

QUY ĐỊNH

Về việc vận tải hàng khách, hành lý, bao gửi trên đường sắt quốc gia

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 01/2006/QĐ-BGTVT ngày 04 tháng 1 năm 2006
của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định về vận tải hành khách, hành lý, bao gửi; quyền, nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý, bao gửi (sau đây gọi là Doanh nghiệp) và của hành khách, người gửi bao gửi trên đường sắt quốc gia và đường sắt chuyên dùng có kết nối vào đường sắt quốc gia.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy định này áp dụng đối với Doanh nghiệp, hành khách, người gửi bao gửi và tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Trường hợp điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác với Quy định này thì áp dụng quy định của điều ước quốc tế đó.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hành khách là người đi tàu có vé hợp lệ.
2. Hành lý là vật dùng, hàng hóa của hành khách mang theo trong cùng một chuyến đi, gồm hành lý xách tay và hành lý ký gửi.
3. Bao gửi là hàng hóa của người gửi được Doanh nghiệp nhận vận chuyển mà người gửi không nhất thiết phải đi cùng chuyến tàu đó.
4. Trọng tải kỹ thuật cho phép của toa xe là trọng lượng tối đa được chở trên toa xe theo tiêu chuẩn quy định.
5. Trường hợp bất khả kháng là những trường hợp xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù Doanh

nghiệp, hành khách, người gửi bao gửi đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép. Trong vận tải đường sắt, trường hợp bất khả kháng xảy ra do thiên tai, dịch 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, hành khách, người gửi bao gửi.

6. Hàng nguy hiểm là hàng hóa khi vận chuyển trên đường sắt có khả năng gây nguy hại đến sức khỏe, tính mạng con người và vệ sinh, môi trường, có tên trong danh mục hàng nguy hiểm theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II VẬN TẢI HÀNH KHÁCH

Điều 4. Nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý, bao gửi

Doanh nghiệp phải thực hiện các nghĩa vụ sau đây:

1. Các nghĩa vụ được quy định tại Khoản 2 Điều 97 của Luật Đường sắt;
2. Nơi giao dịch giữa Doanh nghiệp và hành khách, người gửi bao gửi phải niêm yết các nội dung chủ yếu theo Quy định này và các văn bản có liên quan đến việc bán vé, gửi, nhận hành lý, bao gửi; tổ chức giải đáp và hướng dẫn những vấn đề cần thiết cho hành khách, người gửi;
3. Tại ga, trạm có tổ chức đón, tiễn hành khách phải có nơi đợi tàu, cửa bán vé, bảng giờ tàu, bảng giá vé, nội quy đi tàu, nhiệm vụ của nhân viên khách vận. Nếu có tổ chức tiếp nhận và trả hành lý ký gửi, bao gửi phải có nơi bảo quản; niêm yết giá cước, giá xếp dỡ hành lý ký gửi, bao gửi;
4. Thông báo công khai tại tất cả các ga có liên quan về loại tàu, số lượng tàu, giờ tàu, quy định ga nhận vận chuyển hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi chậm nhất là 5 ngày trước khi thực hiện;
5. Các loại tàu khách phải có những trang thiết bị thích hợp theo quy định tại Quy phạm kỹ thuật khai thác đường sắt;
6. Tàu khách đi, đến ga chậm giờ quy định, trưởng ga, trạm, trưởng tàu phải thông báo kịp thời cho hành khách và những người liên quan biết.

Điều 5. Quyền của doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý, bao gửi

Doanh nghiệp có các quyền sau đây:

1. Các quyền quy định tại Khoản 1 Điều 97 của Luật Đường sắt;
2. Yêu cầu người đi tàu, hành khách, người gửi bao gửi, người nhận bao gửi mua vé bổ sung khi không có vé hoặc vé không hợp lệ;
3. Được quyền từ chối, đình chỉ vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi đã có vé trong các trường hợp sau đây:
 - a. Người đi tàu, hành khách, người gửi bao gửi không thực hiện yêu cầu mua vé bổ sung theo quy định tại Khoản 2 của Điều này;
 - b. Hành khách đi tàu không chấp hành các quy định tại Quy định này, nội quy đi tàu và các quy định khác của pháp luật có liên quan;
 - c. Trẻ em dưới 10 tuổi (nếu không xác định được tuổi thì có chiều cao dưới 1,32m) mà không có người lớn đi kèm;
 - d. Người say rượu, người mất trí, người có bệnh truyền nhiễm, người có bệnh tật mà thầy thuốc 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);
 - đ. Do nguyên nhân bất khả kháng hoặc phải vận tải phục vụ nhiệm vụ đặc biệt.

