



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ МЕТРОПОЛИТЕН»

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель начальника
метрополитена

_____ И.Н. Выборнов

« 21 » _____ 03 _____ 2022

**Регламент по восстановлению списанного ресурса всех видов проездных
билетов либо по возврату стоимости проезда**

Санкт-Петербург

2022

Оглавление

Используемые термины, определения и сокращения.....	2
1. Общие положения.....	3
2. Порядок восстановления списанного ресурса проездных билетов или возврата стоимости проезда.....	4

Используемые термины, определения и сокращения

Каждый термин, определённый в настоящем Регламенте, сохраняет своё значение независимо от того, в каком месте Регламента он встречается. В Регламенте слова, обозначающие единственное число, включают в себя и множественное, и наоборот.

- 1.1. **АСКОПМ** – корпоративная система автоматизированного контроля оплаты проезда в метрополитене
- 1.2. **Единый электронный билет** (далее – **ЕЭБ**) – билет на электронном носителе, предоставляющий право на совершение поездок в пределах фиксированной суммы.
- 1.3. **ЕСЭД** - единая система электронного документооборота.
- 1.4. **Метрополитен** – ГУП «Петербургский метрополитен».
- 1.5. **Обращение** - заявление гражданина (потребителя), поступившее в метрополитен в письменной форме, а также в форме электронного документа.
- 1.6. **Пассажир** – физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира метрополитеном.
- 1.7. **Проездной билет** (далее – **ПБ**) – документ, удостоверяющий право пассажира на перевозку и провоз ручной клади, оплаченный в соответствии с действующими правилами пользования метрополитеном. ПБ в электронном виде оформляется на электронном носителе.
- 1.8. **ПОС** – платформа обратной связи, размещённая на портале государственных услуг Российской Федерации.
- 1.9. **Ресурс ПБ** – основной параметр проездного билета, который исчисляется в поездках, в сроке действия или в тарифных единицах. Виды проездных билетов и характеристики их ресурса изложены в приложении №1 к распоряжению Комитета по транспорту от 27.06.2007 № 31-р «О видах проездных билетов и порядке их обращения».

1.10. Разовый проездной билет:

1.10.1. **Жетон** – на основании п.1.3. Приложения 1 к распоряжению Комитета по транспорту от 27.06.2007 № 31-р;

1.10.2. **Проездной билет**, приобретенный путем оплаты тарифной стоимости проезда безналичным способом расчета в универсальных турникетах.

1.11. **ССД** – Служба сбора доходов ГУП «Петербургский метрополитен».

1.12. **Токенизированная банковская карта** – карта, эмулированная на мобильное устройство посредством привязки карты в мобильном приложении, позволяющем осуществлять бесконтактную оплату

1.13. **УПП** – устройство по проверке и пополнению проездных билетов.

1.14. **УТ** - универсальный турникет.

1.15. **Электронный носитель** – бесконтактный электронный носитель, предназначенный для хранения в электронном виде данных проездного билета (реквизитов, обязательных для данного вида проездного билета в соответствии с законодательством РФ и алгоритмами обработки проездных билетов в автоматизированной системе контроля оплаты проезда).

1. Общие положения

Регламент по восстановлению и возврату списанного ресурса всех видов проездных билетов и возврату стоимости проезда (далее – Регламент) разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации,
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Федеральным законом от 29.12.2017 № 442-ФЗ «О внеуличном транспорте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»,
- Распоряжением Комитета по транспорту от 27.06.2007 № 31-р «О видах проездных билетов и порядке их обращения» (с изменениями)
- «Методическими рекомендациями по осуществлению возврата списанного ресурса «Единого электронного билета, предоставляющего право на совершение поездок в пределах фиксированной суммы», утверждёнными приказом Комитета по транспорту от 16.10.2015 г. № 321.

1.1. Регламент определяет порядок восстановления списанного ресурса проездных билетов или возврата стоимости проезда в метрополитене в следующих случаях:

- в случае некорректного предъявления пассажиром проездного билета либо банковской карты в турникетах метрополитена в режиме автоматизированного контроля оплаты проезда, повлекшее излишнее либо повторное списание ресурса проездного билета, денежных средств с расчетного счета пассажира;
- при неказании Метрополитеном услуги по перевозке пассажира (за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 29.12.2017 № 442-ФЗ «О внеуличном транспорте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»).

