký gửi có trách nhiệm phải ghi đúng, đủ nội dung của tờ khai gửi hàng, đúng tên hàng hóa theo mẫu do doanh nghiệp quy định và chịu trách nhiệm về tính trung thực của việc kê khai, tính hợp pháp của hàng hóa trong hành lý ký gửi.

2. Doanh nghiệp tổ chức kiểm tra bao bì, số lượng, ký hiệu, mã hiệu, biểu trưng đặc tính của hàng hóa và xác nhận vào tờ khai gửi hàng.

Điều 13. Quy định vận tải hành lý

1. Hành lý được vận tải phải tuân thủ các quy định tại Điều 11 của Thông tư này.

2. Hành lý là vật dụng, hàng hóa không thuộc loại bị nghiêm cấm vận chuyển trong vận tải đường sắt, trường hợp vật dụng, hàng hóa là hàng nguy hiểm, động vật sống, thi hài, hài cốt phải tuân thủ các quy định tại các Điều 62, Điều 63, Điều 64 của Luật Đường sắt và các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Hành lý xách tay do hành khách đóng gói phải có đồ chứa đựng đảm bảo an toàn hành lý, không để các tính chất, đặc tính tự nhiên của hàng hóa ảnh hưởng đến hành khách khác và được để đúng nơi quy định trên toa hành khách, do hành khách tự bảo quản.

4. Hành lý ký gửi phải đảm bảo các điều kiện sau:

a) Hành lý ký gửi phải được hành khách, người gửi hành lý ký gửi đóng gói chắc chắn theo đúng quy định của doanh nghiệp về kích thước, trọng lượng mỗi kiện hàng. Đảm bảo không bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng trong quá trình vận chuyển;

b) Bên ngoài bao gói của hành lý ký gửi phải có các thông tin sau: Họ tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax (nếu có) của hành khách, người gửi hành lý ký gửi, người nhận hành lý ký gửi; số hiệu vé hành lý ký gửi; ký hiệu, biểu trưng đặc tính của hàng hóa;

c) Trước khi nhận vận chuyển, doanh nghiệp có trách nhiệm kiểm tra bao gói và yêu cầu sửa chữa, bổ sung cho đúng quy định, trường hợp nghi ngờ về tính xác thực của hàng hóa chứa bên trong, doanh nghiệp được quyền yêu cầu hành khách, người gửi hành lý ký gửi mở bao gói để kiểm tra.

5. Doanh nghiệp quy định những loại hành lý ký gửi không bắt buộc phải đóng gói khi vận chuyển.

6. Những vật dụng, hàng hóa không được mang theo người bao gồm:

a) Hàng nguy hiểm;

b) Vũ khí, công cụ hỗ trợ mà không có giấy phép sử dụng hợp lệ;

c) Những chất gây mất vệ sinh, làm bẩn toa xe;

d) Thi hài, hài cốt;

đ) Hàng hóa cấm lưu thông;

e) Động vật sống (trừ chó cảnh, mèo, chim, cá cảnh nhưng phải có trang bị thích hợp để giữ gìn vệ sinh, không gây ảnh hưởng tới người xung quanh);

g) Vật cồng kềnh làm trở ngại việc đi lại trên tàu, làm hư hỏng trang thiết bị toa xe.

Điều 14. Quy định xếp dỡ, bảo quản hành lý ký gửi

1. Doanh nghiệp chịu trách nhiệm trong việc xếp, dỡ, bảo quản hành lý ký gửi và được thu tiền xếp, dỡ hành lý ký gửi theo quy định của doanh nghiệp.

2. Hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng trong quá trình vận chuyển, xếp, dỡ, bảo quản, nếu do lỗi của doanh nghiệp thì doanh nghiệp phải đền bù phần hàng hóa bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng theo quy định tại Điều 29 của Thông tư này.

Điều 15. Báo tin hành lý ký gửi đến

1. Khi hành lý ký gửi được vận chuyển tới ga đến, doanh nghiệp phải báo tin ngay cho người nhận biết và xác nhận về thời điểm mà người nhận hành lý ký gửi đã nhận được tin báo.

2. Hành lý ký gửi đến ga đến chậm hơn hoặc sớm hơn theo thỏa thuận giữa hành khách, người gửi hành lý ký gửi với doanh nghiệp thì doanh nghiệp có trách nhiệm báo tin kịp thời cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi và người nhận.