Điều 6. Nghĩa vụ của hành khách, người gửi bao gửi

Hành khách, người gửi bao gửi có các nghĩa vụ sau đây:

1. Các nghĩa vụ quy định tại Khoản 2 Điều 99 của Luật Đường sắt;
2. Thanh toán tiền cước và các chi phí khác theo quy định tại ga đi;
3. Thanh toán tiền cước và chi phí phát sinh khi phát hiện chưa thanh toán hoặc thanh toán còn thiếu trên tàu;
4. Thanh toán các khoản tiền cước và các chi phí phát sinh trong quá trình vận chuyển chưa thu hoặc thu chưa đủ theo quy định tại ga đến;
5. Hành khách đi tàu phải có đủ điều kiện:
 - a. Có vé đi tàu hợp lệ còn nguyên vẹn;
 - b. Đi đúng chuyến tàu và thời gian ghi trên vé;
 - c. Chấp hành nội quy đi tàu và các quy định khác của pháp luật có liên quan;
 - d. Trẻ em dưới 10 tuổi (nếu không xác định được tuổi thì có chiều cao dưới 1,32m) đi tàu phải có người lớn đi kèm;
6. Xuất trình đầy đủ vé và giấy tờ hợp lệ cho các nhân viên đường sắt có trách nhiệm kiểm soát khi vào, ra ga, trạm; khi lên tàu, khi ở trên tàu.

Điều 7. Quyền của hành khách, người gửi bao gửi

Hành khách, người gửi bao gửi có các quyền sau đây:

1. Các quyền quy định tại Khoản 1 Điều 99 của Luật Đường sắt;
2. Được quyền từ chối đi tàu, gửi hành lý, bao gửi khi:

a. Doanh nghiệp vi phạm Quy định 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, bao gửi của bản thân hành khách hoặc của người gửi bao gửi;

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 bao gửi để thay đổi.

CHƯƠNG III VÉ HÀNH KHÁCH

Điều 8. Vé hành khách

1. Vé hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi là bằng chứng của việc giao kết hợp đồng vận tải hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi. Vé hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi do Doanh nghiệp phát hành theo mẫu đã đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

2. Vé bị coi là không hợp lệ khi để rách, nhàu, nát; để nhòe, không đọc được đầy đủ các thông tin cần thiết trên vé theo quy định; không do Doanh nghiệp phát hành; bị tẩy, xóa, sửa chữa hoặc không đúng chuyến tàu, thời gian ghi trên vé mà không có xác nhận của Doanh nghiệp.

Điều 9. Công tác bán vé hành khách

Tại các ga, trạm, có quy định tổ chức vận chuyển hành khách, Doanh nghiệp phải:

1. Tổ chức phục vụ bán vé cho hành khách; công bố kế hoạch bán vé tàu khách theo từng tuyến, từng ga có liên quan; thông báo công khai các thông tin về số lượng vé còn lại theo từng loại chỗ, loại tàu;

2. Tổ chức bán vé nhiều ngày trước thời điểm tàu chạy; tổ chức nhiều phương thức bán vé tạo điều kiện thuận lợi cho người mua vé.

Điều 10. Miễn giảm giá vé

Mức miễn, giảm giá vé, đối tượng chính sách xã hội được miễn giảm giá vé thực hiện theo quy định của Chính phủ.

Điều 11. Vé tập thể

Tổ chức có nhu cầu mua vé tập thể phải có văn bản đề nghị mua do thủ trưởng tổ chức ký kèm danh sách tập thể đi tàu, gửi Doanh nghiệp. Tập thể đi tàu phải đi cùng chuyên tàu, cùng ga đi, có đại diện để giải quyết các vấn đề phát sinh trong suốt hành trình.

