

सरल साथी - I

रेलवे संस्करण



प्रस्तावना

सरल साथी एक सहयोगी पुस्तिका है जो भारतीय रेलवे के यात्रियों को उनकी यात्रा से संबंधित लागू कानूनों, नियमों और विनियमों के सवालों के जवाब देती है। सरल साथी ऑनलाइन और रेलवे स्टेशनों पर अंग्रेजी, हिंदी और विभिन्न अन्य भारतीय भाषाओं में उपलब्ध होगा। यह दस्तावेज़ पूरी तरह से नागरिकों के उपयोग के लिए है और इसकी अंतर्वस्तु कानूनी रूप से बाध्यकारी नहीं है।

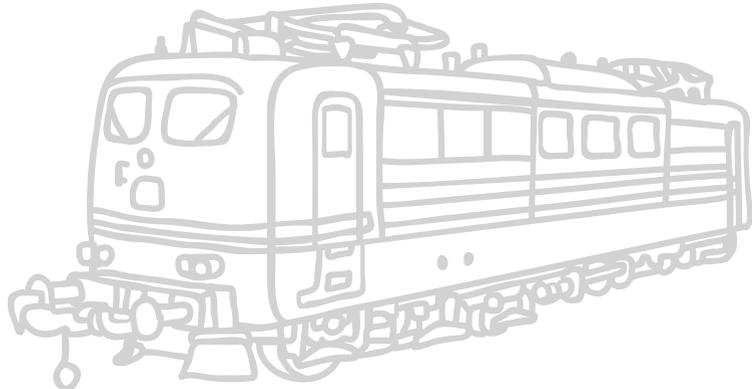
सरल साथी का यह पहला संस्करण है, जो रेलवे अधिनियम 1989 के तहत 6 नियमों पर आधारित है। ये नियम टिकटों के आरक्षण, टिकट रद्द करने और धनवापसी, सामान ले जाने, ट्रेनों में प्रतिबंधित गतिविधियों और शिकायत निवारण से संबंधित हैं। रेलवे अधिनियम 1989 के तहत अन्य नियम सरल साथी के भविष्य के संस्करणों में शामिल किए जाएंगे।

यह परियोजना विधि सेंटर फॉर लीगल पॉलिसी की सहयोगिता के साथ किया गया है। सरल साथी का हिंदी में अनुवाद लिसान इंडिया द्वारा किया गया है।



विषय

अध्याय 1: टिकटों को कैंसिल करना और पैसे वापस पाना	04
अध्याय 2: आरक्षण किसी अन्य व्यक्ति को देना	14
अध्याय 3: सामान	15
अध्याय 4: ट्रेनों और प्लेटफार्मों पर प्रतिबंधित गतिविधियां	23
अध्याय 5: शिकायत और नुकसान भरपाई	24



अध्याय 1: टिकटों को कैंसिल करना और पैसे वापस पाना

1. मैं किस तरह की टिकटें बुक कर सकता हूँ?

यात्रा करने के लिए आप कागज़ पर छपी टिकटें या बिना कागज़ की ई-टिकट बुक कर सकते हैं।

बिना कागज़ की ई-टिकट बुक करने के लिए आईआरसीटीसी (इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज़्म कॉर्पोरेशन) की वेबसाइट पर जाएँ। आपको अपना टिकट ईमेल और एसएमएस के माध्यम से प्राप्त होगा।

आप रेलवे स्टेशनों पर बुकिंग काउंटेर्स पर कागज़ पर छपी टिकट खरीद सकते हैं।

टिकटों की उपलब्धता और आपकी पसंद के आधार पर, आपके टिकट की आरक्षण स्थिति निम्न हो सकती है:

- i) आरक्षित,
- ii) किसी अन्य द्वारा कैंसिल करने पर आरक्षित (आरएसी)
- iii) प्रतीक्षा सूची, या
- iv) अनारक्षित।

2. मैं कागज़ पर छपी टिकट कैसे कैंसिल कर सकता हूँ?

आप रेलवे स्टेशनों पर किसी भी यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) काउंटेर्स या निर्धारित वर्तमान काउंटेर्स पर अपनी कागज़ पर छपी टिकट कैंसिल करवा सकते हैं।

3. यदि मैं रात में कागज़ पर छपी टिकट कैंसिल करना चाहता हूँ और स्टेशन पर पीआरएस काउंटेर्स बंद हों/उपलब्ध न हों तो मैं क्या कर सकता हूँ?

यदि पीआरएस काउंटर रात में बंद है/उपलब्ध नहीं है, तो आप आरक्षण कार्यालय खुलने के पहले 2 घंटों के भीतर स्टेशन पर टिकट कैंसिल करवा सकते हैं और पैसे वापस प्राप्त कर सकते हैं यदि:

- आपकी ट्रेन वास्तव में रात 9 बजे से सुबह 6 बजे के बीच छूटती है, और पीआरएस के माध्यम से जारी टिकट को कैंसिल करने के लिए स्टेशन पर कोई सुविधा उपलब्ध नहीं है।
- आपकी ट्रेन वास्तव में शाम 7 बजे से सुबह 6 बजे के बीच दूरस्थ और पहाड़ी क्षेत्रों (जैसा कि क्षेत्रीय रेलवे द्वारा स्पष्ट किया गया है और समय सारणी में मुद्रित है) के लिए प्रस्थान करती है और टिकट कैंसिल करने के लिए कोई आरक्षण काउंटर या बुकिंग कार्यालय या वर्तमान काउंटर उपलब्ध नहीं है।

4. मैं ई-टिकट कैसे कैंसिल कर सकता हूँ?

आप आईआरसीटीसी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या टीडीआर (टिकट जमा रसीद) ऑनलाइन दाखिल करके ई-टिकट कैंसिल कर सकते हैं। किसी भी लागू शुल्क को काटने के बाद, आपको उसी खाते में पैसे वापस मिलेंगे, जिस खाते से बुकिंग की गई थी।

5. यदि ट्रेन कैंसिल हो जाती है, तो क्या मुझे पैसे वापस पाने के लिए अपना ई-टिकट रद्द करने की जरूरत है?

नहीं, यदि ट्रेन कैंसिल हो जाती है, तो आपको अपना ई-टिकट ऑनलाइन कैंसिल करने या ऑनलाइन टीडीआर दाखिल करने की जरूरत नहीं है। आपने टिकट बुक करने के लिए जिस खाते का प्रयोग किया था, उस खाते में आरक्षित ई-टिकट का पूरा किराया आपको वापस मिल जाएगा।

6. क्या टिकट कैंसिल करने के लिए कोई शुल्क देय है?

हाँ, टिकट कैंसिल करने के लिए आपको प्रति यात्री निम्नलिखित दरों पर लिपिक शुल्क देना होगा:

1. द्वितीय श्रेणी के अनारक्षित टिकटों के लिए 30 रुपये;
2. द्वितीय श्रेणी आरक्षित टिकट और अन्य सभी श्रेणियों के टिकटों के लिए 60 रुपये।

इस लिपिक प्रभार को काटने के बाद सभी पैसे वापस किए जाएँगे।

7. मैं अनारक्षित टिकट के लिए पैसे वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

यदि आप अपना अनारक्षित टिकट कैंसिल करते हैं तो आपको निम्न प्रकार से पैसे वापस मिल सकते हैं:

1. टिकट जारी होने के 3 घंटे के भीतर; या
2. निर्धारित प्रस्थान समय के 24 घंटे से पहले किसी भी समय।

8. मैं आरक्षित/कन्फर्म टिकट के लिए पैसे वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

आरक्षित/कन्फर्म टिकट के पैसे वापस प्राप्त करने के लिए आपको ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान समय से कम से कम 4 घंटे पहले अपना टिकट कैंसिल करना होगा।

कैंसिलेशन शुल्क काटने के बाद पूरी राशि वापस कर दी जाएगी। यह शुल्क इस बात पर निर्भर करेगा कि आप अपना टिकट कब कैंसिल करते हैं:-

क्रम सं.	समय	शुल्क
1.	प्रस्थान के निर्धारित समय से 48 घंटे से अधिक समय पहले	i. वातानुकूलित प्रथम श्रेणी या एग्जीक्यूटिव श्रेणी के लिए 240 रु. प्रति यात्री; ii. वातानुकूलित-II टियर या प्रथम श्रेणी के लिए 20 रु.; iii. वातानुकूलित-III टियर या III-इकॉनमी या वातानुकूलित चेर कार के लिए 180रु.; iv. स्लीपर क्लास के लिए 120 रु.; और v. द्वितीय श्रेणी के लिए 60रु.
2.	ट्रेन के प्रस्थान के निर्धारित समय से 48 घंटे से 12 घंटे पहले तक	टिकट किराए का 25% या पहली पंक्ति में बताई गई राशि, जो भी कम हो।
3.	ट्रेन के प्रस्थान के निर्धारित समय से 12 घंटे से 4 घंटे पहले तक	टिकट के किराए का 50% या पहली पंक्ति में बताई गई राशि, जो भी कम हो।

9. मैं आरएसी या प्रतीक्षा-सूची वाले टिकट के लिए पैसे वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

आरएसी या प्रतीक्षा-सूची वाले टिकट के लिए पैसे वापस प्राप्त करने के लिए आपको ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान समय से कम से कम 30 मिनट पहले अपना टिकट कैंसिल करना होगा।

यदि आरक्षण चार्ट के अंतिम रूप से तैयार होने से पहले आरएसी टिकट या प्रतीक्षा सूची टिकट कन्फर्म हो गई थी, तो पैसों की वापसी के लिए टिकट को आरक्षित/कन्फर्म टिकट के रूप में माना जाएगा।

10. मैं बहु-यात्री ई-टिकट के लिए पैसे वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

यदि आपने कई यात्रियों की यात्रा के लिए ई-टिकट खरीदा है, तो आप पूरे पैसे वापस पाने के पात्र हैं, बशर्ते आप बहु-यात्री टिकट पर प्रत्येक यात्री की आरक्षण स्थिति पर निर्भर कुछ शर्तों को पूरा करते हों:

(i) कन्फर्म आरक्षण वाले यात्रियों के लिए, आपको ट्रेन के प्रस्थान के निर्धारित समय से 30 मिनट पहले किसी भी समय ऑनलाइन टिकट कैंसिल करना होगा या ऑनलाइन टीडीआर फाइल करनी होगी;

(ii) आरएसी या प्रतीक्षा सूची वाले यात्रियों और जो यात्रा नहीं कर रहे हैं, के लिए आपको निम्न चरणों का पालन करना होगा:

