

अध्याय 31

धन वापसी नियम

इसमें इस्तेमाल न की गई यात्रा टिकटों के किरायों की धन वापसी संबंधी महत्वपूर्ण नियमों का समावेश है। ये नियम भारतीय रेल सम्मेलन कोचिंग दर सूची सं. 25 पार्ट 1 वाल्यूम 1 में विस्तार से दर्शाये गये हैं।

धनवापसी (रिफण्ड) के मामले में किराये का अर्थ है -

मूल किराया + आरक्षण शुल्क + सुपरफास्ट सरचार्ज (यदि गाड़ी सुपरफास्ट हो तो) + अन्य कोई प्रभार यदि कोई हो तो + डैवलपमेंट चार्ज

स्टेशन जहाँ से धन वापसी हो सकती है

धन वापसी, टिकट जारी करने वाले स्टेशन पर की जाती है। लेकिन, यदि किसी अन्य स्टेशन से यात्रा शुरू करने के लिये टिकट जारी की गई हो तो धन वापसी निम्न तरीके से होगी --

- I) टिकट जारी करने वाले उस स्टेशन से गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान समय तक और
- II) प्रतीक्षा सूची, आर.ए.सी. व कन्फर्म टिकट के मामले में उल्लेखित समय सीमाओं के भीतर यात्रा शुरू किये जाने वाले स्टेशन से

अन्य स्टेशनों से धन वापसी

टिकट जारी करने वाले और यात्रा शुरू किये जाने वाले स्टेशन के अलावा किसी अन्य स्टेशन से भी धन वापसी की जा सकती है बशर्ते

- (I) टिकट आरक्षण कार्यालय के कार्य के घंटों के दौरान और उस स्टेशन (जहाँ से टिकट मान्य है) पर सम्बन्धित गाड़ी के आरक्षण चार्ट तैयार होने से पहले प्रस्तुत की गई हो और
- (II) स्टेशन रिकार्ड से टिकट और उसके विवरण का सत्यापन करना उस स्टेशन कार्यालय द्वारा संभव हो।

धन वापसी के समय पूर्णांकन

धनवापसी करते समय निरस्तीकरण शुल्क को पूर्णांकित किया जाता है जिसके नियम वे ही लागू होंगे जो किराया लेते समय लागू होते हैं।




अनारक्षित टिकट

- अ) यदि कोई अनारक्षित टिकट गाड़ी के वास्तविक प्रस्थान समय के 3 घंटे के भीतर वापसी के लिये प्रस्तुत किया जाता है तो द्वितीय श्रेणी के मामले में 10 रु प्रति यात्री व अन्य श्रेणियों के मामले में 20रु प्रति यात्री की दर से कल्क्रेज़ चार्ज काट कर प्रारम्भिक स्टेशन के स्टेशन मास्टर द्वारा धन वापसी की जाएगी।

- ब) ऐसे स्टेशन जहाँ बुकिंग पूरे समय खुली रहती है, वहाँ अनारक्षित टिकट जो उस पूरे दिन के लिये वैध रहती है, के गंतव्य स्टेशन के लिये दिन की आखिरी गाड़ी के वास्तविक प्रस्थान समय से 3 घंटे के भीतर प्रस्तुत की जाए तो प्रति यात्री 10 रु कल्केज़ चार्ज की कटौती के बाद पूरी धन वापसी की जाएगी।

आर ए सी एवं प्रतीक्षा सूची टिकटें

आर ए सी और प्रतीक्षा सूची वाले टिकट जो गाड़ी के वास्तविक प्रस्थान समय के पहले व बाद में निम्नलिखित समय सीमा तक प्रस्तुत किये गये हो, के मामले में प्रति यात्री 20 रु कल्केज़ चार्ज की कटौती के बाद पूरी धन वापसी की जाएगी -

-  200 किमी तक की टिकटों के लिये 3 घंटे तक
-  201 से 500 किमी तक की टिकटों के लिये 6 घंटे तक
-  500 किमी से ऊपर तक की टिकटों के लिये 12 घंटे तक