Điều 12. Ưu tiên mua vé đi tàu

Đối tượng được ưu tiên mua vé được quy định theo thứ tự ưu tiên sau đây:

1. Người có bệnh hiểm nghèo 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 trên 70 tuổi;
7. Cán bộ, chiến sĩ thuộc lực lượng vũ trang, công an; nhà báo đi công tác khẩn cấp.

Điều 13. Vé bổ sung

1. Hành khách muốn đi quá ga đến ghi trên vé thì phải mua vé bổ sung đối với quãng đường đi thêm theo quy định của Doanh nghiệp.

2. Hành khách muốn đổi chỗ từ hạng thấp lên hạng cao thì phải báo cho trưởng tàu. Khi được trưởng tàu giải quyết, hành khách phải mua vé bổ sung và trả tiền chênh lệch theo quy định của Doanh nghiệp.

3. Người đi tàu, hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi không có vé hoặc vé không hợp lệ thì phải được mua vé bổ sung theo quy định của Doanh nghiệp.

Điều 14. Trả lại vé, đổi vé đi tàu

Việc trả lại vé, đổi vé đi tàu được thực hiện như sau:

1. Trước giờ tàu chạy là 4 giờ đối với tàu nhanh chạy suốt;
2. Trước giờ tàu chạy là 2 giờ đối với tàu nhanh chạy suốt trong khu đoạn;
3. Trước giờ tàu chạy là 30 phút đối với tàu thường chạy trong khu đoạn;
4. Doanh nghiệp được quyền quy định rút ngắn thời hạn được trả lại vé quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 của Điều này. Việc trả lại vé, đổi vé, trả lại tiền mua vé hoặc thu tiền chênh lệch được thực hiện theo quy định của Doanh nghiệp.

Điều 15. Giá vé hành khách, cước phí và phụ phí

Giá vé hành khách, cước vận tải hành lý ký gửi, bao gửi và chi phí khác do Doanh nghiệp xây dựng và công bố theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IV GIẢI QUYẾT SỰ CỐ, TRỞ NGẠI VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH

Điều 16. Hành khách ngừng đi tàu ở ga dọc đường

Hành khách bị ốm đau hoặc vì lý do khác mà xuống ga dọc đường thì trưởng tàu, trưởng ga xác nhận để hành khách đi tiếp bằng chuyến tàu khác hoặc được Doanh nghiệp trả lại tiền vé đối với quãng đường chưa đi.

Điều 17. Thay đổi chỗ trên tàu

1. Hành khách có vé hạng cao mà không có chỗ nên phải sử dụng chỗ vé hạng thấp ngoài ý muốn thì tại ga đến Doanh nghiệp phải hoàn lại tiền chênh lệch trên đoạn đường hành khách phải sử dụng chỗ vé hạng thấp mà không được thu thêm bất cứ khoản tiền nào.

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.

Điều 18. Mất vé đi tàu

1. Mất vé ở trên tàu:

Khi phát hiện thấy bị mất vé ở trên tàu, hành khách mất vé phải báo ngay cho nhân viên phục vụ tại toa xe biết. Việc mất vé ở trên tàu được giải quyết như sau:

a. Nếu có cơ sở chứng minh được hành khách đã có vé hợp lệ nhưng bị mất thì giải quyết cho hành khách mua vé mới với giá vé bằng giá cước tương ứng chỗ đang sử dụng trên đoàn tàu đó có kèm thủ tục phí và đoạn đường tính từ địa điểm phát hiện mất vé đến ga đến. Nếu địa điểm đó không phải là ga quy định hành khách lên, xuống tàu đối với đoàn tàu đó thì đoạn đường tính cước được phép kéo dài về phía sau tới ga gần nhất có quy định tàu đón tiễn khách mà đoàn tàu vừa đi qua;

b. Nếu không chứng minh được là đã có vé hợp lệ thì Doanh nghiệp giải quyết theo quy định tại Khoản 3 Điều 13 của Quy định này;

c. Sau khi đã mua vé khác, nếu hành khách tìm thấy vé cũ phải báo ngay cho trưởng tàu để xác nhận làm cơ sở để Doanh nghiệp trả lại tiền vé bổ sung.