1. टिकट-जाँच करने वाले कर्मचारियों से एक प्रमाण पत्र प्राप्त करें कि आप यात्रा नहीं कर रहे हैं,
2. ट्रेन के निर्धारित आगमन समय के 72 घंटे से पहले किसी भी समय ऑनलाइन टीडीआर फाइल करें, जिसमें प्रमाण पत्र का विवरण दें, और
3. आईआरसीटीसी को मूल प्रमाण पत्र पोस्ट करें।

11. मैं कई जगह की यात्रा के टिकटों के लिए पैसे वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

जब आप कई स्थानों की यात्रा का टिकट कैंसिल करते हैं, तो पैसों की वापसी आपकी यात्रा के पहले पड़ाव की आरक्षण स्थिति पर आधारित होगी। उदाहरण के लिए, यदि यात्रा के पहले पड़ाव की आरक्षण स्थिति कन्फर्म हो जाती है, तो पैसों की वापसी के लिए पूरे टिकट को आरक्षित/कन्फर्म टिकट माना जाएगा।

लिपिक प्रभार पूरे टिकट किराए पर केवल एक बार लगाया जाएगा और यात्रा के प्रत्येक पड़ाव के लिए अलग से नहीं।

12. मैं तत्काल टिकट के लिए पैसे वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

केवल विशेष परिस्थितियों को छोड़कर (उदाहरण के लिए, आप यात्रा नहीं कर सकते क्योंकि रेलवे प्रशासन आपको जगह नहीं दे पाया), आपको आरक्षित/कन्फर्म तत्काल टिकटों के लिए पैसे वापस नहीं मिल सकते हैं। आरएसी और प्रतीक्षा सूची वाले तत्काल टिकटों के लिए, जैसा कि ऊपर बताया गया है, उपलब्ध सामान्य रिफंड प्रदान किया जाएगा। उदाहरण के लिए, प्रतीक्षा सूची वाले तत्काल टिकट को पैसों की वापसी के लिए प्रतीक्षा सूची वाले टिकट के रूप में माना जाएगा।

13. मैं रियायती टिकट के लिए पैसे वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

यदि आप किसी रियायती श्रेणी या विशेषाधिकार टिकट श्रेणी पर टिकट खरीदते हैं, और आप प्रतीक्षा सूची में हैं, तो आप उसी टिकट का उपयोग, किसी अन्य ट्रेन में उसी तारीख पर या अलग तारीख पर समान रियायती दर पर आरक्षण प्राप्त करने के लिए कर सकते हैं।

रियायती 'वापसी टिकट' के उपयोग न किए गए हिस्से के लिए, आपको पैसे वापस नहीं मिल सकते हैं। जब बिना किसी रियायत के वापसी टिकट जारी किया जाता है, तो इसे दो अलग-अलग यात्रा टिकटों की तरह माना जाएगा और उसी के अनुसार पैसे वापस किए जाएंगे।

14. अगर मैं यात्रा नहीं करता हूँ तो मैं सामान टिकट के लिए किराया और माल ढुलाई शुल्क का पैसा वापस कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

आप निम्नलिखित स्थितियों में स्टेशन मास्टर से किराए का पैसा वापस प्राप्त कर सकते हैं:

क्रम सं.	स्थिति	उपाय
1.	यदि आरंभिक स्टेशन पर ही सामान वापस ले लिया जाता है:	सामान टिकट को कैंसिल कर दिया जाएगा, और घाटशुल्क, यदि कोई हो, और टिकट पर प्रति सामान 5 रुपए का कैंसिलेशन शुल्क वसूल करने के बाद भाड़ा वापस कर दिया जाएगा। स्टेशन मास्टर इस आशय का एक नोट यात्रा टिकट पर दर्ज करेंगे।
2.	यदि आरंभिक स्टेशन से सामान भेज दिया गया है	भाड़ा-प्रभार में, मुफ्त स्वीकार्य वजन पर भाड़ा शुल्क वसूल किया जाएगा और स्टेशन मास्टर इस आशय का एक नोट यात्रा टिकट पर दर्ज करेंगे।

15. मैं टिकटों को किसी बाद की तारीख के लिए स्थगित या पहले की तारीख के लिए पूर्व-निर्धारित टिकट में कैसे बदल सकता हूँ?

आप उसी ट्रेन के लिए या किसी अन्य ट्रेन के लिए किसी भी बाद के दिन के लिए टिकट को स्थगित कर सकते हैं। यह निम्नलिखित शर्तों के अधीन है:

- आप आरक्षण कार्यालय के काम के घंटों के दौरान और उस ट्रेन के प्रस्थान के निर्धारित समय से कम से कम 48 घंटे पहले टिकट वापस करते हैं, जिस ट्रेन के लिए टिकट मूल रूप से बुक किया गया था;
- जिस ट्रेन में आप नया आरक्षण चाहते हैं उसमें टिकट उपलब्ध है;
- कन्फर्म टिकट के मामले में, आप जिस श्रेणी के लिए आरक्षण चाहते हैं, उसके लिए आप नए आरक्षण शुल्क का भुगतान करते हैं, और आरएसी टिकट या प्रतीक्षा-सूची वाले टिकट के मामले में, आप लिपिक शुल्क का भुगतान करते हैं।

आप उसी ट्रेन के लिए या किसी अन्य ट्रेन के लिए टिकट को किसी भी पहले की तारीख के लिए पूर्व-निर्धारित कर सकते हैं। यह निम्नलिखित शर्तों के अधीन है:

1. आप आरक्षण कार्यालय के काम के घंटों के दौरान और उस ट्रेन के प्रस्थान के निर्धारित समय से कम से कम 48 घंटे पहले टिकट वापस करते हैं, जिस ट्रेन के लिए टिकट मूल रूप से बुक किया गया था;
2. जिस ट्रेन में आप नया आरक्षण चाहते हैं उसमें टिकट उपलब्ध है;
3. कन्फर्म टिकट के मामले में, आप जिस श्रेणी के लिए आरक्षण चाहते हैं, उसके लिए आप नए आरक्षण शुल्क का भुगतान करते हैं, और आरएसी टिकट या प्रतीक्षा-सूची वाले टिकट के मामले में, आप लिपिक शुल्क का भुगतान करते हैं।

आप टिकट को केवल एक बार स्थगित या पहले की किसी तारीख के लिए पूर्व-निर्धारित कर सकते हैं। एक स्थगित या पूर्व-निर्धारित गैर-तत्काल टिकट, तत्काल कोटा के लिए पात्र नहीं होगी, भले ही तत्काल शुल्क का भुगतान किया गया हो।

16. टिकट को स्थगित करने या पूर्व-निर्धारित करने के बाद यदि किराए में अंतर होता है, तो क्या शेष राशि वापस कर दी जाएगी?

हाँ, मूल रूप से बुक की गई यात्रा और संशोधित यात्रा के बीच किराए में अंतर के मामले में, किराए के बीच के अंतर को वापस कर दिया जाएगा।

17. यदि मैं एक स्थगित की गई या पूर्व-निर्धारित टिकट को कैंसिल करता हूँ तो क्या शुल्क लगाया जाएगा?

हाँ, यदि आप स्थगित की गई या पूर्व-निर्धारित टिकट को कैंसिल करते हैं, तो आपको कैंसिलेशन शुल्क देना होगा। यह उस शुल्क का जोड़ है, जो देय होता यदि मूल टिकट, स्थगित या पूर्व-निर्धारित कराने के समय ही कैंसिल कर दी जाती, और संशोधित टिकट को कैंसिल करने के लिए देय शुल्क, यह मानते हुए कि यह एक नया आरक्षण था।

यदि यात्रा को संशोधित करते समय कैंसिलेशन शुल्क का 25% या 50% वसूल किया गया था, तो केवल संशोधित टिकट को कैंसिल करने के लिए देय शुल्क, यह मानते हुए कि यह एक नया आरक्षण था, लागू होगा।

18. मैं यात्रा की श्रेणी को उच्च श्रेणी में कैसे अपग्रेड कर सकता हूँ?

यदि आप आरक्षण शुल्क और किराए के बीच के अंतर का भुगतान करते हैं, तो आप बिना किसी कैंसिलेशन शुल्क के, उसी ट्रेन और उसी दिन के लिए निम्न श्रेणी के आरक्षित टिकट को उच्च श्रेणी के टिकट में अपग्रेड कर सकते हैं। परिवर्तन की अनुमति केवल तभी दी जाएगी जब उच्च श्रेणी का टिकट उपलब्ध हो, और यदि आरक्षण कार्यालय के कार्य घंटों के दौरान और ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान के समय से छह घंटे पहले या यात्रा के दौरान परिवर्तन के लिए अनुरोध किया जाता है।

आप श्रेणी को केवल एक बार उच्च श्रेणी में अपग्रेड कर सकते हैं।

19. यदि मैं उस टिकट को कैंसिल करता हूँ जहाँ मैंने अपनी श्रेणी को अपग्रेड किया है, तो क्या शुल्क लगाया जाएगा?

हाँ, अगर आपने किसी ऐसे टिकट को कैंसिल किया है, जिस पर आरक्षण को बदलने की इजाजत दी गई है, तो आपको कैंसिलेशन शुल्क देना होगा। यह उस शुल्क का जोड़ है, जो उस समय देय होता जब आरक्षण में परिवर्तन की अनुमति के समय मूल आरक्षण रद्द कर दिया गया होता, और परिवर्तित आरक्षण के संबंध में देय शुल्क।

20. ट्रेन के लेट होने के कारण अगर मैंने यात्रा नहीं की तो मुझे पैसा वापस कैसे मिल सकता है?

यदि आप यात्रा नहीं करते हैं क्योंकि कोई ट्रेन तीन घंटे से अधिक की देरी से चलती है, तो आप बिना किसी कैंसिलेशन शुल्क या लिपिक शुल्क के पूरा किराया वापस प्राप्त कर सकते हैं। यह निम्नलिखित शर्तों के अधीन है:

1. कागज़ पर छपे टिकटों को कैंसिल करने के लिए आपको ट्रेन के वास्तविक प्रस्थान से पहले टिकट प्रस्तुत करना होगा।
2. ई-टिकट के लिए, ट्रेन के वास्तविक प्रस्थान से पहले आपको ऑनलाइन टिकट रद्द करना होगा या ऑनलाइन टीडीआर दाखिल करना होगा

21. अगर मेरी पिछली ट्रेन में देरी के कारण कनेक्टिंग ट्रेन छूट गई तो मुझे पैसा वापस कैसे मिल सकता है?

