

ПОРЯДОК
возврата денежных средств и перевода денежных средств
с Транспортных карт или иных Носителей Транспортного приложения

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регулирует условия возврата денежных средств Пользователю Транспортной карты или иных Носителей Транспортного приложения (далее – транспортная карта) и перевода денежных средств со счета транспортной карты, предназначенного для Пополнения транспортной карты и для последующей оплаты Транспортных услуг (далее - счет для оплаты транспортных услуг), и (или) со счета транспортной карты, предназначенного для Пополнения транспортной карты и для последующей оплаты школьного питания в образовательных организациях (далее - счет для оплаты школьного питания).

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем порядке с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Правилах автоматизированной системы учета и оплаты проезда на транспорте общего пользования городского сообщения на территории города Кирова, в договоре-оферте, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://cdsvyatka.com>.

1.3. Возврат денежных средств Пользователю транспортной карты и перевод денежных средств со счета для оплаты транспортных услуг и (или) со счета для оплаты школьного питания производится при обращении Пользователя либо его представителя с соответствующим заявлением в Претензионный центр Оператора по адресу: г. Киров, ул. Пятницкая, д. 2А.

1.4. Заявление о возврате денежных средств Пользователю со счета для оплаты школьного питания, о переводе денежных средств со счета для оплаты школьного питания может быть направлено Пользователем в электронной форме через Личный кабинет Гражданина на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://cdsvyatka.com>.

1.5. При подаче заявления в Претензионный центр Оператора Пользователю либо его представителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, транспортную карту, документ об оплате (чек, квитанцию), подтверждающий приобретение транспортной карты либо Пополнение транспортной карты, банковские реквизиты, по которым будет осуществлен возврат денежных средств (номер банковского счета, наименование, БИК, ИНН, КПП банка).

1.6. Перевод денежных средств со счета одной транспортной карты на счет другой транспортной карты без идентификации Пользователя не производится.

1.7. В случае Пополнения транспортной карты безналичным способом возврат денежных средств Пользователю осуществляется также безналичным способом по заявлению Пользователя по указанным им платежным реквизитам.

1.8. В случае, если остаток денежных средств на транспортной карте отсутствует, Оператор отказывает Пользователю в возврате денежных средств и (или) переводе денежных средств с транспортной карты.

1.9. В случае отсутствия записи информации о принятых денежных средствах на Транспортное приложение транспортной карты по причине технического сбоя либо в случае Пополнения Пользователем счета для оплаты транспортных услуг на сумму, не соответствующую стоимости электронного проездного билета, перевод денежных средств на транспортную карту либо их возврат Пользователю производится только после получения от Агента пополнения подтверждения о поступлении денежных средств на счет Оператора.

1.10. В случае ошибочного Пополнения заблокированной транспортной карты Пользователь должен обратиться в Претензионный центр с заявлением о переводе денежных средств на действующую транспортную карту (при наличии) или о возврате денежных средств.

1.11. В случае приобретения Пользователем электронного проездного билета без ограничения числа поездок для граждан (срок действия один календарный месяц), электронного проездного билета без ограничения числа поездок для школьников 1-11 классов (срок действия один календарный месяц) или электронного проездного билета с лимитом поездок (срок действия один календарный месяц) возврат денежных средств производится по требованию Пользователя при условии, если Пользователь ни разу не воспользовался электронным проездным в течение срока его действия.

1.12. В случае обращения Пользователя за возвратом денежных средств, потраченных на не завершенную не по вине пассажира поездку в автобусе (троллейбусе) в связи с его поломкой, возврат денежных средств Пользователю производится при условии подтверждения факта поломки транспортного средства.

1.13. В случае ошибочного введения Пользователем номера транспортной карты при Пополнении транспортной карты возврат денежных средств Пользователю не производится.

1.14. Время между операцией возврата денежных средств Пользователю и реальным зачислением денежных средств на банковский счет Пользователя зависит от внутренних банковских процедур.

2. Операции по персональным транспортным картам

2.1. По персональным транспортным картам в Претензионном центре Оператора осуществляются операции:

- возврат денежных средств Пользователю со счета для оплаты транспортных услуг и (или) со счета для оплаты школьного питания;
- перевод денежных средств со счета для оплаты транспортных услуг на счет для оплаты школьного питания;
- перевод денежных средств со счета для оплаты школьного питания на счет для оплаты транспортных услуг;

- перевод денежных средств с одной транспортной карты на другую транспортную карту.

2.2. При блокировке персональной транспортной карты (в связи с утерей, поломкой либо неисправностью транспортной карты) перевод остатка денежных средств с заблокированной транспортной карты на вновь приобретенную транспортную карту осуществляется на следующий рабочий день после блокировки транспортной карты. Для этого Пользователю либо его представителю необходимо повторно обратиться в Претензионный центр Оператора с документом, удостоверяющим личность, и вновь приобретенной транспортной картой.