रात्रिकालीन गाड़ियों की टिकटों के लिये धन वापसी

आरक्षित, आर.ए.सी. तथा प्रतीक्षा सूची वाली टिकटों की धन वापसी यात्रा शुरू होने वाले स्टेशन पर शाम 21 बजे से सुबह 6.00 बजे के बीच चलने वाली रात्रिकालीन गाड़ियों के लिये पर उल्लेखित समय सीमा के भीतर और अगले दिन आरक्षण कार्यालय के खुलने के पहले चार घंटे के भीतर, जो भी समय बाद में हो, धन वापसी प्राप्त की जा सकती है।

कन्फर्म आरक्षित टिकटें जिन पर सीट / बर्थ अलाट हैं

- अ) यदि टिकट गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान के 24 घंटों के अधिक पहले निरस्त करने के लिये प्रस्तुत किया जाता है तो निम्न फ्लेट रेट से प्रति यात्री कटौती के बाद धन की वापसी की जाएगी -

ACFC	-	70/-
EXECU.	-	70/-
2 AC	-	60/-
3 AC	-	60/-
FC	-	60/-
Chair Car	-	60/-
SL	-	40/-
2 nd CLASS	-	20/-

- ब) निर्धारित प्रस्थान के 24 घंटों पहले से लेकर और गाड़ी चलने के निर्धारित समय से 4 घंटे पहले तक निरस्त करने के लिये प्रस्तुत की जाती है तो कुल किराये के 25% के निरस्त प्रभार की कटौती करने के बाद धन वापसी की जाएगी लेकिन फ्लेट रेट से कम नहीं काटा जाएगा।
- स) यदि टिकट गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान समय से पहले 4 घंटे के भीतर और गाड़ी के वास्तविक प्रस्थान समय के बाद निम्नलिखित समय सीमा तक निरस्त करने के लिये प्रस्तुत की जाती है:
-  200 किमी तक की टिकटों के लिये 3 घंटे तक
 -  201 से 500 किमी तक की टिकटों के लिये 6 घंटे तक
 -  500 किमी से ऊपर तक की टिकटों के लिये 12 घंटे तक

तो कुल किराये के 50% के निरस्त प्रभार की कटौती करने के बाद धन वापसी की जाएगी, लेकिन फ्लेट रेट से कम नहीं काटा जाएगा।

आंशिक रूप से कन्फर्म आरक्षण वाली टिकटें

किसी पार्टी/ पारिवारिक टिकट पर यदि कुछ व्यक्ति/ व्यक्तियों को सीट/ बर्थ अलाट हो जाती है और कुछ व्यक्ति आर.ए.सी./प्रतीक्षा सूची में हैं और समूची टिकट, गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान समय के 4 घंटे के भीतर तथा वास्तविक प्रस्थान समय के 3 घंटे बाद तक यात्रा शुरू किये जाने वाले स्टेशन पर निरस्त करने के लिये प्रस्तुत की जाती है तो कन्फर्म सीटों/ बर्थों के लिये भी प्रति यात्री 20 रु क्लर्केंज चार्ज की कटौती की जाएगी।

बहु यात्रा वाली आरक्षित टिकट

ऐसी बहु यात्रा टिकट (जिसमें यात्रा एक से अधिक चरणों में की जा रही हो) पर जहाँ एक यात्रा हेतु आरक्षण अलाट हो व दूसरी प्रतीक्षा सूची/आर ए सी में हो तो प्रारम्भिक स्टेशन पर टिकट प्रस्तुत किये जाने पर प्रारम्भिक स्टेशन की परिस्थिति के अनुसार कटौती करके प्रारम्भिक स्टेशन के स्टेशन मास्टर द्वारा धनवापसी की जाएगी।

गाड़ियों का विलंब से चलना

यदि किसी गाड़ी के 3 घंटे से अधिक विलम्ब से चलने के कारण यदि टिकट को प्रस्तुत किया गया हो तो निरस्त प्रभार अथवा क्लर्केंज चार्ज की कटौती किये बिना कन्फर्म/ आर ए सी/ प्रतीक्षा सूची वाले टिकटों पर पूर्ण किराया वापसी की जाएगी। निरस्तीकरण के लिए समय की सीमा वो ही लगे होगी जो आरक्षित/आर ए सी/ प्रतीक्षा सूची वाले टिकटों के प्रति लागू होती है।