यदि आप जिस ट्रेन से यात्रा कर रहे थे, उस ट्रेन की देरी के कारण कनेक्टिंग ट्रेन छूट जाती है, तो यात्रा किए गए हिस्से का किराया वापस नहीं किया जाएगा और यात्रा न किए गए हिस्से का किराया बिना किसी कैंसिलेशन शुल्क या लिपिक शुल्क के वापस कर दिया जाएगा। पैसे की यह वापसी जंक्शन स्टेशन पर की जाएगी। इसका लाभ उठाने के लिए, जिस ट्रेन से आप यात्रा कर रहे थे, उसके वास्तविक आगमन के तीन घंटे के भीतर कैंसिल करने के लिए टिकट प्रस्तुत करें या इसे ऑनलाइन कैंसिल करें।

22. अगर रेलवे प्रशासन द्वारा मुझे बर्थ नहीं दिया जा सका है तो मुझे अपने पैसे वापस कैसे मिल सकते हैं?

यदि आपके पास एक आरक्षित/कन्फर्म टिकट है और रेलवे प्रशासन किसी भी कारण से आपको बर्थ देने में सक्षम नहीं है, तो आप बिना किसी रद्दीकरण शुल्क के अपना पूरा पैसा वापस पाने के पात्र होंगे। इसका लाभ उठाने के लिए आपको अपना टिकट रद्द करने के लिए प्रस्तुत करना होगा या इसे ऑनलाइन रद्द करना होगा:

- (a) यदि आपको बर्थ न दे पाने का कारण कोई दुर्घटना, अतिक्रमण, बाढ़ या अन्य अप्रत्याशित घटनाएँ हैं, तो ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान की तारीख (प्रस्थान के दिन को छोड़ कर) से तीन दिनों के भीतर किसी भी समय
- (b) अन्य स्थितियों में, ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान के तीन घंटे के भीतर किसी भी समय।

23. अगर मैंने यात्रा का केवल एक हिस्सा ही पूरा किया है तो मुझे पैसा वापस कैसे मिल सकता है?

यदि आप अंतिम गंतव्य स्टेशन पर पहुंचने से पहले ही अपनी यात्रा समाप्त करते हैं, तो आप आंशिक धन वापसी पाने के पात्र हैं। वापस होने वाली राशि आपके द्वारा भुगतान किए गए वास्तविक किराए और यात्रा की शुरुआत के स्टेशन से यात्रा समाप्त करने के स्टेशन तक के टिकट के लिए देय किराए के बीच का अंतर होगा। आप अपना पैसा उस स्टेशन पर वापस प्राप्त कर सकते हैं जहां आप उतरे थे, इसके लिए निम्नलिखित चरणों का पालन करना होगा:

1. अपना टिकट स्टेशन मास्टर को दें। बदले में स्टेशन मास्टर आपको टीडीआर (TDR) देगा।
2. मूल टीडीआर (TDR) लेकर रेलवे प्रशासन के उस मुख्य वाणिज्य प्रबंधक (रिफंड) को आवेदन करें जिसके अधिकार क्षेत्र में टीडीआर (TDR) जारी करने वाला स्टेशन आता है। आप यह आवेदन यात्रा शुरू होने की तारीख से दस दिनों के भीतर किसी भी समय कर सकते हैं।

24. यदि अप्रत्याशित परिस्थितियों के कारण यात्रा रोक दी जाती है, तो क्या मुझे पैसा वापस मिल सकता है?

हां, यदि दुर्घटना, अतिक्रमण या बाढ़ जैसी अप्रत्याशित परिस्थितियों के कारण रास्ते में ट्रेन की यात्रा समाप्त हो जाती है, तो निम्नलिखित परिस्थितियों में, उस स्टेशन पर पूरा किराया वापस कर दिया जाएगा जहां यात्रा समाप्त हुई है:

1. जब रेल प्रशासन उचित समय के भीतर ट्रांसशिपमेंट, डायवर्जन या अन्य तरीकों से आपको गंतव्य स्टेशन तक पहुंचाने में असमर्थ हो;
2. जब आप रेल दुर्घटना के शिकार हो गए हों या आप दुर्घटना में घायल हों और अपनी यात्रा जारी न रखें; या
3. किसी अन्य यात्री की, जो आपका परिजन या रिश्तेदार है, मृत्यु या चोट लगने की स्थिति में आपको अपनी स्वयं की यात्रा भी समाप्त करनी हो।

25. क्या ऐसी भी स्थितियां हैं जिनमें पूरे पैसे वापस नहीं होते हैं?

निम्नलिखित परिस्थितियों में आप पूरे पैसे वापस पाने के पात्र नहीं होंगे और आपको केवल यात्रा न किए गए हिस्से का किराया ही (बिना किसी रद्दीकरण शुल्क के) वापस मिलेगा:

1. अगर आपको आपके गंतव्य स्टेशन तक ले जाने के लिए रेलवे प्रशासन द्वारा की गई वैकल्पिक व्यवस्था से आप इनकार कर देते हैं;
2. यदि बंद, आंदोलन या रेल रोको के कारण रेल यात्रा रास्ते में समाप्त हो जाती है।

उन ट्रेनों के लिए जिनमें पॉइंट-टू-पॉइंट आधार पर अलग सर्व-समावेशी किराया संरचनाएं लागू हैं (उदाहरण के लिए शताब्दी एक्सप्रेस, राजधानी एक्सप्रेस आदि), अगर ट्रेन की यात्रा रास्ते में ही समाप्त हो जाती है और आप रेल प्रशासन द्वारा की गई वैकल्पिक व्यवस्था का लाभ उठाने के इच्छुक नहीं हैं, तो केवल यात्रा न किए गए हिस्से का किराया ही वापस किया जाएगा। वापस किए जाने वाले किराए की राशि की गणना प्रति किलोमीटर टिकट के किराए के आधार पर आनुपातिक आधार पर की जाएगी।

26. अगर एयर-कंडीशनिंग प्रदान नहीं की गई थी तो मुझे पैसा वापस कैसे मिल सकता है?

वातानुकूलित डिब्बों के लिए जारी किए गए टिकटों के लिए, यदि रेल प्रशासन यात्रा के एक हिस्से में एयर-कंडीशनिंग प्रदान करने में सक्षम नहीं था, तो आप पैसा वापस पाने के हकदार हैं।

(2) पैसे की वापसी राशि निम्नलिखित शर्तों पर निर्भर होगी:

क्रमांक.	स्थिति	पैसे की वापसी राशि
1.	अगर टिकट वातानुकूलित प्रथम श्रेणी के लिए है	वातानुकूलित प्रथम श्रेणी के किराए और प्रथम श्रेणी के किराए के बीच का अंतर
2.	यदि टिकट वातानुकूलित II-टीयर/III-टीयर वर्ग के लिए है	वातानुकूलित II-टीयर/III-टीयर श्रेणी के किराए और स्लीपर श्रेणी के किराए (मेल और एक्सप्रेस) के बीच का अंतर
3.	अगर टिकट वातानुकूलित चेर कार के लिए है	वातानुकूलित चेर कार का किराया और द्वितीय श्रेणी का किराया (मेल और एक्सप्रेस) के बीच का अंतर
4.	अगर टिकट एग्जीक्यूटिव श्रेणी के लिए है	उस खंड के संबंधित अनुभाग के लिए अधिसूचित एग्जीक्यूटिव श्रेणी का किराया और संबंधित दूरी के लिए प्रथम श्रेणी का किराया (मेल और एक्सप्रेस) के बीच का अंतर

आप ट्रेन के आने के 24 घंटे के भीतर किसी भी समय गंतव्य स्टेशन पर पैसा वापस प्राप्त कर सकते हैं। पैसा वापस पाने के लिए आपको निम्नलिखित दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा:

- a. टिकट;
- b. टिकटों की जाँच के लिए जिम्मेदार अधिकारी का एक प्रमाण पत्र जिसमें निम्नलिखित का उल्लेख हो:
 - i. टिकट का विवरण,
 - ii. कोच नंबर,
 - iii. उन स्टेशनों के नाम जिनके बीच वातानुकूलन उपलब्ध नहीं था।

27. अगर मुझे मेरे द्वारा बुक की गई श्रेणी से नीचे की श्रेणी में यात्रा करने के लिए कहा गया था तो मुझे पैसा वापस कैसे मिल सकता है?

यदि आपने किसी विशेष श्रेणी के लिए टिकट बुक किया है, लेकिन निचली श्रेणी में यात्रा करने के लिए कहा गया है, क्योंकि बुक की गई श्रेणी में स्थान उपलब्ध नहीं है, तो आप पैसा वापस पाने के हकदार हैं। वापस होने वाली राशि वास्तव में भुगतान किए गए किराए और उस श्रेणी के लिए देय किराए के बीच का अंतर होगा जिसमें आपने वास्तव में यात्रा की थी।

आप अपने गंतव्य स्टेशन या मूल स्टेशन पर निम्नलिखित दस्तावेजों को प्रस्तुत करके पैसा वापस पा सकते हैं:

(a) टिकट;

(b) टिकटों की जांच के लिए जिम्मेदार अधिकारी से एक प्रमाण पत्र जिसमें प्रमाणित किया गया हो कि आपने वास्तव में निचली श्रेणी में यात्रा की थी क्योंकि बुक की गई श्रेणी में कोई स्थान उपलब्ध नहीं था।

28. अगर मेरा टिकट खो गया है, फट गया है, या विकृत हो गया है तो मुझे पैसा वापस कैसे मिल सकता है?

अगर आपका टिकट खो गया है या गुम हो गया है, तो आपको पैसा वापस नहीं मिल सकता।

कटे-फटे टिकट के मामले में, अगर टिकट पर दिखाई देने वाले विवरणों के आधार पर टिकट की असलियत और प्रामाणिकता की पुष्टि हो जाती है, तो आप पैसा वापस पा सकते हैं।

29. यदि मेरा टिकट खो जाता है, गुम हो जाता है, फट जाता या विकृत हो जाता है, तो क्या डुप्लीकेट टिकट जारी करने के लिए मुझे अतिरिक्त शुल्क देना होगा?