Điều 16. Kỳ hạn vận chuyển, nhận hành lý ký gửi

1. Kỳ hạn vận chuyển hành lý ký gửi bao gồm thời hạn nhận tại ga đi, thời gian vận chuyển trên đường và kỳ hạn nhận hành lý ký gửi tại ga đến.

2. Kỳ hạn nhận hành lý ký gửi là thời gian doanh nghiệp trao trả hành lý ký gửi cho người nhận được tính từ khi người nhận hành lý ký gửi nhận được tin báo của doanh nghiệp về việc hành lý ký gửi đã được vận chuyển đến ga.

3. Doanh nghiệp quy định và công bố công khai kỳ hạn quy định tại các khoản 1 và khoản 2 Điều này và việc giải quyết bồi thường thiệt hại do vi phạm kỳ hạn.

Điều 17. Giao trả hành lý ký gửi

1. Khi nhận hành lý ký gửi, hành khách, người nhận hành lý ký gửi phải kiểm tra hành lý, xuất trình và trả lại cho doanh nghiệp vé hành lý.

2. Đối với người nhận hành lý ký gửi ngoài việc thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều này đồng thời phải xuất trình một trong các giấy tờ theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư này.

3. Trường hợp hành khách, người nhận hành lý ký gửi bị mất vé hành lý thì phải kê khai, khai báo các nội dung liên quan cần thiết theo hướng dẫn của doanh nghiệp; xuất trình một trong các giấy tờ theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư này, để được nhận hành lý.

4. Trường hợp hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng sai khác so với nội dung đã được kê khai theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Thông tư này, hành khách, người nhận hành lý ký gửi phải kịp thời báo với người đại diện bên giao hành lý ký gửi của doanh nghiệp và bên giao hành lý ký gửi của doanh nghiệp có trách nhiệm lập biên bản xác nhận hiện trạng của hành lý ký gửi với hành khách, người nhận hành lý ký gửi để làm cơ sở bồi thường và giải quyết tranh chấp (nếu có).

5. Doanh nghiệp có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi nhất để hành khách và người nhận hành lý ký gửi nhận hành lý.

Chương IV
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ QUỐC TẾ VÀ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ TỪ ĐƯỜNG SẮT CHUYÊN DÙNG CÓ NỐI RAY VỚI ĐƯỜNG SẮT QUỐC GIA VÀO ĐƯỜNG SẮT QUỐC GIA VÀ NGƯỢC LẠI

Điều 18. Vận tải hành khách, hành lý quốc tế

Việc vận tải hành khách, hành lý quốc tế thực hiện theo quy định tại Điều 57 Luật Đường sắt và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 19. Vận tải hành khách, hành lý từ đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia vào đường sắt quốc gia và ngược lại

Việc vận tải hành khách, hành lý từ đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia vào đường sắt quốc gia và ngược lại thực hiện theo quy định của Luật Đường sắt và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Chương V
GIẢI QUYẾT SỰ CỐ, TRỞ NGẠI

MỤC 1
ĐỐI VỚI VẬN TẢI HÀNH KHÁCH

Điều 20. Hành khách ngừng đi tàu ở ga dọc đường

Trường hợp hành khách đi tàu vì lý do ốm đau trên tàu không thể tiếp tục hành trình buộc phải xuống ga dọc đường, Trưởng tàu có trách nhiệm sau:

1. Tổ chức sơ cứu cho hành khách;

2. Xác nhận để hành khách đi tiếp bằng chuyến tàu khác hoặc được doanh nghiệp trả lại tiền vé đối với quãng đường hành khách chưa đi tính từ ga gần nhất phía trước mà tàu có đỗ nhận khách đến ga đến ghi trên vé của hành khách đã mua.

Điều 21. Thay đổi chỗ trên tàu

Trường hợp doanh nghiệp phải thay đổi toa xe, thay tàu so với phương án bán vé đã bán cho hành khách thì việc thay đổi chỗ giải quyết như sau:

1. Hành khách có vé hạng cao mà không có chỗ nên phải sử dụng chỗ vé có hạng thấp hơn ngoài ý muốn của hành khách thì tại ga đến, doanh nghiệp phải hoàn lại tiền chênh lệch trên đoạn đường hành khách đã sử dụng chỗ vé hạng thấp và không được thu thêm các khoản chi phí liên quan. Thứ hạng của chỗ trên tàu do doanh nghiệp quy định.

