



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Электронный проездной»

А.В. Ганьба

ПОРЯДОК

возврата и перевода денежных средств с электронных транспортных карт (аналогов электронных транспортных карт) и банковских карт с транспортным приложением

Приобретая или получая электронную карту (тариф), пользователь подтверждает, что в полном объеме ознакомлен с Договором-офертой, Правилами пользования электронной картой, а также иными документами и информацией, опубликованными на сайте ООО «Электронный проездной» по адресу www.ekarta43.ru и принимает условия, изложенные в указанных документах.

1. Порядок перевода и возврата денежных средств с электронных транспортных карт (аналогов электронных транспортных карт)

Настоящий порядок регулирует условия перевода и возврата денежных средств с электронных транспортных карт (аналогов электронных транспортных карт). Под электронной транспортной картой (электронной картой) *здесь и далее в тексте понимается электронная транспортная карта и аналог электронной транспортной карты.*

1.1. Неиспользованные денежные средства на счете электронной транспортной карты учитываются при замене пришедшей в негодность электронной карты на новую электронную карту.

1.2. По персональной электронной карте возврат денежных средств, операции по переводу денежных средств (по счетам электронной карты, предназначенным для оплаты проезда в транспорте общего пользования и (или) оплаты школьного питания) производится при обращении держателя (пользователя) карты либо его представителя (при предъявлении им документа, удостоверяющего личность) с соответствующим заявлением в контактный (претензионный) центр ООО «Электронный проездной» по адресу: г. Киров, ул. Пятницкая, 2а.

В случае обращения представителя совершеннолетнего лица, являющегося держателем персональной электронной карты, в обязательном порядке необходимо предоставить доверенность в письменной форме от имени держателя персональной электронной карты с указанием в доверенности паспортных данных держателя карты и личный паспорт представителя.

Если держателем персональной электронной карты является несовершеннолетний гражданин, то допускается обращение самого несовершеннолетнего гражданина, достигшего возраста 14 лет, при предъявлении им личного паспорта. В остальных случаях с заявлением обращается один из родителей несовершеннолетнего или иной законный представитель несовершеннолетнего, либо представитель по доверенности. В этом случае родителю (законному представителю, представителю по доверенности) необходимо предъявить свой паспорт (с подтверждением родства - в случае законного представителя) и доверенность (в случае представителя по доверенности).

Осуществление по персональным электронным картам следующих операций:

- возврат наличных денежных средств со счета для оплаты транспортных услуг, со счета для оплаты школьного питания;

¹ Под аналогом электронных транспортных карт понимаются идентификаторы с функционалом, аналогичным электронной транспортной карте, которые могут быть выполнены в форме браслета, брелока, кольца и в иных формах (альтернативные идентификаторы).

- перевод со счета для оплаты транспортных услуг **на счет** для оплаты школьного питания либо наоборот;
- перевод денежных средств для оплаты транспортных услуг со счета одной электронной транспортной карты **на счет** другой электронной транспортной карты;
- перевод денежных средств для оплаты школьного питания со счета электронной карты одного учащегося на соответствующий счет электронной карты другого учащегося;
- возврат денежных средств при пополнении счета для оплаты транспортных услуг через сервис отложенного пополнения,

производится по заявлению несовершеннолетнего держателя карты (учащегося), **достигшего возраста 14 лет**, либо по заявлению законного представителя несовершеннолетнего лица (учащегося), либо по заявлению доверенного лица несовершеннолетнего. При подаче заявления несовершеннолетнему (учащемуся) необходимо предъявить личный паспорт, справку учащегося из школы, электронную карту, чек об оплате. При подаче заявления родителю (законному представителю либо представителю по доверенности) несовершеннолетнего следует предъявить свой паспорт (с подтверждением родства - в случае законного представителя) либо доверенность, справку учащегося из школы, электронную карту, чек об оплате.

Указанные в настоящем пункте операции осуществляются в момент обращения заявителя в контактный (претензионный) центр ООО «Электронный проездной» по адресу: г. Киров, ул. Пятницкая, 2а.

