

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: 78/2014/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 24 tháng 12 năm 2014

THÔNG TƯ**Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý, bao gửi
trên đường sắt quốc gia**

Căn cứ Luật Đường sắt ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Bộ luật Dân sự ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20 tháng 12 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

Căn cứ Nghị định số 109/2006/NĐ-CP ngày 22 tháng 9 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đường sắt và Nghị định số 03/2012/NĐ-CP ngày 19 tháng 01 năm 2012 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 109/2006/NĐ-CP ngày 22 tháng 9 năm 2006 của Chính phủ;

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 việc vận tải hành khách, hành lý, bao gửi trên 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, 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.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với doanh nghiệp, hành khách, người gửi bao gửi và tổ chức, cá nhân có liên quan.

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. Hành lý là vật dụng, hàng hóa của hành khách mang theo trong cùng một chuyến đi, gồm hành lý xách tay và hành lý ký gửi.
3. Hành lý ký gửi là vật dụng, hàng hóa của hành khách gửi trên toa hành lý của đoàn tàu cùng hành trình.
4. 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.
5. Trọng tải kỹ thuật cho phép của toa xe là trọng lượng tối đa được chở trên toa xe theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về khai thác đường sắt.
6. 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.
7. Hàng nguy hiểm là hàng hóa thuộc danh mục hàng hóa nguy hiểm do cơ quan có thẩm quyền quy định.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ TRONG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, HÀNH LÝ, BAO GỬI

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

1. Niêm yết tại nơi giao dịch giữa doanh nghiệp và hành khách, người gửi bao gửi các nội dung theo Thông tư 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 hành lý, bao gửi.
2. Tại ga, trạm có tổ chức đón, tiễn hành khách phải có nơi đợi tàu, cửa bán vé, phải niêm yết, thông báo công khai tại vị trí dễ quan sát các nội dung sau:
 - a) Giờ tàu, giá vé, giá cước, 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) Danh mục hàng hóa cấm vận chuyển bằng tàu khách;
 - c) Các quy định của doanh nghiệp về trách nhiệm phục vụ hành khách đi tàu;
 - d) Nếu có tổ chức nhận và trả hành lý ký gửi, bao gửi phải có nơi bảo quản hành lý ký gửi, bao gửi; niêm yết giá cước, giá xếp dỡ hành lý ký gửi, bao gửi.

3. Doanh nghiệp phải có các biện pháp kiểm tra, kiểm soát để đảm bảo an toàn, an ninh cho hành khách, hành lý, bao gửi trên tàu, dưới ga.

4. Các loại tàu khách phải có những trang thiết bị theo quy định tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về khai thác đường sắt.

5. 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 và những người có quyền và nghĩa vụ liên quan biết.

6. Các quy định của doanh nghiệp về vận tải hành khách, hành lý, bao gửi phải phù hợp với các quy định của Thông tư này và các quy định khác của pháp luật có liên quan và phải được công bố công khai.

7. Ngoài các nghĩa vụ quy định tại khoản 1, 2, 3, 4, 5 và khoản 6 của Điều này, doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý, bao gửi còn phải thực hiện các nghĩa vụ quy định tại khoản 2 Điều 97 và Điều 98 của Luật Đường sắt.

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

1. 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.

2. 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 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. Ngoài các quyền của doanh nghiệp quy định tại khoản 1 và khoản 2 của Điều này, doanh nghiệp kinh doanh vận tải hành khách, hành lý, bao gửi còn có các quyền quy định tại khoản 1 Điều 97 của Luật Đường sắt.

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

1. Thanh toán tiền cước và các chi phí khác theo quy định tại ga đi.
2. Thanh toán tiền cước và chi phí phát sinh khi bị phát hiện chưa thanh toán hoặc chưa thanh toán đầy đủ.
3. 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.
4. Hành khách đi tàu phải:
 - a) Có vé đi tàu hợp lệ;
 - b) Chấp hành 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) đi tàu phải có người lớn đi kèm.
5. 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.
6. Ngoài các nghĩa vụ quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 và khoản 5 của Điều này, hành khách, người gửi bao gửi còn phải thực hiện các nghĩa vụ quy định tại khoản 2 Điều 99 của Luật Đường sắt.

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

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

1. 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, bao gửi của bản thân hành khách hoặc của người gửi bao gửi.
 2. 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.
- Ngoài các quyền quy định tại khoản 1 và khoản 2 của Điều này, hành khách, người gửi bao gửi còn có các quyền quy định tại khoản 1 Điều 99 của Luật Đường sắt.

Chương III **VẬN TẢI HÀNH KHÁCH, VÉ HÀNH KHÁCH**

Điều 8. Vé hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi

1. Vé hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi là bằng chứng của việc giao kết hợp đồng vận chuyển hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi. Vé hành khách, hành lý ký gửi, bao gửi (vé giấy hoặc vé điện tử) do doanh nghiệp phát hành theo mẫu đã đăng ký với cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.