2. Hành khách có vé hạng thấp mà không có chỗ được doanh nghiệp bố trí chỗ hạng cao hơn thì hành khách không phải trả thêm tiền.

3. Trường hợp tại ga đi tàu, khi hành khách không chấp nhận đi tàu thì doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách. Trường hợp tại ga dọc đường, khi hành khách không chấp nhận đổi chỗ để tiếp tục đi tàu thì doanh nghiệp phải trả lại tiền vé cho hành khách tính từ ga dọc đường đó đến ga xuống tàu của hành khách ghi trên vé.

Điều 22. Mất vé, thẻ lên tàu

1. Trường hợp hành khách bị mất vé cứng thì hành khách báo cho nhân viên của doanh nghiệp. Trường hợp hành khách chứng minh được quyền sở hữu vé, doanh nghiệp có trách nhiệm cấp Giấy xác nhận để hành khách tiếp tục đi tàu. Mẫu Giấy xác nhận do doanh nghiệp quy định.

2. Trường hợp hành khách bị mất thẻ lên tàu thì giải quyết như sau:

a) Hành khách phải cung cấp cho doanh nghiệp về các thông tin của mình khi mua vé;

b) Trên cơ sở dữ liệu quản lý vé điện tử đã bán cho hành khách, đại diện doanh nghiệp cung cấp lại thẻ lên tàu cho hành khách đã mua.

3. Trường hợp doanh nghiệp không có đủ cơ sở để xác minh được là hành khách đã có vé đi tàu thì hành khách phải mua vé bổ sung theo quy định của doanh nghiệp hoặc hành khách phải xuống tàu tại ga gần nhất tàu có đỗ.

Điều 23. Hành khách bị nhỡ tàu

1. Hành khách bị nhỡ tàu không do lỗi của doanh nghiệp thì vé không còn giá trị sử dụng. Doanh nghiệp quy định cụ thể các trường hợp nhỡ tàu do nguyên nhân khách quan và các biện pháp giải quyết để hỗ trợ hành khách.

2. Hành khách bị nhỡ tàu do lỗi của doanh nghiệp thì giải quyết như sau:

a) Đại diện của doanh nghiệp xác nhận bố trí để hành khách đi chuyến tàu sớm nhất có quy định dừng ở ga đến ghi trên vé của hành khách. Trường hợp doanh

nghiệp bố trí loại chỗ có hạng thấp hơn loại chỗ ghi trên vé của hành khách thì doanh nghiệp có trách nhiệm trả lại tiền chênh lệch giữa tiền ghi trên vé của hành khách và tiền của loại chỗ thực tế trên tàu mà doanh nghiệp bố trí cho hành khách. Trường hợp doanh nghiệp bố trí chỗ có hạng cao hơn loại chỗ ghi trên vé của hành khách thì hành khách không phải trả thêm tiền;

b) Hành khách có quyền yêu cầu đổi vé đi vào ngày khác cùng loại tàu tương đương với vé đã mua và chỉ được thay đổi một lần;

c) Trường hợp hành khách không tiếp tục chờ đi tàu, doanh nghiệp phải trả toàn bộ tiền vé (nếu nhỡ tàu ở ga đi) hoặc tiền vé trên đoạn đường chưa đi (nếu nhỡ tàu ở ga dọc đường);

d) Doanh nghiệp quy định việc hỗ trợ hành khách như ăn, uống, ngủ, nghỉ trong thời gian hành khách chờ đi tàu.

Điều 24. Tàu bị tắc đường

Khi có sự cố gây tắc đường chạy tàu thì giải quyết như sau:

1. Tại ga hành khách lên tàu:

a) Hành khách có quyền từ chối đi tàu và yêu cầu doanh nghiệp trả lại toàn bộ tiền đã được ghi trên vé;

b) Trường hợp hành khách chấp nhận chờ để đi tàu, doanh nghiệp phải bố trí để hành khách được đi tàu sớm nhất.