2. Người đi tàu bị mất vé ở ga đến mà không chứng minh được mình đã có vé hợp lệ và ga lên tàu thì coi như đi tàu không vé, Doanh nghiệp giải quyết như đối với người đi tàu không có vé quy định tại Khoản 3 Điều 13 của Quy định này.

3. Người đi tàu bị mất vé trước khi đi tàu thì phải mua vé mới. Nếu sau khi mua lại tìm thấy vé cũ thì báo ngay cho Doanh nghiệp biết để được trả lại tiền vé.

4. Khi mất vé tập thể, người đại diện của tập thể đi tàu phải báo ngay cho trưởng ga (nếu mất ở ga) hoặc trưởng tàu (nếu mất trên tàu). Sau khi xác minh, nếu thấy đúng sự thật, trưởng ga hoặc trưởng tàu lập 01 vé bổ sung giao cho người đại diện có ghi rõ lý do mất vé.

Điều 19. Lên nhầm tàu, xuống nhầm ga

1. Hành khách lên nhầm tàu thì được xuống tàu tại ga tiếp theo có đón tiễn khách để quay trở lại ga đi. Trưởng ga nơi hành khách xuống tàu có trách nhiệm xác nhận sự việc nêu trên và bố trí cho hành khách đi tàu quay trở lại ga đi.

2. Hành khách xuống nhầm ga thì được lên tàu để đi tiếp tới ga đến ghi trên vé. Trưởng ga nơi hành khách xuống tàu có trách nhiệm xác nhận sự việc nêu trên và bố trí cho hành khách đi tàu tiếp tới ga đến.

3. Trong cả hai trường hợp nêu tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều này, hành khách không phải trả thêm tiền vé.

Điều 20. Hành khách bị nhỡ tàu

1. Hành khách bị nhỡ tàu do đến chậm so với giờ ghi trên vé thì vé này bị mất giá trị sử dụng.

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

a. Ga đi ghi xác nhận vào vé, bố trí để hành khách đi chuyến tàu sớm nhất có quy định dừng ở ga đến ghi trên vé của hành khách;

b. Hành khách có thể 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. Nếu 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).

Điều 21. Trùng chỗ trên tàu

Trong trường hợp một chỗ trên tàu được bán cho nhiều hành khách thì trưởng tàu và nhân viên phụ trách toa xe phải giải quyết như sau:

1. Khi tàu chưa chạy:

a. Ưu tiên bố trí cho người đến chỗ trước;

b. Người còn lại, nếu muốn đi cùng chuyến tàu thì trưởng tàu phải sắp xếp và Doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền chênh lệch (nếu bố trí chỗ có giá thấp hơn). Nếu hành khách không muốn đi tàu thì Doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách và ưu tiên bán vé cho hành khách trên chuyến tàu tiếp theo;

2. Khi tàu đã chạy:

a. Ưu tiên bố trí cho người sử dụng chỗ trước;

b. Trưởng tàu phải sắp xếp chỗ khác và Doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền chênh lệch (nếu bố trí chỗ có giá thấp hơn) cho người còn lại. Nếu hành khách không muốn tiếp tục đi tàu thì trưởng tàu phải bố trí cho hành khách xuống tàu tại ga gần nhất có chỗ đỗ tàu để hành khách quay trở lại ga đi mà không thu tiền vé và Doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách.

Điều 22. 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 tiền vé;

b. Nếu hành khách chấp nhận chờ tàu 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 mà 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. Nếu hành khách xuống tàu tại ga mà tàu phải đỗ lại 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. Nếu hành khách chờ đợi ở ga mà tàu phải đỗ lại để tiếp tục đi tàu, Doanh nghiệp phải bố trí cho hành khách đi chuyến tàu sớm nhất.