हाँ. शुल्क चुकाकर आप स्टेशन मास्टर से डुप्लीकेट टिकट प्राप्त कर सकते हैं। टिकट के खो जाने, गुम हो जाने, कटे-फटे टिकट की स्थिति में डुप्लीकेट टिकट जारी करने का शुल्क इस प्रकार है:

क्रमांक.	डुप्लीकेट टिकट का अनुरोध करने का समय	Charge
1.	अगर आप आरक्षण चार्ट तैयार होने से पहले डुप्लीकेट टिकट का अनुरोध करते हैं	द्वितीय और शयनयान श्रेणी के मामले में INR 50 और अन्य श्रेणियों के मामले में INR 100
2.	अगर आप आरक्षण चार्ट तैयार होने के बाद डुप्लीकेट टिकट का अनुरोध करते हैं	कुल किराए का 25% (आरएसी या प्रतीक्षा-सूची के टिकटों के लिए) और 50% (कन्फर्म टिकट के लिए), या ऊपर उल्लिखित न्यूनतम राशि (INR 50 या INR 100), जो भी कम हो।

30. अगर खोया या गायब हुआ टिकट मुझे मिल जाता है, तो क्या मुझे डुप्लीकेट टिकट के लिए चुकाए गए शुल्क का पैसा वापस मिल सकता है?

अगर डुप्लीकेट टिकट जारी होने के बाद आपको अपना खोया हुआ या गुम हुआ टिकट मिल जाता है, तो आप डुप्लीकेट टिकट जारी करने के लिए दिया गया पैसा वापस पा सकते हैं, जो कि किराए की राशि का 5% या न्यूनतम 20 रुपये की कटौती के बाद मिलेगा। यह पैसा वापस पाने के लिए आपको ट्रेन के प्रस्थान से पहले मिले मूल टिकट को डुप्लीकेट टिकट के साथ प्रस्तुत करना होगा।

31. अगर किन्हीं अप्रत्याशित परिस्थितियों के कारण मैं आरक्षण काउंटर तक नहीं पहुंच पा रहा हूँ तो मुझे पैसा वापस कैसे मिल सकता है?

यदि आप बंद, आंदोलन, बाढ़, या इसी तरह की अन्य स्थितियों के कारण टिकट रद्द करने के लिए स्टेशन या आरक्षण काउंटर या वर्तमान काउंटर तक पहुंचने में असमर्थ हैं, तो आपको एक टीडीआर (TDR)

जारी किया जाएगा जो ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान से 3 दिनों के बाद तक मान्य होगा। आप यात्रा शुरू होने की निर्धारित तिथि से 10 दिनों के भीतर पैसा वापस पाने के लिए, मूल टीडीआर (TDR) को संलग्न करके उस मुख्य वाणिज्य प्रबंधक (रिफंड) को आवेदन कर सकते हैं जिनके अधिकार क्षेत्र में टीडीआर (TDR) जारी करने वाला स्टेशन आता है।

अध्याय 2: आरक्षण किसी अन्य व्यक्ति को देना

1. क्या मैं अपना आरक्षण किसी और को दे सकता हूँ?

हां, आप अपना आरक्षण किसी अन्य व्यक्ति को दे सकते हैं, लेकिन केवल तभी जब आप निम्नलिखित शर्तों को पूरा करते हैं:

1. आपका टिकट कन्फर्म होना चाहिए
2. आपका टिकट रियायती नहीं होना चाहिए।
3. आपको निम्नलिखित में से किसी एक श्रेणी में आना चाहिए:
 - परिवार के सदस्य: यदि आपको अपना आरक्षण परिवार के किसी अन्य सदस्य को देने की आवश्यकता है, तो आपको ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान से 24 घंटे पहले एक अनुरोध दर्ज करना होगा।
 - सरकारी कर्मचारी: यदि आप एक सरकारी कर्मचारी हैं, जिन्हें ड्यूटी पर यात्रा करने की आवश्यकता है, तो आपका आरक्षण किसी अन्य सरकारी कर्मचारी को दिया जा सकता है। आपकी यात्रा को मंजूरी देने वाले प्राधिकारी को ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम 24 घंटे पहले अनुरोध दर्ज करना होगा।
 - राष्ट्रीय कैडेट कोर (एनसीसी): यदि आप एनसीसी का हिस्सा हैं, तो आपका आरक्षण दूसरे कैडेट को दिया जा सकता है। समूह के प्रमुख को ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम 24 घंटे पहले अनुरोध दर्ज करना होगा।
 - छात्र: यदि आप किसी मान्यता प्राप्त शिक्षण संस्थान में पढ़ने वाले छात्र हैं, तो आपका आरक्षण उसी संस्थान के किसी अन्य छात्र को दिया जा सकता है। प्राचार्य या कुलपति या डीन या संस्था के अन्य प्रभारी व्यक्ति को ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम 48 घंटे पहले अनुरोध दर्ज करना होगा।
 - विवाह पार्टी: यदि आप एक विवाह पार्टी के हिस्से के रूप में यात्रा कर रहे हैं और किसी अन्य सदस्य को अपना आरक्षण देने की आवश्यकता है, तो आपको ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान से 48 घंटे पहले अनुरोध दर्ज करना होगा।

2. मेरे आरक्षण को किसी अन्य व्यक्ति को स्थानांतरित करने की प्रक्रिया क्या है?

अपना आरक्षण किसी अन्य व्यक्ति को देने के लिए, इन चरणों का पालन करें:

पड़ाव 1: जांचें कि क्या आप ऊपर बताई गई शर्तों को पूरा करते हैं

पड़ाव 2: इस फॉर्म को भरें

पड़ाव 3: इसे मुख्य आरक्षण पर्यवेक्षक को जमा करें।

अध्याय 3: सामान

1. मैं एक ट्रेन में कितना सामान ले जा सकता हूँ?

आप यात्री डिब्बे में, छोटा सामान अपने साथ ले जा सकते हैं। आपको केवल वही सामान ले जाना चाहिए, जो डिब्बे में आसानी से फिट हो सके और बैठने, चलने या सोने वाली जगह न घेरे ताकि अन्य यात्रियों को कोई असुविधा न हो। कृपया ध्यान दें कि सारे सामान की ज़िम्मेदारी केवल उसके मालिक की है।

सामान का अधिकतम आकार जो आप यात्री डिब्बे में अपने साथ ले जा सकते हैं, डिब्बे की श्रेणी के अनुसार अलग होता है:

- वातानुकूलित और प्रथम श्रेणी: 100 सेमी x 60 सेमी x 25 सेमी, और 70 किलो तक।
- द्वितीय श्रेणी: ऐसे व्यक्तिगत सामान का अधिकतम आकार 100 सेमी x 60 सेमी x 25 सेमी से बड़ा और 35 किलोग्राम से ज़्यादा भार नहीं होना चाहिए।
- वातानुकूलित 3-टियर और वातानुकूलित चैयर कार: ऐसे व्यक्तिगत सामान का अधिकतम आकार 55 सेमी x 45 सेमी x 22.5 सेमी से बड़ा और 40 किलोग्राम से ज़्यादा भार नहीं होना चाहिए।
- प्रथम श्रेणी, वातानुकूलित शयनयान: 50 किग्रा.
- शयनयान श्रेणी: 40 किग्रा.

इस आकार/भार के सामान के लिए आपको फ्री भत्ता दिया जाता है। हालांकि, कोई भी सामान जो इस तय सीमा से ज़्यादा है, तो आपको इसे ब्रेकवैन में ले जाने के लिए बुक कराना होगा और इसके लिए आपको शुल्क भी देना होगा। लेकिन, अगर आप प्रथम श्रेणी या वातानुकूलित डिब्बे में यात्रा कर रहे हैं, तो आप यात्री डिब्बे में सामानबड़ा सामान भी ले जा सकते हैं।

कृपया नोट करें कि रेलवे के माथेरान हिल सेक्शन के लिए आपको केवल एक छोटा हैंडबैग, छाता, एक चलने की छड़ी या इसी तरह का सामान, फ्री में ले जाने की इजाज़त है। सामानकोई अन्य सामान ले जाने के लिए आपको फ़ीस देनी होगी। निम्नलिखित फ़्री भत्ता दिया जाएगा:

- रेल मोटर: 11.5 किग्रा.
- प्रथम श्रेणी: 7.5 किग्रा.
- द्वितीय श्रेणी: 5 किग्रा.

2. मैं एक सीजनल टिकट में कितना सामान ले जा सकता हूँ?

अगर आपके पास मासिक या तिमाही सीजनल टिकट है तो आप यात्री डिब्बे में निम्नलिखित भार का सामान अपने साथ ले जा सकते हैं:

- प्रथम श्रेणी: 15 किग्रा.
- द्वितीय श्रेणी: 10 किग्रा.

EMU ट्रेन के मामले में, यदि आपके पास मासिक या तिमाही सीजनल टिकट है तो आप यात्री डिब्बे में, प्रथम श्रेणी में 15 किलोग्राम से ज़्यादा और द्वितीय श्रेणी में 10 किलोग्राम से ज़्यादा भारी सामान नहीं ले जा सकते। हालांकि, इस मामले में आप ब्रेकवैन या वेंडर की वैन में अधिक सामान ले जा सकते हैं।

3. क्या होगा अगर मैं यात्री डिब्बे में भारी सामान अपने साथ ले जाऊं तो?

अगर आप यात्री डिब्बे में, प्रश्न 1 में दिए गए नाप और भार से ज़्यादा सामान ले जाते हैं, तो सामान के पूरे भार पर शुल्क लिया जाएगा और आपको कोई फ़्री भत्ता नहीं मिलेगा।

अगर ऐसा सामान रास्ते में पाया गया और तब उसे ब्रेकवैन में स्थानांतरित किया जाता है, तो फ़्री भत्ता केवल उस दूरी के लिए दिया जाएगा जिसमें सामान ब्रेकवैन में था। जिस दूरी के दौरान सामान यात्री डिब्बे में था, उसके लिए कोई फ़्री भत्ता नहीं दिया जाएगा और पूरे भार के लिए देय शुल्क लिया जाएगा।

4. मुझे कौन से सामान को तौलने और बुक करने की आवश्यकता है?