1.3. Если держатель персональной электронной карты обратился по вопросу недозаписи на такую карту денежного баланса по причине технического сбоя при выполнении операции пополнения денежного баланса карты в банковском платежном терминале, то зачисление на персональную электронную карту денежных средств либо их возврат производится **только** после получения от банка подтверждения о поступлении платежа на расчетный счет ООО «Электронный проездной», а также при предъявлении гражданином паспорта, чека о пополнении денежного баланса и персональной электронной карты.

1.4. В случае пополнения денежного баланса персональной электронной карты безналичным способом (с банковской карты) возврат денежных средств с персональной электронной карты осуществляется также безналичным способом (банковский перевод на банковскую карту гражданина) по заявлению от держателя персональной электронной карты. Для этого при обращении в ООО «Электронный проездной» гражданину необходимо предоставить паспорт, чек об оплате, электронную карту, реквизиты получателя денежных средств (Ф.И.О., № расчетного счета банковской карты, наименование и БИК банка). Основание: пункт 2 указания Банка России от 07.10.2013 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов».

1.5. При утере, поломке либо неисправности персональной электронной карты держателю карты следует обратиться в ООО «Электронный проездной» для блокировки такой персональной электронной карты. Получение новой персональной электронной карты осуществляется за счет держателя карты в соответствии с тарифами, установленными в ООО «Электронный проездной» при предъявлении гражданином личного паспорта, а также документов, подтверждающих право бесплатного (льготного) проезда в транспорте общего пользования (при наличии у гражданина льготы на проезд в транспорте общего пользования). Зачисление остатка денежных средств на новую карту либо возврат денежных средств осуществляются только на следующий рабочий день после блокировки карты, для этого гражданину необходимо повторно обратиться в ООО «Электронный проездной» с паспортом и новой персональной электронной картой.

1.6. При утере, поломке либо неисправности неперсональной электронной карты держателю карты необходимо обратиться с соответствующим заявлением в ООО «Электронный проездной» для блокировки карты и перевода остатка денежных средств (поездов) на вновь приобретенную карту. Гражданину следует предъявить фискальный документ, подтверждающий приобретение электронной карты, либо документ (чек) на последнее пополнение электронной карты. Данное заявление гражданина рассматривается в течение 3 (трех) рабочих дней. Зачисление остатка денежных средств с утерянной (сломанной) карты на вновь приобретенную гражданином карту осуществляется только на следующий рабочий день после блокировки, для

этого гражданину необходимо повторно обратиться в ООО «Электронный проездной» с паспортом и новой неперсональной электронной картой.

Зачисление остатка денежных средств с утерянной (сломанной) неперсональной электронной карты на вновь приобретенную гражданином неперсональную электронную карту с тарифом «Гражданский» производится только в случае, если не истек срок действия тарифа (один календарный месяц).

Повторная выдача неперсональной электронной карты, взамен утраченной, производится за счет гражданина в соответствии с тарифами, установленными в ООО «Электронный проездной».

При обращении держателя неперсональной электронной карты по вопросу недозаписи на такую карту денежного баланса по причине технического сбоя при пополнении баланса карты в банковском платежном терминале, зачисление платежа производится на неперсональную электронную карту только после получения от банка подтверждения о поступлении платежа на расчетный счет ООО «Электронный проездной». При обращении в ООО «Электронный проездной» с данным вопросом гражданину следует предъявить неперсональную электронную карту и чек о пополнении баланса карты, в котором имеется отметка о техническом сбое.

1.7. Возврат денежных средств с неперсональных электронных карт не производится.

1.8. В случае неправильного использования гражданином электронной карты (например, при пополнении неперсональной электронной карты на сумму, несоответствующую установленному тарифу (тариф «Гражданский»)), соответствующее письменное обращение держателя карты либо его представителя по вопросу использования данной карты рассматривается ООО «Электронный проездной» в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации. Письменные обращения гражданина (либо его представителя) рассматриваются при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, чека о пополнении электронной карты и электронной карты.

1.9. В случае ошибочного введения **НОМЕРА КАРТЫ** при пополнении электронных транспортных карт за транспортные услуги через сервис отложенного пополнения возврат денежных средств не производится.

2. Порядок перевода и возврата денежных средств с банковских карт, оснащенных транспортным приложением

Действия с банковскими картами, оснащенными транспортным приложением (*далее по тексту - банковская карта с ТП*) производятся при личном обращении владельца карты (при предъявлении паспорта) в контактном (претензионном) центре ООО «Электронный проездной» по адресу: г. Киров, ул. Пятницкая, 2а.