2. Vé hợp lệ là vé do doanh nghiệp phát hành không bị tẩy, xóa, sửa chữa, còn đủ các thông tin và phải đi đúng chuyến tàu, thời gian ghi trên vé. Trường hợp có sửa chữa, tẩy xóa trên vé phải có xác nhận của doanh nghiệp.

3. Khi sử dụng vé điện tử, doanh nghiệp phải hướng dẫn và quy định cụ thể cho hành khách cách sử dụng; quy định về vé hợp lệ; vé không hợp lệ, quy định và hướng dẫn cách giải quyết các phát sinh cho hành khách như việc trả vé, đổi vé, nhờ tàu, thay đổi chỗ trên tàu, tắc đường, để đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ của hành khách và của doanh nghiệp như các hình thức vé khác.

Điều 9. 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. Căn cứ vào từng thời điểm cụ thể, từng loại chỗ, từng loại tàu, doanh nghiệp quy định cụ thể việc ghi họ, tên và số Giấy chứng minh nhân dân (hoặc Hộ chiếu, Giấy phép lái xe, Thẻ Đảng, Giấy khai sinh đối với trẻ em) của hành khách trên vé.

Điều 10. Miễn giảm giá vé

Doanh nghiệp có trách nhiệm thực hiện việc miễn, giảm giá vé cho các đối tượng chính sách xã hội khi đi tàu hỏa theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Mua vé đi tàu tập thể

1. Tổ chức có nhu cầu mua vé tập thể đi tàu phải lập danh sách ghi rõ họ tên từng người trong đoàn và họ tên trưởng đoàn để phối hợp với doanh nghiệp giải quyết các vấn đề phát sinh trong hành trình đi tàu. Tập thể đi tàu phải đi cùng trên một chuyến tàu, có cùng ga đi.

2. Doanh nghiệp khi bán vé phải lập từng vé cá nhân cho từng thành viên trong đoàn theo mức giá vé tương ứng với loại chỗ, loại tàu ghi trên vé của hành khách.

Điều 12. Mua vé trọn toa, trọn cụm toa xe khách

Tổ chức, cá nhân có nhu cầu mua vé trọn toa, trọn cụm toa xe khách trong đoàn tàu thì việc mua vé, trả lại vé, đổi vé theo quy định Điều 11 và Điều 15 của Thông tư này và phải có các trách nhiệm sau:

a) Không cho khách lên vượt quá số chỗ trên toa xe;

b) Phối hợp với doanh nghiệp để quản lý số khách trên toa xe, cụm toa xe đã mua vé đảm bảo thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ theo quy định tại Điều 6 của Thông tư này.

2. Doanh nghiệp khi bán vé phải lập từng vé cá nhân cho hành khách thực tế trên toa xe, cụm toa xe.

Điều 13. Ưu tiên xếp hàng mua vé đi tàu

Đối tượng được ưu tiên xếp hàng trực tiếp mua vé đi tàu được quy định theo thứ tự ưu tiên 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 14. Vé bổ sung

Hành khách, người đi tàu thuộc các trường hợp sau được mua vé bổ sung trong điều kiện doanh nghiệp có thể đáp ứng được yêu cầu, không ảnh hưởng đến hành khách khác và thực hiện theo quy định của doanh nghiệp:

1. Hành khách muốn đi quá ga đến ghi trên vé.
2. Hành khách muốn đổi chỗ từ hạng thấp lên hạng cao.
3. Người đi tàu không có vé hoặc vé không hợp lệ.

Điều 15. Trả lại vé, đổi vé đi tàu

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

Điều 16. Giá vé hành khách, giá cước vận chuyển hành lý, bao gửi

Giá vé hành khách, giá cước vận chuyển hành lý ký gửi, bao gửi và chi phí khác do doanh nghiệp công bố theo quy định của pháp luật.

Chương IV**GIẢI QUYẾT SỰ CỐ, TRỞ NGẠI VẬN TẢI HÀNH KHÁCH****Điều 17. Hành khách ngừng đi tàu ở ga dọc đường**

Hành khách bị ốm, đau buộc phải xuống ga dọc đường thì trưởng tàu 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 tính từ ga gần nhất phía trước mà tàu có đỗ nhận khách đến ga đến ghi trên vé của hành khách.

Điều 18. 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 thì tại ga đến, doanh nghiệp phải hoàn lại tiền chênh lệch trên đoạn đường hành khách đã phải sử dụng chỗ vé hạng thấp mà không được thu thêm bất cứ khoản tiền nào. 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 hành khách không chấp nhận đổi chỗ thì doanh nghiệp phải trả lại toàn bộ tiền vé cho hành khách.

Điều 19. Mất vé khi đi tàu

Hành khách mất vé khi đi tàu có trách nhiệm thông báo cho nhân viên phục vụ toa xe biết. Việc mất vé được giải quyết như sau:

1. Trên cơ sở khai báo của hành khách bị mất vé và dữ liệu quản lý vé hành khách của đoàn tàu, Trưởng tàu xác nhận đúng hành khách đã mua vé và bị mất thì được cấp Giấy xác nhận để hành khách tiếp tục đi tàu, mẫu Giấy xác nhận do doanh nghiệp quy định.