आपको अपने सारे सामान को तौलना और बुक करना होता है, चाहे आप इसे अपने साथ यात्री डिब्बे में ले जा रहे हों या ब्रेकवैन में। हालांकि, आपको निम्नलिखित सामानों को तौलने की ज़रूरत नहीं है:

- वातानुकूलित प्रथम श्रेणी और प्रथम श्रेणी के टिकटों के लिए निम्नलिखित सामानों को तौला नहीं जाएगा: टिफिन बास्केट छोटे आइस बॉक्स समेत, छोटे हैंड बैग या जुड़े हुए केस (सूटकेस शामिल नहीं), चलने की छड़ें और छतरियां।
- द्वितीय श्रेणी के टिकटों के लिए, निम्नलिखित सामानों को तौला नहीं जाएगा: चलने की छड़ें, छतरियां, और भोजन के अन्य सामान जो यात्रा के दौरान ज़रूरी हो सकते हैं।
- घरेलू सामान, जैसे फर्नीचर जो वैगन में बुक किया गया है, जिसका उल्लेख प्रश्न 21 में किया गया है।

5. एक बच्चे के टिकट या आधे टिकट पर अधिकतम कितना भार ले जाया जा सकता है?

आप यात्री डिब्बे में एक बच्चे के (आधे) टिकट पर, प्रश्न 1 में बताए भार का आधा हिस्सा ले जा सकते हैं, जिसे फ़्री भत्ता दिया जाएगा। इसका मतलब है कि कंपार्टमेंट श्रेणी के अनुसार निम्नलिखित भार ले जाया जा सकता है:

- वातानुकूलित और प्रथम श्रेणी: 35 किग्रा
- द्वितीय श्रेणी: 17.5 किग्रा
- वातानुकूलित 3-टियर और वातानुकूलित चैयर कार: 20 किग्रा
- प्रथम श्रेणी, वातानुकूलित स्लीपर: 25 किग्रा
- शयनयान श्रेणी: 20 किग्रा

6. अगर मेरे पास एक कम्बाइंड टिकट है, तो मैं अधिकतम कितना भार ले जा सकता/सकती हूँ जिस पर फ़्री भत्ता दिया जाएगा?

अगर आप कम्बाइंड टिकट पर यात्रा कर रहे हैं, तो आपके लिए फ़्री सामान भत्ता कम्बाइंड टिकट के हार्ड क्लास के आधार पर होगा। उदाहरण के लिए, यदि आपके पास वातानुकूलित 3-टियर और वातानुकूलित प्रथम श्रेणी का कम्बाइंड टिकट है, तो फ़्री भत्ता वातानुकूलित प्रथम श्रेणी में आपके द्वारा ले जाए जा सकने वाले अधिकतम भार के आधार पर होगा, न कि वातानुकूलित 3-टियर के आधार पर।

7. क्या मैं एक से ज़्यादा टिकट खरीद सकता हूँ ताकि मैं अतिरिक्त सामान ले जा सकूँ या फ्री भत्ता पा सकूँ?

नहीं, आप ऐसा नहीं कर सकते। अगर आप फ्री भत्ता पाने या अतिरिक्त सामान ले जाने के लिए एक से ज़्यादा टिकट खरीदते हुए पाए जाते हैं, तो आपको केवल एक टिकट पर ही फ्री भत्ता दिया जाएगा, और आपका दूसरा टिकट कैंसिल कर दिया जाएगा। इसके अलावा, आपके सामान का अतिरिक्त भार, संबंधित स्केल के आधार पर स्केल-L, स्केल-R, स्केल-P और स्केल-S पर टैरिफ रेट से 6 गुना शुल्क लिया जाएगा। यह शुल्क कम से कम 50 रूपये होगा।

8. अगर मेरे पास अतिरिक्त सामान है तो मैं क्या कर सकता हूँ?

अगर आपके पास अतिरिक्त सामान है, तो आप इसे ब्रेकवैन में ले जाने के लिए बुक कर सकते हैं। डिब्बे की किसी भी श्रेणी में आप ब्रेकवैन में अधिकतम 150 किलोग्राम वज़न तक का सामान ले जा सकते हैं। इसके अलावा, आप एक निजी मोटरसाइकिल या दो पहिया स्कूटर या साइकिल भी ले जा सकते हैं।

9. क्या मुझे ब्रेकवैन में सामान बुक करने के लिए शुल्क देना होगा?

हां, ब्रेकवैन में सामान बुक करने के लिए आपको लागू शुल्क का भुगतान करना होगा। इसके लिए कोई फ्री भत्ता नहीं है। ब्रेकवैन में सामान बुक करने के लिए भुगतान किए जाने वाले शुल्क की गणना, आपके सामान के भार के आधार पर की जाती है, जैसा कि प्रश्न 10 में बताया गया है। न्यूनतम शुल्क जो आपको देना होगा वो 30 रूपये है।

10. ब्रेकवैन में सामान बुक करने के लिए मुझे कितना शुल्क देना होगा?

शुल्क या तो वास्तविक भार के आधार पर या वॉल्यूमेट्रिक आधार पर प्राप्त भार के अनुसार निर्धारित किया जाएगा, और इन दोनों में जो भी अधिक होगा, वही लिया जाएगा। इसके लिए न्यूनतम शुल्क रु. 30 है।

अगर बेसिक रेट के प्रतिशत के रूप में एक से ज़्यादा एक्सट्रा चार्ज लगाने पड़ते हैं, तो प्रत्येक एक्सट्रा चार्ज की गणना बेसिक रेट के संदर्भ में अलग से की जाएगी, न कि किसी अन्य एक्सट्रा रेट पर।

11. सामान के भार की गणना कैसे की जाती है?

आपके सामान के भार की गणना नीचे दिए गए तरीके से की जाएगी।

सामान का वास्तविक भार	निर्धारित भार
10 किग्रा से अधिक नहीं	10 किग्रा
10 किग्रा से अधिक, लेकिन 20 किग्रा से अधिक नहीं	20 किग्रा
20 किग्रा से अधिक, लेकिन 30 किग्रा से अधिक नहीं	30 किग्रा
30 किग्रा से अधिक, लेकिन 40 किग्रा से अधिक नहीं	40 किग्रा

40 किग्रा से अधिक, लेकिन 50 किग्रा से अधिक नहीं	50 किग्रा
50 किग्रा से अधिक, लेकिन 60 किग्रा से अधिक नहीं	60 किग्रा
60 किग्रा से अधिक, लेकिन 70 किग्रा से अधिक नहीं	70 किग्रा
70 किग्रा से अधिक, लेकिन 80 किग्रा से अधिक नहीं	80 किग्रा
80 किग्रा से अधिक, लेकिन 90 किग्रा से अधिक नहीं	90 किग्रा
90 किग्रा से अधिक, लेकिन 100 किग्रा से अधिक नहीं	अधिकतम 1 क्विंटल

उदाहरण के लिए, यदि आपका भार 15 किलो है, तो इसे 20 किलो माना जाएगा।

12. मैं ब्रेकवैन में ले जाने के लिए सामान कैसे बुक करूँ?

ब्रेकवैन में कम से कम 50 किलोमीटर की दूरी के लिए सामान बुक किया जा सकता है, जो कि शुरू से अंत तक की दूरी पर लागू होता है। सामान बुक करने के लिए, इन चरणों का पालन करें:

पड़ाव 1: अपना सामान भली प्रकार से पैक करें और इस पर हिंदी या अंग्रेजी में पूरी तरह स्पष्ट लेबल लगाएं। यदि सामान ठीक से पैक नहीं किया गया है, तो आपको या आपके द्वारा अधिकृत एजेंट को एक फॉरवर्डिंग नोट भेजना चाहिए जिसमें पैकेजिंग के साथ पाए गए किसी भी डिफेक्ट को रिकॉर्ड करना चाहिए।

पड़ाव 2: यदि सामान उसी ट्रेन में ले जाया जाना है जिस में आप यात्रा कर रहे हैं, तो आपको ट्रेन निकलने के निर्धारित समय से कम से कम 30 मिनट पहले स्टेशन के सामान कार्यालय में उपस्थित होना होगा। यदि आपने अपना निवास स्थान एडवांस में बुक कर लिया है, तो सामान भी उसी समय एडवांस में बुक किया जा सकता है। कृपया ध्यान दें कि यदि आप पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे क्षेत्र या दार्जिलिंग हिमालयन रेलवे में यात्रा कर रहे हैं, तो आपको अपना सामान 24 घंटे पहले भेजने के लिए प्रस्तुत करना होगा, यदि यह भार में 75 किलोग्राम या आकार में 1.22 मीटर x 0.91 मीटर x 0.60 मीटर से अधिक है।

पड़ाव 3: प्रश्न 10 में बताये अनुसार लागू शुल्क का भुगतान करें।

13. क्या मैंने ब्रेकवैन में जो सामान बुक किया है, उसे उसी ट्रेन में ले जाया जाएगा जिसमें मैं यात्रा कर रहा हूँ?

ब्रेकवैन में आपने जो सामान बुक किया है, यह ज़रूरी नहीं कि वह भी उसी ट्रेन में जाए जिसमें आप यात्रा कर रहे हैं, और इस बात की कोई गारंटी नहीं है कि सामान एक निश्चित समय अवधि के अंदर ही पहुंचा दिया जाएगा। हालांकि, जिस ट्रेन में आप यात्रा कर रहे हैं, उसी ट्रेन में सामान भेजने के लिए रेलवे प्रशासन द्वारा हर संभव प्रयास किया जाएगा।

14. लगेज में भारी सामान क्या होता है?

यदि लगेज का कोई सामान भार में 100 किलोग्राम से अधिक या नाप में 1m x 1m x 0.7m से अधिक बड़ा है, तो इसे भारी माना जाता है। एक वस्तु को भारी माना जाएगा, भले ही वह 100 किलोग्राम से कम हो, यदि सामान के किसी एक आयाम (लंबाई, चौड़ाई या ऊंचाई) में से कोई भी एक निर्दिष्ट नाप से 10% से ज्यादा हो।

इस तरह के सामानों को केवल ब्रेकवैन में ले जाया जा सकता है, और भारी सरचार्ज लगाया जाता है, जो कि ब्रेकवैन में सामान ले जाने के लिए चार्ज किये जाने वाले सामान्य रेट से दोगुना है। निम्नलिखित मामलों में अतिरिक्त चार्ज भी लिया जा सकता है:

- अगर इस तरह के अतिरिक्त सामान की बुकिंग नहीं हुई है, तो टैरिफ रेट स्केल-R के अनुसार छह गुना जुर्माना लगाया जा सकता है।
- बुक किए गए सामान पर सामान्य चार्ज लगाया जा सकता है जो सामान के पहली बार भार करने के दौरान अधिक पाया गया था।

15. अगर यात्रा के दौरान मुझे कई पड़ाव पर रुकना हो तो मुझे अपना सामान कैसे बुक करना चाहिए?