3. Trong thời hạn 5 ngày, kể từ ngày tàu đến ga mà hành khách xuống tàu (không kể ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định) thì hành khách phải làm thủ tục để được trả lại tiền vé. Quá thời hạn nói trên, hành khách không được yêu cầu trả lại tiền vé.

Điều 23. Hành lý xách tay

1. Trọng lượng hành lý xách tay được miễn cước của hành khách được quy định như sau:

a. Mua cả vé hành khách: 20kg;

b. Vé miễn giảm: thực hiện theo quy định của Doanh nghiệp.

2. Hành khách phải trả tiền cước vận chuyển hành lý cho số hành lý xách tay mang theo quá mức quy định tại Khoản 1 Điều này.

3. Hành lý xách tay phải có đồ chứa đựng, bao bọc cẩn thận, để đúng nơi quy định trên tàu và hành khách phải tự trông nom, bảo quản.

4. Những hàng hóa cấm mang theo người 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.

5. Đối với tàu khách thường, hành khách đi tàu được mang theo gia cầm, gia súc, hải sản, nông sản v.v... nhưng hành khách phải ngồi ở những toa dành riêng cho việc vận chuyển những loại hàng hóa đó.

CHƯƠNG V

VẬN TẢI HÀNH LÝ KÝ GỬI, BAO GỬI

Điều 24. Xác định tên hàng hóa trong hành lý gửi, bao gửi

Người gửi hành lý ký gửi, bao gửi có trách nhiệm ghi đúng tên hàng hóa trong tờ khai gửi hàng. Người gửi hàng phải chịu trách nhiệm về những hậu quả xảy ra do khai không đúng tên hàng.

Điều 25. Điều kiện vận chuyển hành lý ký gửi

Ngoài số hành lý xách tay mang theo người như quy định tại Khoản 1 Điều 23 của Quy định này, hành khách có quyền gửi hành lý theo tàu mà hành khách đi với các điều kiện sau đây:

1. Hành khách đã có vé đi tàu hợp lệ;
2. Hành lý được gửi đến cùng ga đến của hành khách ghi trên vé;
3. Hành lý không thuộc loại hàng hóa cấm vận chuyển bằng tàu khách hoặc không phải hàng hóa cấm lưu thông;
4. Có bao gói đúng quy định.

Điều 26. Điều kiện vận chuyển bao gửi

Bao gửi được gửi đi bằng tàu phải bảo đảm các điều kiện sau đây:

1. Không thuộc loại hàng hóa cấm vận chuyển bằng tàu hoặc không phải hàng hóa cấm lưu thông;
2. Có bao gói đúng quy định.

Điều 27. Bao bọc, đóng gói hành lý ký gửi, bao gửi

1. Hành lý ký gửi, bao gửi phải được bao bọc, đóng gói chắc chắn để bảo đảm không bị hư hỏng, hao hụt, mất mát trong quá trình vận chuyển.

2. Bên ngoài bao gói của hành lý ký gửi, bao gửi phải có các thông tin sau:

a. Đối với hành lý ký gửi: họ tên, địa chỉ của hành khách và số điện thoại, số fax (nếu có);

b. Đối với bao gửi: họ tên, địa chỉ của người gửi, người nhận và số điện thoại, số fax (nếu có);

c. Số hiệu vé hành lý ký gửi, bao gửi;

d. Ký hiệu, biểu trưng đặc tính của hàng hóa.

3. Trước khi nhận vận chuyển, Doanh nghiệp có trách nhiệm kiểm tra hàng, 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 bao gửi mở bao gói để kiểm tra.

4. Những loại hàng không bắt buộc phải đóng bao gói gồm:

a. Xe máy, xe đạp điện, xe đạp, xe đẩy trẻ em, xe chuyên dùng cho người khuyết tật;

b. Những loại hàng không có bao bọc cũng không bị hư hỏng, hao hụt hoặc ảnh hưởng đến các loại hàng khác khi được xếp trong cùng toa xe.

Điều 28. Khối lượng, chủng loại hành lý ký gửi, bao gửi

Tùy theo loại tàu và tuyến đường, Doanh nghiệp niêm yết công khai tại các ga về chủng loại hàng hóa, khối lượng, số lượng tối đa nhận vận chuyển.