2. Trên đường vận chuyển:

a) Nếu hành khách muốn trở về ga đi, doanh nghiệp phải bố trí đưa hành khách trở về bằng chuyến tàu đầu tiên và hành khách không phải trả tiền vé. Khi trở về, hành khách có thể xuống một ga dọc đường nếu tàu có đỗ. Doanh nghiệp phải trả lại tiền vé cho hành khách trên đoạn đường từ ga hành khách xuống tàu đến ga đến ghi trên vé;

b) Trường hợp hành khách xuống tàu tại ga có đỗ và yêu cầu trả lại tiền vé thì doanh nghiệp phải trả lại tiền vé đối với đoạn đường mà hành khách chưa đi;

c) Trường hợp hành khách chờ đợi ở ga mà tàu phải đỗ lại để chờ đi tiếp, doanh nghiệp phải đảm bảo các điều kiện sinh hoạt tối thiểu như: Ăn, uống miễn phí cho hành khách trong suốt thời gian chờ đợi ở ga;

d) Trường hợp doanh nghiệp phải tổ chức chuyển tải, thì doanh nghiệp phải đảm bảo các điều kiện sinh hoạt tối thiểu cho hành khách như quy định tại điểm c khoản 2 Điều này.

3. Thời hạn hoàn trả tiền vé không quá 30 ngày, kể từ ngày hành khách xuống tàu.

Mục 2
ĐỐI VỚI VẬN TẢI HÀNH LÝ

Điều 25. Xử lý hành lý ký gửi không có người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng

1. Sau thời hạn 60 ngày, kể từ ngày doanh nghiệp báo tin cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi biết hành lý ký gửi đã được vận tải đến nơi trả hàng mà không có người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng thì hành lý ký gửi được coi như là vật dụng, hàng hóa không có người nhận.

2. Doanh nghiệp thỏa thuận với hành khách, người gửi hành lý ký gửi trước khi nhận vận chuyển về việc xử lý vật dụng, hàng hóa không có người nhận theo quy định tại khoản 1 Điều này, đối với hành lý ký gửi là hàng hóa mau hỏng thì việc xử lý có thể thực hiện trước thời hạn quy định tại khoản 1 của Điều này.

Điều 26. Thay đổi vận chuyển hành lý ký gửi

1. Sau khi đã làm thủ tục gửi hành lý ký gửi, hành khách, người gửi hành lý ký gửi có thể thay đổi, không gửi toàn bộ hoặc một phần hành lý ký gửi; thay đổi ga đến, người nhận nhưng phải làm thủ tục thay đổi, điều chỉnh theo quy định của doanh nghiệp.

2. Doanh nghiệp có trách nhiệm phối hợp với hành khách, người gửi hành lý ký gửi để làm thủ tục thay đổi, điều chỉnh gửi hành lý ký gửi và ưu tiên hành lý ký gửi đi cùng hành trình của hành khách.

3. Thời hạn yêu cầu thay đổi và các quy định khác để thay đổi vận chuyển hành lý ký gửi do doanh nghiệp quy định.

Điều 27. Hành lý ký gửi thuộc loại hàng cấm vận chuyển, hàng bị thu giữ

1. Khi phát hiện hành lý ký gửi thuộc loại hàng hóa bị nghiêm cấm trong hoạt động vận tải bằng đường sắt theo quy định Luật Đường sắt và các văn bản pháp luật liên quan thì xử lý như sau:

a) Trường hợp phát hiện tại ga đi, doanh nghiệp từ chối vận chuyển và báo cho cơ quan có thẩm quyền gần nhất để tiếp nhận xử lý;

b) Trường hợp phát hiện khi đang vận chuyển, Trưởng tàu có trách nhiệm lập biên bản xác nhận, đưa hành lý này về ga gần nhất tàu có đỗ, bàn giao cho nhân viên của doanh nghiệp tại ga để báo với cơ quan có thẩm quyền gần nhất để tiếp nhận xử lý.