यदि आप यात्रा के दौरान एक या अधिक स्टेशनों पर रुकने वाले हैं, तो आप निम्नलिखित में से किसी एक तरीके से सामान बुक करा सकते हैं:

- पूरी यात्रा के लिए सामान अपने साथ ले जाएं।
- सामान (पूरी तरह या उसका एक हिस्सा) सीधे उसी स्टेशन पर बुक करें जिसके लिए आपने टिकट लिया है। फिर आप अपना यात्रा टिकट और सामान का टिकट दिखा कर ब्रेक जर्नी स्टेशन पर अपना सामान ले सकते हैं। सामान के टिकट में स्टेशन कोड के इनिशियल्स, स्टेशन मास्टर के इनिशियल्स और तारीख होनी चाहिए।

अगर आप अपने साथ ही सामान ले जाने का चुनाव करते हैं, तो आपको लगेज क्लर्क को स्टेशन (स्टेशनों) के बारे में सूचित करना होगा कि आप कौन से स्टेशन (स्टेशनों) पर रुकने वाले हैं, साथ ही यह सुनिश्चित करें कि ब्रेकिंग स्टेशन (स्टेशनों) का नाम, आपके लगेज टिकट के पीछे दर्ज किया गया हो।

16. अगर मैं अपना सामान बुक नहीं करता तो इसके क्या परिणाम होंगे?

यदि रास्ते में या गंतव्य स्टेशन पर सामान बिना बुक किया या आंशिक रूप से बुक किया गया पाया जाता है, तो पूरे सामान को तौला जाएगा और फ्री भत्ता केवल उस सामान के भार पर उपलब्ध होगा जो स्वीकार्य फ्री भत्ते से अधिक नहीं है, निम्नलिखित से अधिक होने पर:

- वातानुकूलित प्रथम श्रेणी: 15 किग्रा
- वातानुकूलित 2-टियर शयनयान, प्रथम श्रेणी: 10 किग्रा
- वातानुकूलित 3-टियर/वातानुकूलित चेंबर कार श्रेणी: 10 किग्रा
- शयनयान श्रेणी/द्वितीय श्रेणी: 10 किग्रा

बाकी सामान पर स्केल-L, स्केल-R, स्केल-P और स्केल-S, जो भी लागू होगा, पर टैरिफ रेट का 6 गुना चार्ज लिया जाएगा। इसके लिए न्यूनतम शुल्क 50 रुपये है।

यदि आपके पास एक ही यात्रा टिकट है और आप बिना बुक किए या आंशिक रूप से बुक किया हुआ सामान ले जा रहे हैं, जिसका भार फ्री सामान भत्ते से ज़्यादा है, लेकिन ऊपर उल्लेखित भत्ते के अंदर है तो आपसे स्केल-R, स्केल-P, स्केल-S और स्केल-E रेट पर, जो भी लागू होगा, के अनुसार सामान के फ्री भत्ते से ज़्यादा भार के लिए शुल्क लिया जाएगा। इसके लिए न्यूनतम शुल्क 30 रुपये है।

17. अगर मैं बिना बुक किए सामान के लिए शुल्क का भुगतान नहीं करता तो क्या होगा?

अगर आप देने से मना करते हैं या मांग करने पर देय भाड़ा शुल्क का भुगतान करने में असमर्थ हैं, तो आपका सामान केश ऑन डिलीवरी वे-बिल के अंतर्गत निकटतम स्टेशन पर स्थानांतरित कर दिया जाएगा और बाद में ब्रेकवैन में आपके गंतव्य स्थान पर स्थानांतरित कर दिया जाएगा। रसीद आपको सौंप दी जाएगी और आप सभी देय शुल्क का भुगतान करने के बाद ही अपना सामान ले सकेंगे।

हालांकि, अगर आपके सामान को आपके गंतव्य स्थान तक स्थानांतरित करने के लिए पर्याप्त समय नहीं है, तो आपका सामान हिरासत में ले लिया जाएगा और क्लोक-रूम में स्थानांतरित कर दिया जाएगा। आप क्लोक-रूम शुल्क सहित देय शुल्क का भुगतान करके अपना सामान ले जा सकते हैं।

18. मेरे सामान का क्या होगा अगर मैं उस स्टेशन से आगे की यात्रा करता हूँ जिसके लिए मैंने टिकट खरीदा है?

अगर आप उस स्टेशन से आगे यात्रा करते हैं जिसके लिए आपने टिकट खरीदा है, तो जितना आपके सामान का भार फ्री भत्ते से अधिक है उस पर इस प्रकार शुल्क लगाया जाएगा:

- अगर आपने बुक किए गए गंतव्य (जिसे ओवरराइड कहा जाता है) से आगे यात्रा करने के अपने इरादे के बारे में रेलवे प्रशासन को पहले से सूचित कर दिया, तो आपको लगेज रेट्स के बीच के अंतर का भुगतान करना होगा, (i) वह स्टेशन जहां से टिकट ली गई और जिन स्टेशनों तक के लिए टिकट है; और (ii) आरंभिक स्टेशन से उस स्टेशन तक जिसे आप ओवरराइड करते हैं।
- अगर आप अधिकृत दूरी से ज्यादा यात्रा करते पाए जाते हैं, तो आपको ओवरराइड की गई दूरी के अनुसार लगेज चार्ज का छह गुना भुगतान करना होगा, जो कम से कम 50 रुपये है। हालांकि, यदि सामान बुक नहीं किया गया होगा तो शुरुआती स्टेशन से आपके द्वारा ओवरराइड किए जाने वाले स्टेशन तक, सामान के स्केल रेट के अनुसार छह गुना, जो कम से कम 50 रुपये है, चार्ज किया जाएगा।

19. क्या मैं रेलवे में फर्नीचर जैसी बड़ी चीजें ले जा सकता हूँ?

हां, आप रेलवे में घर का बड़ा सामान ले जा सकते हैं। हालांकि इन्हें यात्री डिब्बे या ब्रेकवैन में नहीं रखा जा सकता, इनके परिवहन के लिए आप एक पूरी वैगन बुक कर सकते हैं। ऐसे सामान के परिवहन के लिए, आपको न्यूनतम भार लिमिट का पालन करना होगा, जो इस प्रकार है:

1. ब्रॉड गेज पर 60 क्विंटल प्रति चार पहिया वाहन
2. मीटर गेज पर 45 क्विंटल प्रति चार पहिया वाहन
3. नैरो गेज पर 35 क्विंटल प्रति चार पहिया वाहन

आपके द्वारा परिवहन किए जा रहे भार के अनुसार ही आपको शुल्क देना होगा।

हालांकि, जोड़ी गई चारपाइयों को यात्री ट्रेनों द्वारा ले जाया जा सकता है। चारपाई ले जाने के लिए आपको इसे बुक कराना होगा, और इसे इसके मालिक की ज़िम्मेदारी पर ही ले जाया जाएगा। एक चारपाई का भार 40 किलो माना जाएगा। उदाहरण के लिए, भले ही चारपाई का भार 20 किग्रा या 60 किग्रा हो, लेकिन इसे 40 किग्रा का ही माना जाएगा। चारपाई ले जाने के लिए आपको शुल्क देना होगा। यह शुल्क आपके द्वारा प्राप्त की जा रही पार्सल सेवा के प्रकार के अनुसार निर्धारित किया जाएगा जो कि स्केल-L, स्केल-R, स्केल-P और स्केल S है। इसके लिए आपको फ्री भत्ता नहीं दिया जाएगा।

यदि आप बिना बुकिंग के चारपाई ले जाते हैं, तो इसका पता लगने पर आपको जुर्माना देना होगा।

- अगर यात्रा के दौरान इसका पता चलता है:
 - बिना पता लगे आप चारपाई को कितनी दूरी तक ले गए: आपको सामान्य रेट का 6 गुना भुगतान करना होगा जो चारपाई पर लागू होता। न्यूनतम शुल्क 50 रुपये है।
 - गंतव्य स्टेशन तक पता लगने के बाद चारपाई को कितनी दूरी तक ले जाया गया: एक बार जब चारपाई को ब्रेकवैन में ले जाया जाता है, तो आपको सामान्य शुल्क का भुगतान करना होगा जो कि चारपाई पर लागू होता है। न्यूनतम शुल्क 50 रुपये है।
- अगर गंतव्य स्टेशन पर इसका पता लगता है तो: आपको चारपाई पर लागू होने वाले सामान्य रेट का 6 गुना भुगतान करना होगा। न्यूनतम शुल्क 50 रुपये है।

20. क्या मुझे कोई वस्तु ले जाने से पहले रेलवे अधिकारियों को सूचित करने की आवश्यकता है?

आपको रेलवे अधिकारियों को केवल तब सूचित करना होगा यदि आप निम्नलिखित में से कोई वस्तु अपने साथ ले जा रहे हैं:-

- a. सूखा खून
- b. लाश
- c. पशु शव
- d. हड्डियां जिन्हें ब्लीच और साफ नहीं किया गया है
- e. नगर निगम या सड़क की सफाई या कचरा
- f. मायसेलियम सहित किसी भी प्रकार की गैर-रासायनिक खाद
- g. रैग्स, लेकिन ऑयली रैग्स नहीं
- h. कोई भी सड़ा हुआ जानवर या वनस्पतिक पदार्थ
- i. मानव राख
- j. मानव कंकाल और मानव शरीर के अंग

अन्य वस्तुओं को ले जाने के लिए किसी भी प्रकार सूचना की देने की आवश्यकता नहीं है।

21. मुझे ट्रेन में किन वस्तुओं को ले जाने की अनुमति नहीं है?

आपको ट्रेन में निम्नलिखित वस्तुओं को ले जाने की अनुमति नहीं है:

- a. आपत्तिजनक वस्तुएं, जैसे गीली खाल, खाल आदि। हालांकि आप जंगली जानवरों की खाल ले जा सकते हैं जो सुरक्षित रूप से एयर-टाइट बॉक्स में पैक की जाती हैं और इनके मालिक की ज़िम्मेदारी पर ले जाई जाती हैं।
- b. विस्फोटक, खतरनाक और ज्वलनशील वस्तुएं। हालांकि आप व्यक्तिगत सामान के हिस्से के रूप में सुरक्षा आधारित सिनेमैटोग्राफ फिल्म और सुरक्षा कारतूस ले जा सकते हैं।
- c. खाली गैस-सिलेंडर। हालांकि इन्हें ब्रेकवैन में ले जाया जा सकता है।
- d. तेल, ग्रीस, पेंट आदि जैसे पदार्थ, जो एक पैकेज में रखे गए हों, अन्य सामान के संपर्क में आने पर, टूट-फूट या रिसाव से अन्य वस्तुओं को नुकसान पहुंचा सकते हैं।
- e. किसी भी प्रकार की सूखी घास, सूखे पत्ते और बेकार के कागज।
- f. मरी मुर्गी और शिकार।
- g. एसिड और अन्य संक्षारक पदार्थ।

22. क्या कुछ वस्तुओं के लिए कोई विशेष निर्देश दिए गए हैं?