Điều 29. Thủ tục gửi hành lý ký gửi, bao gửi

1. Khi gửi hành lý ký gửi, bao gửi, người gửi phải ghi đúng, ghi đủ nội dung của tờ khai gửi hàng theo mẫu do Doanh nghiệp quy định.

2. Hành khách, người gửi bao gửi phải chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hàng hóa đóng trong hành lý ký gửi, bao gửi và gửi bản sao giấy tờ có giá trị pháp lý theo yêu cầu của Doanh nghiệp.

3. Doanh nghiệp có trách nhiệm 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 30. Kê khai giá trị hành lý ký gửi, bao gửi

Hành khách, người gửi bao gửi có thể kê khai giá trị hành lý ký gửi, bao gửi. Việc kê khai giá trị dựa trên cơ sở hóa đơn mua hàng hoặc kết quả giám định về giá trị hàng hóa của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 31. Sửa chữa bao gói trong quá trình vận chuyển

Trong quá trình vận chuyển, xếp, dỡ, bảo quản, nếu bao gói hành lý ký gửi, bao gửi bị hư hỏng có thể gây ra mất mát, hư hỏng hành lý ký gửi, bao gửi, Doanh nghiệp có trách nhiệm sửa chữa lại. Khi sửa chữa lại bao gói, Doanh nghiệp phải lập biên bản về sự việc xảy ra hư hỏng để làm cơ sở giải quyết tiếp theo.

Điều 32. Trách nhiệm xếp, dỡ, bảo quản hành lý ký gửi, bao gửi

Việc xếp, dỡ hành lý ký gửi, bao gửi do Doanh nghiệp chịu trách nhiệm và được thu tiền xếp, dỡ theo quy định của Doanh nghiệp.

Điều 33. Báo tin hành lý ký gửi, bao gửi đến

1. Khi bao gửi đã được vận chuyển tới ga đến, Doanh nghiệp phải niêm yết ở ga và báo tin cho người nhận.
2. Đối với hành lý ký gửi đến ga chậm hơn hành khách, Doanh nghiệp phải báo tin cho hành khách như quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 34. Giao trả hành lý ký gửi, bao gửi

1. Khi nhận hành lý ký gửi, hành khách phải trả lại vé hành lý cho Doanh nghiệp, trả thẻ gửi xe cho nhân viên hành lý. Nếu mất vé hành lý hoặc thẻ gửi xe, hành khách làm tờ khai ghi rõ họ tên, địa chỉ của mình; tên, trạng thái và đặc điểm của hành lý; xuất trình giấy chứng minh nhân dân, hộ chiếu hoặc các giấy tờ xác định nhân thân có giá trị theo quy định của pháp luật. Doanh nghiệp có trách nhiệm nhanh chóng xem xét giải quyết.
2. Người nhận bao gửi phải nộp cho Doanh nghiệp giấy báo tin hàng đến (nếu có), xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy giới thiệu của cơ quan, chính quyền địa phương nơi cư trú để làm thủ tục nhận bao gửi.
3. Nhân viên đường sắt có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi nhất để hành khách và người gửi bao nhận hành lý ký gửi, bao gửi.

CHƯƠNG VI

GIẢI QUYẾT SỰ CỐ, TRỞ NGẠI VẬN CHUYỂN

HÀNH LÝ KÝ GỬI, BAO GỬI

Điều 35. Xử lý hành lý ký gửi, bao gửi không có người nhận

1. Việc xử lý hành lý ký gửi, bao gửi không có người nhận được thực hiện theo quy định tại Điều 106 của Luật Đường sắt.

2. Đối với hành lý ký gửi, bao gửi là hàng hóa mau hỏng, sau khi hết thời hạn nhận hàng theo thỏa thuận mà không có người nhận thì được coi như hàng không có người nhận. Doanh nghiệp được miễn trách nhiệm về việc hàng hóa hư hỏng, hao hụt và được làm thủ tục giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 36. Thay đổi vận tải hành lý ký gửi, bao gửi

1. Sau khi đã làm thủ tục gửi hành lý ký gửi, bao gửi, người gửi có thể thay đổi, không gửi toàn bộ hoặc một phần hành lý ký gửi, bao gửi; thay đổi ga đến, người nhận đối với bao gửi nhưng phải yêu cầu trước khi hành lý ký gửi, bao gửi được xếp lên toa xe.