2. Khi phát hiện hành lý ký gửi không đáp ứng được yêu cầu theo quy định tại các Điều 62, Điều 63, Điều 64 của Luật Đường sắt thì xử lý như sau:

a) Trường hợp phát hiện tại ga đi, doanh nghiệp có quyền yêu cầu hành khách, người gửi hành lý ký gửi phải tuân thủ các quy định của Luật Đường sắt trước khi thực hiện vận chuyển. Trường hợp hành khách, người gửi hành lý ký gửi không đáp ứng được những yêu cầu trên thì doanh nghiệp từ chối vận chuyển hành lý nêu trên;

b) Trường hợp phát hiện khi đang vận chuyển, Trưởng tàu có trách nhiệm lập biên bản xác nhận, đưa hành lý ký gửi này về ga gần nhất tàu có đỗ, bàn giao cho nhân viên của doanh nghiệp tại ga để phối hợp với hành khách, người gửi hành lý ký gửi xử lý đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật trước khi thực hiện vận chuyển ở chuyến tàu tiếp theo.

3. Khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thu giữ hành lý ký gửi thì đại diện của doanh nghiệp hoặc Trưởng tàu lập biên bản về sự việc và bàn giao cụ thể cho người đại diện cơ quan ra lệnh thu giữ. Mẫu biên bản do doanh nghiệp quy định. Ngoài việc lập biên bản, đối với từng trường hợp được giải quyết như sau:

a) Trường hợp hành lý ký gửi bị thu giữ ở ga đi, nếu hành lý ký gửi chưa xếp lên toa xe thì doanh nghiệp có trách nhiệm báo cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi đến để giải quyết. Trường hợp hành lý ký gửi đã xếp lên toa xe nhưng tàu chưa chạy nếu còn đủ thời gian tác nghiệp xếp, dỡ không ảnh hưởng đến biểu đồ chạy tàu thì phải dỡ xuống và báo cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi đến để giải quyết;

b) Trường hợp khi tàu đang chạy mà hành lý ký gửi bị cơ quan có thẩm quyền yêu cầu thu giữ, nếu hành lý ký gửi không thuộc loại hàng hóa quy định khoản 1, khoản 2 Điều này thì được phép vận chuyển đến ga đến và báo cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi đến để giải quyết;

c) Trường hợp hành lý ký gửi bị thu giữ ở ga đến, Trưởng tàu bàn giao cho đại diện của doanh nghiệp tại ga để báo cho hành khách, người nhận hành lý ký gửi đến để giải quyết.

4. Ngoài việc chịu các biện pháp xử lý của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, hành khách, người gửi hành lý ký gửi vi phạm quy định tại các khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều này còn phải:

a) Trả tiền vận chuyển đối với toàn bộ số hành lý ký gửi trên đoạn đường đã vận chuyển theo quy định của doanh nghiệp;

b) Bồi thường toàn bộ các thiệt hại do vi phạm gây ra;

c) Bồi thường các khoản chi phí phát sinh nếu có.

Điều 28. Ngừng vận chuyển hành lý ký gửi khi bị tắc đường

1. Ngừng vận chuyển ở ga gửi:

a) Trường hợp do nguyên nhân bất khả kháng không thể vận chuyển được, doanh nghiệp trả lại hành lý ký gửi và tiền vận chuyển cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi;

b) Trường hợp do lỗi doanh nghiệp, phải hủy bỏ việc vận chuyển, doanh nghiệp phải trả lại hành lý ký gửi và tất cả tiền vận chuyển, tiền xếp, dỡ và các khoản tiền khác đã thu của hành khách, người gửi hành lý ký gửi.

2. Ngừng vận chuyển ở ga dọc đường:

a) Trường hợp do nguyên nhân bất khả kháng không thể tiếp tục vận chuyển, hành khách, người gửi hành lý ký gửi có thể yêu cầu nhận lại hành lý ký gửi tại ga tàu phải dừng hoặc tại ga gửi hoặc tại một ga dọc đường quy định có tác nghiệp hành lý ký gửi. Doanh nghiệp phải hoàn lại tiền vận chuyển đối với đoạn đường từ ga dỡ tới ga đến ghi trên vé;

b) Trường hợp do lỗi của doanh nghiệp mà không thể tiếp tục vận chuyển, hành khách, người gửi hành lý ký gửi có thể yêu cầu nhận lại hành lý ký gửi, tại ga tàu phải dừng hoặc tại ga gửi hoặc tại một ga dọc đường quy định có tác nghiệp hành lý ký gửi. Việc thanh toán chi phí cho hành khách, người gửi hành lý ký gửi được thực hiện như sau: Nhận tại ga tàu phải dừng thì doanh nghiệp phải hoàn lại tiền vận chuyển trên đoạn đường chưa vận chuyển; nhận tại một ga dọc đường thì đoạn đường quay trở về được miễn tiền vận chuyển và doanh nghiệp phải trả lại tiền vận chuyển tính từ ga dỡ hành lý ký gửi tới ga đến ghi trên vé; nhận tại ga gửi

thì đoạn đường quay trở về được miễn tiền vận chuyển, doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền vận chuyển và tiền xếp dỡ đã thu.