हां, आपको कुछ वस्तुओं के लिए विशेष निर्देशों का पालन करना होगा:

1. घी: 20 किलो से ज्यादा घी ठीक से पैक करके ब्रेकवैन में ले जाना चाहिए। आप यात्री डिब्बे में 20 किलो से कम घी अपने साथ ले जा सकते हैं, भले ही वह ठीक से पैक न किया गया हो।
2. संगीत वाद्ययंत्र: आप यात्री डिब्बे में, प्रति यात्री एक संगीत वाद्ययंत्र ले जा सकते हैं। इसके लिए आपको वाद्ययंत्र का भार करवाना होगा और भार के हिसाब से आपको फ्री भत्ता दिया जाएगा।
3. टेलीविजन सेट: आप यात्रियों के डिब्बे में, प्रति यात्री एक टेलीविजन सेट ले जा सकते हैं। इसके लिए आपको टेलीविजन सेट के भार या नाप, जो भी अधिक हो, के आधार पर फ्री भत्ता दिया जाएगा।
4. बच्चों की तिपहिया साइकिल: आप यात्री डिब्बे में प्रति यात्री एक तिपहिया साइकिल ले जा सकते हैं।
5. मूर्तियां: आप यात्री डिब्बे में मूर्तियां ले जा सकते हैं। इसके लिए आपको एक शुल्क देना होगा और आपको फ्री भत्ता नहीं दिया जाएगा। ऐसी पैक की हुई मूर्ति का आकार 26"×15"×12" से अधिक नहीं होना चाहिए और उसका भार 50 किलो से अधिक नहीं होना चाहिए।
6. पर्सनल कंप्यूटर: आप यात्री डिब्बे में एक पर्सनल कंप्यूटर (टेबलटॉप कंप्यूटर/डेस्कटॉप कंप्यूटर) और उससे जुड़े गैजेट्स (चार्लिंज केबल, माउस आदि) ले जा सकते हैं। हालांकि, आपको इसके लिए फ्री भत्ता नहीं दिया जाएगा, और आप इसके लिए किसी भी प्रकार के नुकसान या क्षति का दावा नहीं कर सकते। आप मॉनिटर और सीपीयू को अलग-अलग ले जा सकते हैं, कीबोर्ड और यूपीएस को सूटकेस के अंदर रखकर ले जाना चाहिए। इसके अलावा, एक टेलीविजन सेट को पर्सनल कंप्यूटर के साथ नहीं ले जाया जा सकता।
7. ऑक्सीजन सिलेंडर: आप यात्री डिब्बे में ऑक्सीजन सिलेंडर और उसके सपोर्टिंग स्टैंड को ले जा सकते हैं। इसके लिए मरीज के पास मेडिकल सर्टिफिकेट होना चाहिए। ऑक्सीजन सिलेंडर और सपोर्टिंग स्टैंड के लिए फ्री भत्ता मिलेगा।

23. क्या मैं ट्रेन में ज़रूरी चिकित्सा उपकरण, जैसे व्हीलचेयर या ऑक्सीजन सिलेंडर ले जा सकता हूं?

हां, आप ज़रूरी चिकित्सा उपकरण ले जा सकते हैं। लोकोमोटर विकलांग यात्रियों के लिए, यात्री डिब्बे में सहायक उपकरण जैसे बच्चों की पुशचेयर, व्हीलचेयर, हाथ से चलने वाली ऑटो ट्राइसाइकिल, मोटर चालित तिपहिया, आदि फ्री में ले जा सकते हैं। हालांकि, इसके निम्नलिखित शर्तों को पूरा किया जाना चाहिए:

1. आपको एक सरकारी डॉक्टर द्वारा एक नोट दिखाना होगा जिसमें कहा गया हो कि यात्री को लोकोमोटर विकलांगता है और असिसटिव ऐड के बिना वह यात्रा नहीं कर सकता;
2. असिसटिव ऐड, फोल्डेबल होनी चाहिए और इसे डिब्बे के अंदर समायोजित करने में परेशानी नहीं होनी चाहिए, नहीं तो इसे ब्रेकवैन में ले जाना होगा;
3. डिब्बे में अन्य यात्रियों से ऐसी गाड़ी ले जाने के लिए सहमति लेनी होगी।

इसके अलावा, जिन यात्रियों को ऑक्सीजन सिलेंडर की ज़रूरत होती है, वे ट्रेन में, यात्री डिब्बे में सिलेंडर और उसके सहायक स्टैंड को ले जा सकते हैं, और आपको इसके लिए फ्री भत्ता मिलेगा, जैसा कि प्रश्न 1 में बताया गया है। इसे ले जाने के लिए आपके पास एक चिकित्सा प्रमाण पत्र होना चाहिए। कृपया ध्यान दें कि यह ज़रूरी नहीं है कि आपके साथ कोई मेडिकल अटेंडेंट या नर्स हो।

अध्याय 4: ट्रेनों और प्लेटफार्मों पर प्रतिबंधित गतिविधियाँ

1. क्या रेलवे स्टेशन या ट्रेन में किसी गतिविधि की मनाई है?

हाँ, कुछ गतिविधियाँ माना हैं, और केवल तभी की जा सकती हैं जब उनके लिए विशिष्ट सुविधाएँ प्रदान की जाएँ: -

- (a) कचरा फेंकना
- (b) थूकना, पेशाब करना, या शौच करना
- (c) नहाना या कपड़े धोना
- (d) खाना बनाना, या बर्तन धोना या कोई अन्य वस्तु धोना
- (e) पशु या पक्षियों को खिलाना
- (f) वाहनों की मरम्मत या धुलाई
- (g) वस्तुओं का भंडारण

2. क्या मैं रेलवे स्टेशन या ट्रेन में पोस्टर लगा सकता हूँ या कुछ भी लिख सकता हूँ?

नहीं, जब तक अधिकारियों ने आपको ऐसा करने की अनुमति नहीं दी है, तब तक आप रेलवे स्टेशन या ट्रेन पर पोस्टर नहीं लगा सकते या कुछ भी लिख या चित्र नहीं बना सकते।

3. क्या मुझे बिना अनुमति के रेलवे स्टेशन या ट्रेन पर पोस्टर लगाने या लिखने या चित्र बनाने के लिए दंडित किया जा सकता है?

हां, आपको 500, ₹. का जुर्माना लगाया जा सकता है अगर आप बिना अनुमति के पोस्टर लगाएंगे या लिखेंगे या कुछ भी चित्र बनाएंगे। यदि आप किसी अन्य तरीके से रेलवे संपत्ति को तोड़ते हैं (उदाहरण के लिए, यदि आप एक दीवार खरोंचेते हैं) तो आपको दंडित किया जा सकता है।

निम्नलिखित व्यक्ति यह जुर्माना वसूल सकते हैं:

- (ए) स्टेशन मास्टर या स्टेशन प्रबंधक
- (बी) कर्मशियल डिपार्टमेंट का अधिकारी, जो कम से कम टिकट कलेक्टर की रैंक का हो
- (सी) ऑपरेटिंग डिपार्टमेंट का अधिकारी, जो कम से कम टिकट कलेक्टर के समकक्ष रैंक का हो
- (डी) रेल प्रशासन द्वारा विशेष रूप से अधिकृत कोई अन्य अधिकारी

अध्याय 5: शिकायत और नुकसान भरपाई

1. रेलवे दावा न्यायाधिकरण क्या होता है?

रेलवे दावा न्यायाधिकरण (रेलवे क्लेम ट्रिब्यूनल) एक भाग है जो रेलवे प्रशासन के खिलाफ इसके सुपुर्द किए गए जानवरों या सामानों का नुकसान होने, नष्ट होने, उनमें क्षति होने, खराब हो जाने या डिलीवरी न होने के दावों में निर्णय सुनाता है।

यह यात्री किराए या माल-भाड़े की वापसी के मामलों की भी जांच करता है, और रेल दुर्घटनाओं के कारण यात्रियों की मृत्यु होने पर या उनको चोट लगने के मामलों में मुआवजा निर्धारित करता है।

2. मैं किन परिस्थितियों में न्यायाधिकरण से संपर्क कर सकता हूँ?

अगर आप स्वयं को निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में पाते हैं, तो आप रेल प्रशासन के खिलाफ दावा करने के लिए न्यायाधिकरण से संपर्क कर सकते हैं:

- अगर कोई सामान या कोई जानवर, जिसे आपने कहीं भेजने के लिए रेलवे में बुक किया था, खो जाता है, नष्ट हो जाता है, क्षतिग्रस्त हो जाता है, या गंतव्य स्थान पर नहीं पहुँचता है।
- अगर आप यात्री टिकट या माल भाड़े के किराए की राशि के वापसी के हकदार हैं।
- अगर आप या आपके परिवार के किसी सदस्य की ट्रेन में यात्रा करते समय हुई दुर्घटना में मृत्यु हो गई है या वह घायल हो गया है।

3. न्यायाधिकरण से मुझे क्या राहत मिलेगी?

न्यायाधिकरण आपको मुआवजा के रूप में रेलवे से कुछ धनराशि दिलाएगा।

4. न्यायाधिकरण में आवेदन कौन दाखिल कर सकता है?

आवेदन स्वयं या अपने एजेंट या वकील के माध्यम से दाखिल किया जा सकता है। इसे स्वयं जाकर जमा किया जाना चाहिए या डाक या ईमेल द्वारा भेजा जाना चाहिए।

5. आवेदन कब तक जमा किया जाना चाहिए?