2.1. При обращении гражданина в ООО «Электронный проездной» с банковской картой с ТП по вопросу недозаписи на карту денежного баланса по причине технического сбоя при пополнении карты в платежном терминале, зачисление платежа производится **только** после получения от банка подтверждения о поступлении платежа на расчетный счет ООО «Электронный проездной», и при предъявлении гражданином паспорта, чека о пополнении денежного баланса транспортного приложения и банковской карты с ТП.

2.2. При обращении гражданина в ООО «Электронный проездной» в связи с разрушением транспортного приложения на банковской карте, денежный баланс восстанавливается сразу после проведения операции восстановления транспортного приложения. Если транспортное приложение восстановлению не подлежит (о чем ООО «Электронный проездной» составляет акт), денежный баланс переносится на вновь выпущенную банковскую карту с ТП либо на электронную транспортную карту по выбору гражданина.

В случае отказа гражданина от дальнейшего использования любой из указанных карт возврат остатка денежных средств осуществляется в зависимости от способа пополнения транспортного приложения: наличными денежными средствами (при предъявлении паспорта и чека о пополнении) или на банковскую карту. В случае пополнения банковской карты с ТП безналичным путем (с другой банковской карты) возврат денежных средств осуществляется безналичным способом (банковский перевод на банковскую карту гражданина). В этом случае при обращении в ООО «Электронный проездной» необходимо предоставить чек об оплате,

банковскую карту, реквизиты получателя денежных средств (Ф.И.О., № расчетного счета банковской карты, наименование и БИК банка). Основание: пункт 2 указания Банка России от 07.10.2013 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов».

2.3. При обращении гражданина в ООО «Электронный проездной» в связи с утерей либо неисправностью банковской карты с ТП возврат денежных средств производится только при условии, что транспортное приложение было заблокировано. Заявление на блокировку ТП принимается только от владельца банковской карты с ТП при предъявлении им паспорта и справки из банка с указанием номера предыдущего транспортного приложения и последнего чека о пополнении (либо выписки из банка).

Возврат денежного остатка с утерянного или неисправного транспортного приложения осуществляется только на следующий рабочий день после блокировки, для этого владельцу банковской карты с ТП необходимо повторно подойти в ООО «Электронный проездной» с паспортом и новой банковской картой с ТП. Зачисление остатка денежных средств с тарифом «Гражданский» производится только в случае, если не истек срок действия тарифа (один календарный месяц).

Возврат денежных средств производится по выбору гражданина: на вновь выпущенную банковскую карту с ТП либо на электронную транспортную карту. В случае отказа гражданина от дальнейшего пользования любой из указанных карт возврат остатка денежных средств осуществляется в зависимости от способа пополнения транспортного приложения: наличными денежными средствами (при предъявлении паспорта и чека о пополнении) либо на банковскую карту. В случае пополнения банковской карты с ТП безналичным способом (с банковской карты) возврат денежных средств осуществляется также безналичным способом (банковский перевод на банковскую карту гражданина). В этом случае при обращении в ООО «Электронный проездной» необходимо предоставить чек об оплате, банковскую карту ТП, реквизиты получателя денежных средств (Ф.И.О., № расчетного счета банковской карты, наименование и БИК банка). Основание: пункт 2 указания Банка России от 07.10.2013 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов».

2.4. В случае ошибочного введения НОМЕРА транспортного приложения банковской картой с ТП при пополнении за транспортные услуги через сервис отложенного пополнения возврат денежных средств не производится.

В остальных случаях возврат денежных средств с электронных транспортных карт и банковских карт с транспортным приложением не производится.

Ссылки на документы:

[Договор-оферта на оказание услуг по безналичной оплате проезда в автомобильном и электрифицированном транспорте общего пользования \(кроме такси\), безналичной оплате школьного питания в образовательных учреждениях, а также по проходу в учебные и другие заведения, оснащенные автоматизированной системой контроля доступа.](#)

[Договор-оферта об использовании сервиса отложенного пополнения транспортных электронных карт и иных носителей транспортного приложения](#)