2. Doanh nghiệp phải làm thủ tục gửi hành lý ký gửi, bao gửi.

3. Thời hạn yêu cầu thay đổi và các quy định khác để thay đổi do Doanh nghiệp quy định.

Điều 37. Hành lý, bao gửi thuộc loại hàng cấm vận chuyển, hàng bị thu giữ

Khi phát hiện hành lý, bao gửi thuộc loại hàng hóa cấm lưu thông hoặc hàng hóa không được vận chuyển bằng tàu khách như đã quy định tại Khoản 4 Điều 23, Khoản 3 Điều 25 và Khoản 1 Điều 26 của Quy định này thì xử lý như sau:

1. Phát hiện ở ga đi: Doanh nghiệp từ chối hoặc đình chỉ vận chuyển;

2. Phát hiện khi đang vận chuyển thì giải quyết như sau:

a. Khi tàu đang chạy mà phát hiện có hành lý, bao gửi là hàng hóa nguy hiểm thuộc diện cấm vận chuyển bằng tàu khách thì phải đình chỉ vận chuyển và đưa ngay xuống ga tàu đang đỗ hoặc ga gần nhất mà tàu sắp đến để xử lý tiếp;

b. Nếu là hàng cấm vận chuyển nhưng không phải là hàng nguy hiểm thì được phép vận chuyển tới ga đến và xử lý tiếp tại ga đến;

3. Khi có lệnh của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thu giữ hành lý ký gửi, bao gửi thì trưởng ga, trưởng tàu phải 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 hàng bị thu giữ ở ga:

- Tại ga đến: Doanh nghiệp báo cho người nhận đến để giải quyết;

- Tại ga gửi: nếu hành lý ký gửi, bao gửi chưa xếp lên toa xe thì Doanh nghiệp báo cho hành khách, người gửi bao gửi đến để giải quyết; nếu hành lý ký gửi, bao gửi đã xếp lên toa xe nhưng tàu chưa chạy thì phải dỡ xuống và báo cho hành khách, người gửi bao gửi đến để giải quyết;

b. Nếu tàu đang chạy thì được phép vận chuyển đến ga đến và giải quyết như quy định tại điểm b Khoản 2, Khoản 4 Điều này;

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

a. Trả tiền phạt cước đối với toàn bộ số hàng hóa 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. Các khoản chi phí phát sinh nếu có.

Điều 38. Tàu bị tắc đường phải ngừng vận chuyển hành lý ký gửi, bao gửi

1. Ngừng vận chuyển ở ga gửi:

a. Nếu do nguyên nhân bất khả kháng không thể vận chuyển được, Doanh nghiệp trả lại hành lý ký gửi, bao gửi và tiền cước vận chuyển cho người gửi;

b. Nếu do lỗi Doanh nghiệp gây ra, phải hủy bỏ việc vận chuyển, Doanh nghiệp phải trả lại hành lý ký gửi, bao gửi và tất cả tiền cước, tiền xếp dỡ, các khoản tiền khác đã thu của người gửi.

2. Ngừng vận chuyển ở ga dọc đường:

a. Nếu do nguyên nhân bất khả kháng không thể tiếp tục vận chuyển, người gửi có thể yêu cầu nhận lại hành lý ký gửi, bao 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, bao gửi.