अवधि इस बात पर निर्भर करती है कि आपका दावा किस प्रकार का है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

क्रमांक.	दावे का प्रकार	अवधि
1.	सामान (जानवरों सहित) जिसे आपने कहीं भेजने के लिए रेलवे में बुक किया था, खो गया है, नष्ट हो गया है, क्षतिग्रस्त हो गया है, या गंतव्य स्थान पर नहीं पहुँचा है	माल रेलवे को सौंपे जाने की तारीख से 3 साल के भीतर
2.	आप यात्री टिकट या माल भाड़े के किराए की राशि के वापसी के हकदार हैं	रेलवे को किराया या माल भाड़ा का भुगतान करने की तारीख से 3 साल के भीतर

- | | | |
|----|--|---------------------------------|
| 3. | आप या आपके परिवार के किसी सदस्य की ट्रेन में यात्रा करते समय हुई दुर्घटना में मृत्यु हो गई है या वह घायल हो गया है | दुर्घटना होने के 1 वर्ष के भीतर |
|----|--|---------------------------------|

6. अगर आवेदन दाखिल करने की अवधि समाप्त हो गई है, तो मैं क्या कर सकता हूँ?

अगर आवेदन दाखिल करने की अधिकतम अवधि समाप्त हो गई है, तब भी अगर आप यह साबित करने में सक्षम हैं कि आपके पास निर्धारित समय के भीतर आवेदन दाखिल नहीं करने का पर्याप्त कारण था तो न्यायाधिकरण आपको आवेदन दाखिल करने की अनुमति दे सकता है।

7. न्यायाधिकरण की कुल कितनी बेंच हैं?

न्यायाधिकरण की निम्नलिखित स्थानों में कुल 20 बेंच हैं:



आप सभी बेंचों के पते यहाँ देख सकते हैं।

8. मुझे कैसे पता चलेगा कि किस बेंच से संपर्क करना चाहिए?

आप किस बेंच से संपर्क कर सकते हैं यह आपके दावे के प्रकार पर निर्भर करता है:

क्रमांक.	दावे का प्रकार	बेंच	उदाहरण
1.	सामान (जानवरों सहित) जिसे आपने कहीं भेजने के लिए रेलवे में बुक किया था, खो गया है, नष्ट हो गया है, क्षतिग्रस्त हो गया है, या गंतव्य स्थान पर नहीं पहुँचा है	जिस स्थान पर माल ढुलाई के लिए सौंपा गया था, उस स्थान के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र* वाली बेंच, या जिस स्थान पर माल पहुँचना था, उस स्थान के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र* वाली बेंच, या जिस स्थान पर नुकसान, विनाश या क्षति होने की घटना हुई है, उस स्थान के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र* वाली बेंच।	अगर आपने कोई माल मुंबई से कोलकाता भेजा था, और वह सामान नागपुर के पास खराब हो गया था, तो आप कोलकाता बेंच या नागपुर बेंच से संपर्क कर सकते हैं।
2.	आप यात्री टिकट या माल भाड़े के किराए की राशि के वापसी के हकदार हैं	जिस स्थान पर किराया या माल भाड़ा का भुगतान किया गया था, उस स्थान के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र* वाली बेंच, या जिस स्थान पर गंतव्य स्टेशन स्थित है, उस स्थान के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र* वाली बेंच।	अगर अगर आप बेंगलुरु से दिल्ली की यात्रा करने वाले थे, लेकिन आपने अपने किराए का भुगतान चेन्नई में किया था, तो आप चेन्नई बेंच या दिल्ली बेंच से संपर्क कर सकते हैं।
3.	आप या आपके परिवार के किसी सदस्य की ट्रेन में यात्रा करते समय हुई दुर्घटना के परिणामस्वरूप मृत्यु हो गई है या वह घायल हो गया है	जिस स्थान पर दुर्घटना हुई, उस स्थान के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र* वाली बेंच, या जिस स्थान पर आप सामान्य रूप से निवास करते हैं, उस स्थान के क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र* वाली बेंच।	अगर अगर आप भुवनेश्वर के निवासी हैं, और पटना से जयपुर की यात्रा कर रहे थे, लेकिन लखनऊ को पार करते समय आप घायल हो गए, तो आप लखनऊ बेंच या भुवनेश्वर बेंच में जा सकते हैं।

*क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार - यह जानने के लिए कि किन क्षेत्रों पर किस बेंच या खंडपीठ का अधिकार क्षेत्र है, दस्तावेज़ के पृष्ठ 54 पर दी गई अनुसूची। में यहाँ देखें।

9. आवेदन दाखिल करने की प्रक्रिया क्या है?

कोई आवेदन दाखिल करने के लिए, इन चरणों का पालन करें:

पड़ावा: सही फॉर्म चुनें

आपको कौन सा फॉर्म भरना है यह आपके दावे के प्रकार पर निर्भर होता है:

क्रम सं.	दावे का प्रकार	फॉर्म
1.	सामान (जानवरों सहित) जिसे आपने कहीं भेजने के लिए रेलवे में बुक किया था, वह खो गया है, नष्ट हो गया है, क्षतिग्रस्त हो गया है, या गंतव्य स्थान पर नहीं पहुँचा है	फॉर्म I
2.	आप यात्री टिकट या माल भाड़े के किराए की राशि के वापसी के हकदार हैं	फॉर्म II
3.	आप या आपके परिवार के किसी सदस्य की ट्रेन में यात्रा करते समय हुई दुर्घटना में मृत्यु हो गई है या वह घायल हो गया है	फॉर्म III

सभी फॉर्म यहाँ उपलब्ध हैं।

पड़ाव 2: फॉर्म भरें

आवेदन पत्र को स्पष्ट रूप से भरें। फॉर्म को डबल स्पेसिंग के साथ टाइप किया जाना और अच्छी गुणवत्ता वाले कागज पर प्रिंट किया जाना चाहिए।

पड़ाव 3: दस्तावेजों का एक पैकेट बनाएं

निम्नलिखित दस्तावेजों को किसी वकील या केंद्र सरकार या राज्य सरकार के राजपत्रित अधिकारी द्वारा प्रमाणित करा कर उनका एक पैकेट बनाएं:

1. फॉर्म की कम-से-कम तीन प्रतियाँ बनानी चाहिए। अगर एक से अधिक उत्तरदाता हैं, तो अतिरिक्त उत्तरदाताओं की संख्या के बराबर आवेदन की अतिरिक्त प्रतियाँ जमा करें। उदाहरण के लिए, अगर दो उत्तरदाता हैं, तो आवेदन की चार प्रतियाँ जमा करें, अगर तीन उत्तरदाता हैं, तो आवेदन की पाँच प्रतियाँ जमा करें, इत्यादि।
2. फ़ाइल के आकार के लिफाफे जिस पर प्रत्येक उत्तरदाता का पता लिखा हो।
3. रेलवे की रसीद या पार्सल का वे बिल या सामान का टिकट की एक प्रति।
4. मूल बिक्री चालान (बीजक), अगर कोई हो।
5. दावे पर निर्णय लेने वाले रेलवे प्रशासन के आदेश/पत्र की एक प्रति, अगर कोई हो।
6. ओपन डिलीवरी या असेसमेंट डिलीवरी देते समय, माल के नुकसान, विनाश या क्षति के बारे में रेलवे प्रशासन द्वारा जारी मूल प्रमाण पत्र की एक प्रति।
7. माल या जानवरों के नुकसान, क्षति, विनाश या डिलीवरी न होने के लिए आपके द्वारा रेलवे प्रशासन को जारी नोटिस की एक प्रति। यह नोटिस सामान या जानवर सौंपने के 6 महीने के भीतर प्रशासन को तामील कराई गई होनी चाहिए।
8. किसी अन्य दस्तावेज की प्रतियाँ जिन्हें आप प्रासंगिक समझ सकते हैं।

पड़ाव 4: देय शुल्क तय करें

अगर आपका दावा किसी दुर्घटना में लगी चोट या मृत्यु से संबंधित नहीं है, तो आपको अपने आवेदन के साथ एक तय शुल्क का भुगतान करना होगा। शुल्क की आवश्यक राशि आपके दावे के मूल्य पर निर्भर करती है। मूल्यों और उससे जुड़े शुल्क की सूची दस्तावेज़ के पृष्ठ 56 पर दी गई अनुसूची II में यहाँ उपलब्ध है।

पड़ाव 5: फॉर्म, दस्तावेज और शुल्क (अगर लागू हो) जमा करें

फॉर्म और दस्तावेज संबंधित बेंच के रजिस्ट्रार, अतिरिक्त रजिस्ट्रार या सहायक रजिस्ट्रार के कार्यालय में जमा किए जाने चाहिए। आप दस्तावेजों के साथ फॉर्म को कार्यालय में पंजीकृत डाक या ईमेल द्वारा भी भेज सकते हैं। अगर आपने दस्तावेजों को ईमेल से भेजा है, तो इसके बाद आपको उन्हें पंजीकृत डाक से भी भेजना होगा।

10. क्या मेरी ओर से कोई वकील पेश हो सकता है?

हाँ, एक वकील न्यायाधिकरण से राहत प्राप्त करने में आपकी सहायता कर सकता है। इसका मतलब यह है कि न्यायाधिकरण में कोई वकील आपके आवेदन और अन्य दस्तावेज जमा कर सकता है और आपके मामले पर बहस भी कर सकता है।

इसके अलावा, आप बिना वकील के स्वयं ही पेश होना भी चुन सकते हैं।

11. अगर मैं न्यायाधिकरण के फैसले से संतुष्ट नहीं हूँ, तो मैं क्या कर सकता हूँ?

अगर आप न्यायाधिकरण के फैसले से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप उच्च न्यायालय में अपील कर सकते हैं। इसके लिए आपको निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए:

अपील केवल अंतिम आदेश के खिलाफ ही दायर हो सकती है, किसी अंतरिम आदेश के खिलाफ नहीं।

अपील अंतिम आदेश के बाद 90 दिनों की अवधि के भीतर दायर की जानी चाहिए।

अगर न्यायाधिकरण द्वारा अंतिम आदेश दोनों पक्षों की सहमति से पारित किया गया है, तो आप अपील दायर नहीं कर सकते।

12. मैं कैसे पता कर सकता हूँ कि मुझे किस उच्च न्यायालय से संपर्क करना चाहिए?

उच्च न्यायालय का चुनाव इस बात पर निर्भर होगा कि आपके मामले का फैसला न्यायाधिकरण की किस बेंच ने किया है। वह बेंच जिस क्षेत्र में स्थित है, आप अपनी अपील उस क्षेत्र के क्षेत्राधिकार वाले उच्च न्यायालय में दायर कर सकते हैं।

उदाहरण के लिए, अगर आपके मामले का फैसला जयपुर की बेंच ने किया है, तो आप अपनी अपील राजस्थान उच्च न्यायालय में दायर कर सकते हैं।