मिलान वाली गाड़ी का छूट जाना

गाड़ियों के देर से चलने के कारण मिलान वाली गाड़ी का छूट जाना - यदि टिकट को उस गाड़ी के वास्तविक आगमन के बाद, जिसके द्वारा यात्री ने यात्रा की है, तीन घंटे के भीतर जंक्शन स्टेशन पर प्रस्तुत किया गया हो तो सभी टिकटों पर यात्रा किये गये भाग का किराया काटकर शेन किराया जंक्शन

स्टेशन के स्टेशन मास्टर द्वारा वापस किया जाएगा। ऐसे आरक्षित टिकट अन्य गाड़ी से यात्रा करने हेतु वैध किये जा सकते हैं।

आरक्षित स्थान की व्यवस्था न होना

आरक्षित टिकट धारक यात्रियों को, जिस किसी भी कारण, सीट/ बर्थ सुलभ कराने में रेलवे की असमर्थता के कारण टिकटों को निरस्त किया जाए बशर्ते गाड़ी के वास्तविक प्रस्थान के बाद 3 घंटे के भीतर प्रस्तुत किया गया हो तो पूर्ण किराया वापसी की जाएगी।

गाड़ी सेवाओं को रोक देना

दुर्घटना, रेल सम्पर्क टूटने एवं बाढ़ के कारण मार्ग के बीच में गाड़ी-सेवा को रोक देने पर -

- अ) यदि रेल प्रशासन उचित समय के भीतर यात्रियों को उनके गंतव्य तक पहुँचाने में असमर्थ हो तो निरस्त प्रभागों की कटौती किये बिना सम्पूर्ण यात्रा के किराये की पूर्ण वापसी मार्गवर्ती स्टेशन के स्टेशन मास्टर/ स्टेशन अधीक्षक द्वारा की जाएगी।
- ब) यदि रेलवे ने वैकल्पिक व्यवस्था की हो तथा यात्री इस व्यवस्था का लाभ उठाने में इच्छुक न हो तो निरस्त प्रभागों की कटौती किये बिना, यात्रा किये भाग के किराये की कटौती के बाद शें-राशि की वापसी मार्गवर्ती स्टेशन के स्टेशन मास्टर/ स्टेशन अधीक्षक द्वारा की जाएगी।
- स) रेल दुर्घटना में किसी यात्री की मृत्यु अथवा हताहत हो जाने के कारण यात्रा भंग होने पर संबंधित व्यक्ति अथवा उसके निकट संबंधियों के लिये बिना किसी कटौती के बुक की गई सम्पूर्ण यात्रा के किराये की पूर्ण वापसी मार्गवर्ती स्टेशन के स्टेशन मास्टर/ स्टेशन अधीक्षक द्वारा की जाएगी।
- द) बंद, आंदोलन एवं रेल रोक अभियान के कारण गाड़ी सेवाओं के बंद होने की स्थिति में निरस्त प्रभागों की कटौती किये बिना, यात्रा किये भाग के किराये की कटौती कर शें-राशि की वापसी मार्गवर्ती स्टेशन के स्टेशन मास्टर/ स्टेशन अधीक्षक द्वारा की जाएगी।

वातानुकूलन संयंत्र की खराबी

यदि यात्रा के दौरान वातानुकूलन संयंत्र खराब रहा हो तथा गाड़ी आगमन के पश्चात् बीस घंटे के भीतर गंतव्य स्टेशन पर गाड़ी टिकट परीक्षक/ कन्डक्टर/ गार्ड के प्रमाणपत्र के साथ टिकट प्रस्तुत किया गया हो -

- क) यदि टिकट ACFC का रहा हो तो ACFC तथा प्रथम श्रेणी (FC) के किराये के बीच के अंतर के बराबर धन वापसी गंतव्य स्टेशन के स्टेशन मास्टर/ अधीक्षक द्वारा की जाएगी।

- ख) यदि टिकट 2AC/3AC का रहा हो 2AC/3AC तथा शयनयान श्रेणी (मेल/एक्स.)(SL M/E) के किराये के बीच के अंतर के बराबर धन वापसी गंतव्य स्टेशन के स्टेशन मास्टर। अधीक्षक द्वारा की जाएगी।
- ग) यदि टिकट एसी चेयरकार का रहा हो एसी चेयरकार तथा दूसरी श्रेणी (मेल/एक्स.) किराये के बीच के अंतर के बराबर धन वापसी गंतव्य स्टेशन के स्टेशन मास्टर/अधीक्षक द्वारा की जाएगी।
- घ) यदि टिकट एकज़ीक्यूटिव श्रेणी का रहा हो एकज़ीक्यूटिव श्रेणी तथा प्रथम श्रेणी के किराये के बीच के अंतर के बराबर धन वापसी गंतव्य स्टेशन के स्टेशन मास्टर। अधीक्षक द्वारा की जाएगी।