3. Ở ga gửi, ga dọc đường trường hợp không thể vận chuyển được do trở ngại chạy tàu mà không có yêu cầu của hành khách, người gửi hành lý ký gửi như quy định tại các khoản 1, khoản 2 Điều này thì doanh nghiệp sẽ tiếp tục vận chuyển khi thông đường.

Điều 29. Bồi thường hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng do lỗi của doanh nghiệp

1. Hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng, thì được bồi thường một trong các hình thức sau đây:

a) Theo mức do hai bên thỏa thuận;

b) Theo giá thị trường của hàng hóa đó tại thời điểm trả tiền và địa điểm trả hàng; trong trường hợp không có giá thị trường của hàng hóa đó thì theo giá trị trung bình của hàng hóa cùng loại, cùng chất lượng trong khu vực nơi trả hàng.

2. Hành lý ký gửi bị mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng một phần thì bồi thường phần mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng; trường hợp mất mát, giảm khối lượng, hư hỏng hoặc giảm chất lượng dẫn đến hư hỏng hoặc không sử dụng được toàn bộ thì phải bồi thường toàn bộ và doanh nghiệp được quyền sở hữu số hàng hóa tổn thất đã bồi thường.

3. Ngoài việc bồi thường thiệt hại theo quy định tại các khoản 1, khoản 2 Điều này, doanh nghiệp còn phải hoàn lại cho người gửi toàn bộ tiền vận chuyển và chi phí đã thu.

4. Hành khách, người gửi hành lý ký gửi và doanh nghiệp thỏa thuận về các hình thức và mức bồi thường được quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này hoặc bằng các hình thức và mức bồi thường khác mà hai bên thống nhất thực hiện, trường hợp không thỏa thuận được thì việc bồi thường được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 30. Giải quyết tranh chấp

1. Trong quá trình vận tải hành khách, hành lý ký gửi bằng đường sắt, nếu phát sinh sự cố làm ảnh hưởng đến lợi ích của các bên thì doanh nghiệp và hành khách, người gửi hành lý ký gửi giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải hoặc khởi kiện ra Tòa án.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương VI
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ BẰNG ĐƯỜNG SẮT

Điều 31. Trách nhiệm của Cục Đường sắt Việt Nam

Tổng hợp số liệu thống kê công tác vận tải hành khách, hành lý do các doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý trên đường sắt quốc gia và trên đường sắt chuyên dùng có nối ray với đường sắt quốc gia báo cáo và định kỳ báo cáo Bộ Giao thông vận tải theo quy định.

Điều 32. Quyền của doanh nghiệp

1. Yêu cầu người đi tàu, hành khách, người gửi hành lý ký gửi mua vé bổ sung khi không có vé hoặc vé không hợp lệ.

2. Được quyền từ chối, đình chỉ vận chuyển hành khách, hành lý ký gửi đã có vé trong các trường hợp sau đây:

a) Người đi tàu, hành khách, người gửi hành lý ký gửi không thực hiện yêu cầu mua vé bổ sung theo quy định tại khoản 1 của Điều này;

b) Hành khách đi tàu không chấp hành các quy định tại Thông tư này, nội quy đi tàu và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

c) Trẻ em từ đủ 10 tuổi trở xuống (nếu không xác định được tuổi thì có chiều cao dưới 1,32 m) mà không có người lớn đi kèm;

d) Người say rượu, người mất trí, người có bệnh truyền nhiễm, người có bệnh tật mà bác sỹ chỉ định không di chuyển hoặc xét thấy có thể nguy hiểm đến bản thân người đó khi đi tàu (trừ trường hợp có người đi cùng trông nom và người có bệnh truyền nhiễm đã được cách ly an toàn);

đ) Do nguyên nhân bất khả kháng hoặc phải vận tải phục vụ nhiệm vụ đặc biệt theo mệnh lệnh của cơ quan có thẩm quyền như phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ, an ninh, quốc phòng.