2.3. Перевод остатка денежных средств со счета для оплаты транспортных услуг заблокированной транспортной карты на счет для оплаты транспортных услуг вновь приобретенной транспортной карты производится только в случае, если не истек срок действия электронного проездного билета без ограничения числа поездок для граждан (срок действия один календарный месяц), электронного проездного билета без ограничения числа поездок для школьников 1-11 классов (срок действия один календарный месяц).

2.4. В иных случаях операции, указанные в пункте 2.1. порядка, осуществляются в момент обращения Пользователя либо его представителя в Претензионный центр Оператора.

2.5. По **персональным транспортным картам** через Личный кабинет Гражданина, осуществляются операции:

- возврат Пользователю денежных средств со счета для оплаты школьного питания по указанным им платежным реквизитам;

- перевод денежных средств со счета для оплаты школьного питания одной транспортной карты на счет для оплаты школьного питания другой транспортной карты;

- перевод денежных средств со счета для оплаты школьного питания на счет для оплаты транспортных услуг посредством отложенного пополнения.

2.6. Указанные в пункте 2.5. порядка операции осуществляются только для зарегистрированных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://cdsvyatka.com> Пользователей в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня направления Пользователем заявления.

2.7. Информация о принятых денежных средствах при переводе денежных средств со счета для оплаты школьного питания на счет для оплаты транспортных услуг посредством отложенного пополнения записывается на Транспортное приложение транспортной карты в момент оплаты Пользователем проезда. Указанная информация передается на Транспортные терминалы не в режиме реального времени. Длительность процесса ее передачи по Каналам связи может достигать 24 (двадцати четырех) часов.

3. Операции по неперсональным транспортным картам

3.1. По **неперсональным транспортным картам** в Претензионном центре Оператора осуществляются операции:

- возврат денежных средств Пользователю со счета для оплаты транспортных услуг;

- перевод денежных средств со счета для оплаты транспортных услуг одной транспортной карты на счет для оплаты транспортных услуг другой транспортной карты.

3.2. При блокировке неперсональной транспортной карты (в связи с утерей, поломкой либо неисправностью транспортной карты) перевод остатка денежных средств с заблокированной транспортной карты на вновь приобретенную транспортную карту осуществляется на следующий рабочий день после блокировки транспортной карты. Для этого Пользователю либо его представителю необходимо повторно обратиться в Претензионный центр Оператора с документом, удостоверяющим личность, и вновь приобретенной транспортной картой. Обязательное условие для приема заявления на блокировку неперсональной транспортной карты – предъявление Пользователем либо его представителем документа (чек, квитанция), подтверждающего приобретение транспортной карты либо Пополнение транспортной карты.

3.3. Перевод остатка денежных средств со счета для оплаты транспортных услуг заблокированной транспортной карты на счет для оплаты транспортных услуг вновь приобретенной транспортной карты производится только в случае, если не истек срок действия электронного проездного билета без ограничения числа поездок для граждан (срок действия один календарный месяц), электронного проездного билета с лимитом поездок (срок действия один календарный месяц).

3.4. В иных случаях операции, указанные в пункте 3.1. порядка, осуществляются в момент обращения Пользователя либо его представителя в Претензионный центр Оператора.

4. Операции по Банковским картам с бесконтактным интерфейсом, оснащенным Транспортным приложением

4.1. По **Банковским картам с бесконтактным интерфейсом, оснащенным Транспортным приложением** (далее – банковская карта), в Претензионном центре Оператора осуществляются операции:

- возврат Пользователю денежных средств с Транспортного приложения;
- перевод денежных средств с Транспортного приложения одной банковской карты на Транспортное приложение другой банковской карты;
- перевод денежных средств с Транспортного приложения на транспортную карту.

4.2. При блокировке Транспортного приложения (в связи с утерей банковской карты, поломкой либо неисправностью Транспортного приложения) перевод остатка денежных средств с заблокированного Транспортного приложения на Транспортное приложение вновь полученной банковской карты осуществляется на следующий рабочий день после блокировки Транспортного приложения. Для этого Пользователю необходимо повторно обратиться в Претензионный центр Оператора с документом, удостоверяющим личность, и вновь приобретенной банковской картой. Обязательное условие для приема заявления на блокировку Транспортного приложения – предъявление Пользователем справки из банка с указанием номера Транспортного приложения.

4.3. Получение новой банковской карты осуществляется Пользователем в банке.

4.4. Перевод денежных средств на Транспортное приложение вновь полученной банковской карты либо возврат денежных средств Пользователю осуществляются на следующий рабочий день после блокировки Транспортного приложения. Для этого Пользователю необходимо повторно обратиться в Претензионный центр Оператора с паспортом и вновь полученной банковской картой.

4.5. В иных случаях операции, указанные в пункте 4.1. порядка, осуществляются в момент обращения Пользователя либо его представителя в Претензионный центр Оператора.

4.6. В случае ошибочного введения Пользователем номера Транспортного приложения банковской карты при Пополнении Транспортного приложения посредством отложенного пополнения возврат денежных средств Пользователю не производится.

5. Дополнительные условия

5.1. Претензии Пользователей по возврату денежных средств и переводу денежных средств с транспортных карт рассматриваются Оператором в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.