खोई, गुम हुई एवं कटी फटी की गई टिकटे

खोई, गुम हुई एवं कटी-फटी की गई टिकटों पर कोई धन वापसी नहीं मिलेगी। लेकिन ऐसी आरक्षित टिकटों के बदले निम्नलिखित प्रभारों का भुगतान करने पर दूसरी नयी टिकटे जारी की जा सकता है।

चार्ट बनने के पूर्व

केवल कल्केज चार्जेज लियें जायेंगे।

चार्ट बनने के बाद

- | | | | |
|------------------------------|---|-----------------|--------------|
| अ) आरक्षित टिकट के मामले में | - | फटी व खराब टिकट | 25% |
| | | खो जाने पर | 50% |
| ब) आर ए सी टिकट के मामले में | - | फटी व खराब टिकट | 25% |
| | | खो जाने पर | कोई लाभ नहीं |

रियायती वापसी टिकटे

रियायती वापसी टिकटों के अप्रयुक्त भाग पर धन वापसी नहीं दी जाती है।

अंशतः प्रयुक्त टिकटे

जहाँ यात्रा का कुछ हिस्सा तय किया गया है, उन टिकटों के अप्रयुक्त भाग पर धन वापसी नहीं दी जाती है। विशेष परिस्थिति में टी डी आर जारी की जाएगी व धन वापसी सी सी एम द्वारा की जाएगी।

यात्रा की दिनांक तथा निम्न श्रेणी से उच्च श्रेणी में बदलाव

जहाँ यात्रा पूर्व निश्चित तिथि से आगे या बाद में की गई हो अथवा निम्न श्रेणी से उच्च श्रेणी में बदली गई हो उन टिकटों पर धन वापसी, पहले आरक्षण में परिवर्तन किये जाने पर देय निरस्त प्रभार और परिवर्तित आरक्षण (दूसरा) पर भी निरस्त प्रभार काटकर धन वापसी की जाएगी।

धन वापसी कार्यालय से धन वापसी

जब किसी कारण, चाहे कोई भी हो, स्टेशन पर धन वापसी अनुमेय न हो अथवा प्रदान न की गई हो, यात्री अपना टिकट स्टेशन पर प्रस्तुत कर सकता है और टिकट डिपॉजिट रिसीट प्राप्त कर सकता है। यह टिकट जमा रसीद यात्री को यात्रा की निर्धारित तिथि से 30 दिन के अन्दर जारी की जाती है।

तीस दिन के बाद आने वाले यात्रियों को कोई रसीद नहीं दी जाती है। उसके बाद यात्री को धनवापसी के लिये आवेदन पत्र, मूल रसीद संलग्न करके रसीद जारी करने वाले रेलवे के मुख्य वाणिज्य प्रबंधक को भेजनी होगी। यह आवेदन बुक की गई यात्रा के 90 दिन के भीतर संबंधित धन वापसी कार्यालय पहुँच जाना चाहिये।

टिकट डिपॉजिट रसीद

जब भी यात्री को धन वापसी चाहिये तो नियमानुसार स्टेशन से प्राप्त किया जा सकती है लेकिन यदि किसी विशेष परिस्थिति में स्टेशन से धन वापसी प्राप्त नहीं की जा सके तो टिकट संग्राहक कार्यालय से यात्री को टिकट डिपॉजिट रसीद प्राप्त कर लेनी चाहिये ताकि इस टी.डी.आर. के आधार पर धन वापसी सी सी एम से प्राप्त की जा सके। टी.डी.आर. यात्रा की दिनांक से 30 दिन बाद तक जारी की जा सकती है। टी.डी.आर. निर्धारित फॉर्म में तीन प्रतियों में बनायी जाती है। पहली प्रति यात्री प्रति, दूसरी सी.सी.एम. प्रति तथा तीसरी रिकार्ड प्रति होती है। टी.डी.आर. में यात्री का नाम, स्टेशन से, स्टेशन को, टिकट नंबर तथा टिकट जमा करने का समय, दिन व कारण लिखकर रेल कर्मचारी द्वारा हस्ताक्षर किये जाएंगे।