Doanh nghiệp phải hoàn lại tiền cước đối với đoạn đường từ ga dỡ tới ga đến ghi trên vé;

b. Nếu do lỗi của Doanh nghiệp mà không thể tiếp tục vận chuyển, người gửi có thể yêu cầu nhận lại hành lý ký gửi, bao 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, bao gửi. Việc thanh toán chi phí cho người gửi được thực hiện như sau:

- Nhận tại ga tàu phải dừng thì Doanh nghiệp phải hoàn lại tiền cước trên đoạn đường chưa vận chuyển;

- Nhận tại một ga dọc đường thì đoạn đường quay trở về được miễn cước và Doanh nghiệp phải trả lại tiền cước tính từ ga dỡ hành lý ký gửi, bao gửi tới ga đến ghi trên vé;

- Nhận tại ga gửi thì đoạn đường quay trở về được miễn cước, Doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền cước và tiền xếp dỡ đã thu.

3. Ở ga gửi, ga dọc đường nếu không thể vận chuyển được do trở ngại chạy tàu mà không có yêu cầu của người gửi như quy định tại các Khoản 1 và 2 Điều này thì Doanh nghiệp sẽ tiếp tục vận chuyển khi thông đường.

Điều 39. Bồi thường hành lý ký gửi, bao gửi bị hư hỏng, bị mất mát do lỗi của Doanh nghiệp

1. Hành lý ký gửi, bao gửi bị hư hỏng, thiếu hụt hoặc mất mát thì được bồi thường theo một trong các hình thức sau đây:

a. Theo giá trị kê khai đối với hành lý ký gửi, bao gửi có kê khai giá trị; trường hợp Doanh nghiệp chứng minh được giá trị thiệt hại thực tế thấp hơn giá trị kê khai thì theo giá trị thiệt hại thực tế;

b. Theo mức do hai bên thỏa thuận;

c. Theo giá trị hóa đơn mua hàng;

d. 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. Trường hợp không có đủ cơ sở để thực hiện được việc bồi thường theo quy định tại Khoản 1 Điều này thì thực hiện mức bồi thường không vượt quá 20.000 đ (hai mươi nghìn) đồng tiền Việt Nam cho một kilôgam hành lý ký gửi, bao gửi tổn thất.

3. Hành lý ký gửi, bao gửi bị hư hỏng, thiếu hụt, mất mát một phần thì bồi thường phần hư hỏng, thiếu hụt hoặc mất mát; trường hợp phần hư hỏng, thiếu hụt,

mất mát 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 tồn thất đã bồi thường.

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

Điều 40. Kỳ hạn vận chuyển, nhận hành lý ký gửi, bao gửi và bồi thường vi phạm.

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

3. Kỳ hạn nhận bao gửi là thời gian doanh nghiệp trao trả bao gửi cho người nhận được tính từ khi Doanh nghiệp báo tin bao gửi tới ga đến cho người nhận.

4. Doanh nghiệp quy định và công bố công khai kỳ hạn quy định tại Khoản 1, Khoản 2, Khoản 3 Điều này và trình tự, thủ tục giải quyết bồi thường thiệt hại do vi phạm kỳ hạn.

5. Định mức kỳ hạn vận chuyển, nhận hành lý ký gửi, bao gửi do Doanh nghiệp xác định và thỏa thuận với người gửi.

Điều 41. Giải quyết tranh chấp

1. Trong quá trình vận tải hành khách, hành lý ký gửi, bao 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 bao gửi giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải hoặc yêu cầu Trọng tài giải quyết hoặc khởi kiện tại Tòa án. Trình tự, thủ tục giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.

2. Thời hạn khiếu nại, thời hiệu khởi kiện được thực hiện theo quy định tại Điều 110 và Điều 111 của Luật Đường sắt.

CHƯƠNG VII TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 42. Tổ chức thực hiện

1. Trên cơ sở Quy định này, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi quy định cụ thể về tiêu chuẩn kỹ thuật, trình tự, điều kiện và biện pháp tổ chức thực hiện để hướng dẫn các tổ chức trực thuộc và thông báo công khai cho hành khách, người gửi bao gửi biết, thực hiện.

2. Tổng Công ty Đường sắt Việt Nam chịu trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra đối với doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi trực thuộc trong việc thực hiện Quy định này.

3. Cục Đường sắt Việt Nam thực hiện việc kiểm tra, giám sát của cơ quan quản lý nhà nước về hoạt động đường sắt trong việc thực hiện Quy định này.