3. Các dịp cao điểm lễ, tết, hè khi mà nhu cầu vận tải hành khách tăng cao, thì doanh nghiệp được phép sắp xếp thêm ghế phụ và chuyển đổi giường nằm thành ghế ngồi để vận chuyển hành khách trên toa xe. Trong trường hợp này cần đảm bảo các điều kiện sau đây: không được phép vượt quá tải trọng cho phép của toa xe, tải trọng cầu đường và đảm bảo chất lượng phục vụ, thuận tiện, an toàn cho

hành khách, an toàn chạy tàu; công bố công khai phương án bán ghế phụ, chuyển đổi giường nằm thành ghế ngồi trước khi bán vé cho hành khách.

4. Thực hiện các quyền khác theo quy định tại khoản 1 Điều 53 Luật Đường sắt.

Điều 33. Nghĩa vụ của doanh nghiệp

1. Niêm yết tại ga, trạm đường sắt, các điểm bán vé tàu và công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc trang thông tin điện tử của doanh nghiệp những thông tin sau:

a) Giờ tàu, giá vé hành khách, hành lý ký gửi trước thời điểm áp dụng, kế hoạch bán vé. Đối với các tàu bán vé bằng hệ thống điện tử phải thông báo số chỗ còn cho hành khách;

b) Hàng hóa là hành lý ký gửi bị nghiêm cấm trong hoạt động vận tải đường sắt;

c) Hàng hóa là hành lý xách tay không được mang theo người;

d) Hàng hóa là hành lý ký gửi phải thực hiện theo quy định của Điều 62, Điều 63, Điều 64 của Luật Đường sắt;

đ) Chủng loại hàng hóa, khối lượng, kích thước tối đa cho phép của hành lý xách tay được vận chuyển miễn phí; quy cách đóng gói hành lý;

e) Chủng loại hàng hóa, khối lượng, số lượng tối đa nhận vận chuyển hành lý ký gửi tùy theo loại tàu và tuyến đường;

g) Các quy định của doanh nghiệp về trách nhiệm phục vụ hành khách đi tàu và các nội dung khác có liên quan đến việc thực hiện Thông tư này; các quy định của doanh nghiệp về vận tải hành khách, hành lý phải phù hợp với các quy định của Thông tư này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Có biện pháp kiểm tra, kiểm soát hành khách, hành lý trên tàu, dưới ga để đảm bảo an toàn, an ninh, trật tự trên tàu, dưới ga và trong suốt quá trình vận chuyển.

3. Khi tàu khách đi, đến ga chậm giờ theo lịch trình, đại diện của doanh nghiệp, Trưởng tàu phải thông báo kịp thời cho hành khách biết.

4. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về số liệu thống kê công tác vận tải hành khách, hành lý do doanh nghiệp thực hiện gửi Cục Đường sắt Việt Nam để báo cáo Bộ Giao thông vận tải theo quy định.

5. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của Tổ chức OSJD; quy định của Nghị định thư hội nghị đường sắt biên giới Việt Nam - Trung Quốc hàng năm.

6. Thực hiện các nghĩa vụ khác quy định tại khoản 2 Điều 53 của Luật Đường sắt.

Điều 34. Quyền của hành khách, người gửi hành lý ký gửi

1. Được quyền từ chối đi tàu, gửi hành lý, khi:

a) Doanh nghiệp vi phạm quy định của Thông tư này hoặc các quy định khác thuộc trách nhiệm mà vi phạm đó có thể gây nguy hại trực tiếp hoặc gián tiếp đến tính mạng, sức khỏe; làm hư hỏng, mất mát hành lý ký gửi của hành khách hoặc của người khác;

b) Doanh nghiệp không vận chuyển đúng chuyến tàu, đúng thời gian ghi trên vé nhưng không thương lượng được với hành khách, người gửi hành lý ký gửi để thay đổi.