यात्री प्रति यात्री को दे दी जाएगी तथा सी सी एम प्रति टिकट के साथ टी.डी.आर. जारी करने वाले स्टेशन के सी सी एम को भेज दी जाएगी। यात्री प्रार्थनापत्र के साथ टी.डी.आर. की प्रति संलग्न कर टी.डी.आर. जारी करने वाली रेलवे के सी सी एम को भेज देगा जो सी सी एम कार्यालय में यात्रा प्रारम्भ करने की निर्धारित तिथि से 90 दिन के भीतर पहुँच जानी चाहिये। किराये की वापसी सी सी एम द्वारा की जाएगी। यदि 90 दिन बाद टी.डी.आर. सी.सी.एम. कार्यालय में पहुँचता है तो सी.सी.एम. चाहे तो मेरिट के आधार पर धन वापसी की जायेगी।

इ.डी.आर. (एक्सपेशन डाटा रिपोर्ट)

यह कोच चैक करने के पश्चात टी.टी.ई./कन्डक्टर के द्वारा निम्न मामलों में बनाई जाती है :-

1. जब यात्री नहीं आया हो।
2. जब टिकट में व्यक्ति संख्या के विरुद्ध कम यात्री यात्रा कर रहे हों।
3. जब डिब्बे का वातानुकूल उपस्कर खराब हो गया हो।
4. जब यात्री को निम्नतर श्रेणी में यात्रा करनी पड़े।
5. जब यात्री को आरक्षित टिकट पर आरक्षित स्थान उपलब्ध नहीं कराया जाये।
6. जब गाड़ी रद्द कर दी जाये।
7. जब गाड़ी सेवा के अस्तव्यस्त होने के कारण यात्री अपनी यात्रा बीच में ही समाप्त करदे।

जहां टी.टी.ई./कन्डक्टर की ड्यूटी समाप्त होगी वहां यह रिपोर्ट वह आरक्षण कार्यालय में जमा करा देगा व इसकी एक प्रति रिकार्ड के लिये रखेगा व एक आउट गोईंग टी.टी.ई./कन्डक्टर को ऑरिजनल चार्ट के साथ देदेगा। यदि उपरोक्त कोई सा भी मामला नहीं हो तो भी वह NIL की ई. डी.आर. बनायेगा व आरक्षण कार्यालय भिजवायेगा।

आरक्षण कार्यालय में रिपोर्ट की सहायता से पी.आर.एस में डाटा फीड किये जायेंगे यात्री 30 दिन तक किसी भी काउंटर से किराया वापस ले सकेगा। किराया वापस लेने के लिये यात्री को व्यक्तिगत रूप से काउंटर पर आना होगा व टिकट के साथ अपने पहचान पत्र की फोटो प्रति देनी होगी। जहां जरूरत हो नियम के अनुसार समान्य कैंसिलेशन प्रभार काटे जायेंगे। केवल कन्फर्म व आर.ए.सी. टिकटों पर ही किराये के वापसी की जायेगी। जिन मामलों में नकद में स्टेशन पर किराया वापस नहीं किया जा सकता है उन मामलों में इस पद्धति के तहत किराया वापस नहीं किया जायेगा व टी.डी.आर. व अन्य विद्यमान व्यवस्था के तहत यात्री किराया वापसी प्राप्त कर सकेगा।

स्टेशन मास्टर्स को विशेष अधिकार

कुछ महत्वपूर्ण स्टेशनों/ आरक्षण कार्यालयों के स्टेशन मास्टर्स/ मुख्य आरक्षण सुपरवाइजर्स को उनके स्टेशनो से जारी टिकटों पर, जिन पर नियमों में निर्धारित समय सीमा समाप्त होने पर स्टेशन से धन वापसी अनुमेय नहीं है, अप्रयुक्त टिकटों के सम्बन्ध में धन वापसी करने के लिये अधिकार प्रदान किये गये हैं और इनके द्वारा नियम के अनुसार निरस्त प्रभार काटकर किराये की वापसी की जा सकती है।