2. Trường hợp không xác minh được hành khách đã có vé 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 20. 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 vào vé, bố trí để hành khách đi chuyển tàu sớm nhất có quy định dừng ở ga đến ghi trên vé của hành khách. 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 chỗ thực tế do doanh nghiệp có hạng cao hơn vé của hành khách thì hành khách không phải trả thêm tiền;

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 nhớ tàu ở ga đi) hoặc tiền vé trên đoạn đường chưa đi (nếu nhớ 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 21. 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 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 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.

Điều 22. 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 cho các đối tượng chính sách xã hội: 20kg;

c) Vé khuyến mại: thực hiện theo quy định của doanh nghiệp;

d) Kích thước, trọng lượng hành lý xách tay không được vượt quá 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, đóng gói, để đúng nơi quy định trên tàu và hành khách phải tự trông nom, bảo quản.

4. Những hàng hóa cấm 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.

Chương V **VẬN TẢI HÀNH LÝ KÝ GỬI, BAO GỬI**

Điều 23. 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 24. Điều kiện vận chuyển hành lý ký gửi

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 theo quy định.
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 đóng gói đúng quy định. Kích thước, trọng lượng mỗi kiện hàng không được vượt quá quy định của doanh nghiệp.

Điều 25. 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. Được đóng gói đúng quy định của doanh nghiệp.

Điều 26. Đóng gói hành lý ký gửi, bao gửi

1. Hành lý ký gửi, bao gửi phải do người gửi đóng gói chắc chắn theo quy định của doanh nghiệp 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 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, không cần bao bọc mà không bị hư hỏng, hao hụt hoặc làm ảnh hưởng đến các loại hàng khác khi được xếp trong cùng toa xe.

Điều 27. Khối lượng, chủng loại hành lý ký gửi, bao gửi

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

Điều 28. 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 trong hành lý ký gửi, bao gửi.

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 29. 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 30. Trách nhiệm xếp, dỡ, bảo quản hành lý ký gửi, bao gửi

1. 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.

2. Trong quá trình vận chuyển, xếp, dỡ, bảo quản, hành lý ký gửi, bao gửi bị hư hỏng, mất mát, nếu do lỗi của doanh nghiệp thì doanh nghiệp phải đền bù phần hàng hóa bị mất mát, hư hỏng theo quy định tại Điều 38 của Thông tư này, trường hợp do nguyên nhân bất khả kháng thì thực hiện theo quy định khoản 3 Điều 107 của Luật Đường sắt.

Điều 31. Báo tin hành lý ký gửi, bao gửi đến

1. Khi bao gửi đã được vận chuyển tới ga đến, trên cơ sở thông tin và theo đề nghị của người gửi, doanh nghiệp phải báo tin ngay cho người nhận biết.

2. Đối với hành lý ký gửi đến ga chậm hơn hành khách, doanh nghiệp có trách nhiệm báo tin kịp thời cho hành khách.

Điều 32. 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 phải 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.

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

Điều 33. 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 các khoản 1, 2 và 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, được thỏa thuận với người gửi.

Chương VI
GIẢI QUYẾT SỰ CỐ, TRỞ NGẠI
VẬN TẢI HÀNH LÝ KÝ GỬI, BAO GỬI

Điều 34. 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 35. Thay đổi vận chuyển 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 vận chuyển hành lý ký gửi, bao gửi do doanh nghiệp quy định.

Điều 36. Hành lý, bao gửi thuộc loại hàng hóa 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 đã quy định tại khoản 4 Điều 22, khoản 3 Điều 24 và khoản 1 Điều 25 của Thông tư 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:

a) Đối với hàng 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 yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thu giữ hành lý ký gửi, bao gửi thì đại diện của doanh nghiệp, 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 có trách nhiệm 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 các khoản 1, 2 và 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 37. 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 khoản 2 Điều này thì doanh nghiệp sẽ tiếp tục vận chuyển khi thông đường.

Điều 38. 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 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 xác định giá trị hành lý, bao gửi thì mức bồi thường là 50.000 đồng cho một ki-lô-gam (kg) hành lý ký gửi, bao gửi đã bị 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 tổn thất đã bồi thường.

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

5. Hành khách, người gửi bao gửi và doanh nghiệp thỏa thuận về các hình thức và mức bồi thường được quy định tại khoản 1, 2 và khoản 3 của 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 tại Điều 39 của Thông tư này.

Điều 39. 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
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 40. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực từ ngày 15 tháng 02 năm 2015.
2. Bãi bỏ Quyết định số 01/2006/QĐ-BGTVT ngày 04 tháng 01 năm 2006 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.

Điều 41. Tổ chức thực hiện

1. Cục Đường sắt Việt Nam có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan tổ chức triển khai kiểm tra việc thực hiện Thông tư này.
2. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, 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./.

BỘ TRƯỞNG

Đinh La Thăng