2. Thực hiện các quyền khác quy định tại khoản 1 Điều 60 của Luật Đường sắt.

Điều 35. Nghĩa vụ của hành khách, người gửi hành lý ký gửi

1. Thanh toán tiền vận chuyển hành lý ký gửi và các chi phí theo quy định của doanh nghiệp trước khi được vận chuyển. Trong quá trình vận chuyển nếu có phát sinh chi phí phải thanh toán cho doanh nghiệp.

2. Có vé đi tàu hợp lệ.

3. Trẻ em từ đủ 10 tuổi trở xuống (nếu không xác định được tuổi thì có chiều cao dưới 1,32 m) đi tàu phải có người lớn đi kèm.

4. Khi có yêu cầu của doanh nghiệp, hành khách, người đi tàu có trách nhiệm xuất trình vé và một trong các giấy tờ quy định tại khoản 2 Điều 5 của Thông tư này, các giấy tờ khác theo quy định của doanh nghiệp khi vào, ra ga, trạm, khi lên tàu, khi ở trên tàu.

5. Người say rượu, người mất trí, người có bệnh truyền nhiễm, người có bệnh tật mà bác sỹ chỉ định không di chuyển hoặc xét thấy có thể nguy hiểm đến bản thân người đó khi đi tàu phải có người đi cùng trông nom và người có bệnh truyền nhiễm đã được cách ly an toàn.

6. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại khoản 2, Điều 60 Luật Đường sắt.

Điều 36. Chế độ báo cáo

1. Số liệu thống kê công tác vận tải hành khách, hành lý do doanh nghiệp báo cáo về Cục Đường sắt Việt Nam phải được thực hiện theo định kỳ (hàng tháng, quý, năm) hoặc đột xuất theo yêu cầu.

2. Kỳ báo cáo

a) Báo cáo tháng: Từ ngày 01 đến ngày cuối cùng của tháng;

b) Báo cáo quý: Từ ngày 01 của tháng đầu quý đến ngày cuối của tháng cuối quý;

c) Báo cáo năm: Từ ngày 01 tháng 01 của năm đến hết ngày 31 tháng 12 của năm.

3. Thời gian báo cáo: Trước ngày 10 của tháng liền kề của kỳ báo cáo.

4. Nội dung, biểu mẫu báo cáo: Theo Phụ lục 1, 2 của Thông tư này và các biểu mẫu khác được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật (nếu có).

Chương VII
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 37. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 7 năm 2018.

2. Thông tư số 78/2014/TT-BGTVT ngày 24 tháng 12 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý, bao gửi trên đường sắt quốc gia hết hiệu lực từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

Điều 38. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng các vụ, Cục trưởng Cục Đường sắt Việt Nam, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Nguyễn Ngọc Đông

PHỤ LỤC 1

BÁO CÁO SẢN LƯỢNG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH BẰNG ĐƯỜNG SẮT

(Ban hành kèm theo Thông tư số 09/2018/TT-BGTVT ngày 02 tháng 3 năm 2018 của Bộ Giao thông vận tải)

Chỉ tiêu	Kế hoạch năm		Thực hiện					
	Hành khách đi tàu	HK. Km	Từ đầu năm... đến hết tháng trước		Tháng.../quý.../năm...		Từ đầu năm... đến hết tháng...	
			Hành khách đi tàu	HK.Km	Hành khách đi tàu	HK. Km	Hành khách đi tàu	HK. Km
	1	2	3	4	5	6	7=3+5	8=4+6
Nội địa (ĐSVN)								
Quốc tế (ĐSVN)								
Tổng cộng								

PHỤ LỤC 2

BÁO CÁO SẢN LƯỢNG VẬN TẢI HÀNH LÝ BẰNG ĐƯỜNG SẮT

(Ban hành kèm theo Thông tư số 09/2018/TT-BGTVT ngày 02 tháng 3 năm 2018 của Bộ Giao thông vận tải)

Chỉ tiêu	Kế hoạch năm		Thực hiện					
	Tấn xếp	Tấn Km	Từ đầu năm... đến hết tháng trước		Tháng.../quý.../năm...		Từ đầu năm... đến hết tháng...	
			Tấn xếp	T. Km	Tấn xếp	T. Km	Tấn xếp	T. Km
	1	2	3	4	5	6	7=3+5	8=4+6
Nội địa (ĐSVN)								
Quốc tế (ĐSVN)								
Tổng cộng								