1.2. В соответствии с ч. 3 ст. 12, ч.1 ст.14 Федерального закона от 29.12.2017 № 442-ФЗ «О внеуличном транспорте и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», установлено, что плата за перевозку и провоз ручной клади **пассажиру не возвращается** в случаях:

- расторжения договора перевозки по причине одностороннего отказа пассажира от перевозки;
- несоблюдения пассажиром правил пользования метрополитеном;
- если прекращение договора перевозки вызвано действиями пассажира, создающими угрозу безопасности жизни и здоровью других пассажиров, или причинами, не зависящими от перевозчика.

2. Порядок восстановления списанного ресурса проездных билетов или возврата стоимости проезда

2.1. При обращении пассажира с целью возврата стоимости проезда в метрополитене либо восстановления ресурса, пассажиру рекомендуется направить в адрес Метрополитена письменное заявление.

2.2. Рекомендуемый бланк «Заявления о возврате списанного ресурса проездного билета/стоимости проезда при неоказанной услуге перевозки» (далее – Заявление) (приложение №1 к Регламенту) пассажир может получить в любой кассе станций Метрополитена, в отделе по работе с пассажирами Метрополитена или использовать бланк, представленный на сайте Метрополитена <http://www.metro.spb.ru/vostvozvrb.html>.

2.3. Пассажир, обращаясь за восстановлением ПБ (восстановлением ресурса ПБ или возвратом стоимости проезда) даёт своё согласие на обработку персональных данных в заявлении о возврате списанного ресурса проездного билета/стоимости проезда в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

2.4. В Заявлении пассажира должны быть указаны следующие данные:

- ФИО пассажира;
- контактные данные (адрес фактического проживания, телефон, e-mail (при наличии));
- дата, время, название станции метрополитена и описание происшествия;
- способ возврата стоимости оплаченного несовершенного проезда/восстановления излишне списанного ресурса:
 - выдача наличных денежных средств из кассы метрополитена;
 - перечисление денежных средств на расчётный счёт пассажира, по указанным в заявлении банковским реквизитам;
 - восстановление лимита доступных поездок в пределах срока действия ПБ на срок действия и с ограничением количества поездок либо восстановление ресурса ЕЭБ отложенным пополнением.
- идентификационные данные ПБ либо платежного средства, с которого была произведена оплата несовершенного проезда:

- номер электронного носителя, на который оформлен ПБ,
- номер транспортного приложения банковской карты;
- номер платежной банковской карты (первые 6 и последние 4 цифры карты);
- номер платежного средства на мобильном устройстве;
- способ уведомления пассажира о восстановлении ресурса проездного билета:
 - по электронной почте;
 - почтовым отправлением.

2.5. Способ передачи Заявления пассажиром в метрополитен:

- по почте: 190013, Санкт-Петербург, Московский пр., д. 28;
- по электронной почте: pr@metro.spb.ru;
- по факсу: (812) 606-10-88;
- через официальный сайт метрополитена, размещенный по адресу: www.metro.spb.ru;
- заполнением бланка заявления в отделе по работе с пассажирами метрополитена или на станции метрополитена;
- доставкой лично или курьером в кассы и в отдел по работе с пассажирами (принимаются ССД).

2.6. Во избежание мошеннических действий со стороны пассажиров, пассажиру возвращается стоимость проезда либо восстанавливается ресурс ПБ при следующих условиях:

- Заявление пассажира зафиксировано в метрополитене;
- при подтверждении оплаты проезда бесспорными доказательствами (данными видеонаблюдения и др.).

2.7. В течение 10 дней с даты поступления обращения, метрополитеном проводится внутренняя проверка с учётом данных АСКОПМ, данных видеонаблюдения и др. По результатам проверки составляется Акт внутренней проверки с отражением решения о восстановлении ресурса ПБ на электронном носителе, возврате стоимости проезда или о мотивированном отказе, который подписывается начальником ССД.

2.8. Пассажир не позднее 10 дней со дня поступления Заявления в метрополитен уведомляется о решении, отраженном в Акте внутренней проверки, способом, указанным в Заявлении.

2.9. Способы возврата стоимости оплаченного несовершенного проезда или восстановления списанного ресурса ПБ.

2.10. В случае оплаты несовершенного проезда жетоном, пассажиру возвращается стоимость жетона (тариф на проезд), установленная на момент зарегистрированного происшествия.

Возврат денежных средств производится:

- наличными денежными средствами из кассы станции, указанной пассажиром в Заявлении, на основании Акта внутренней проверки, находящегося в кассе, по расходному кассовому ордеру при предъявлении пассажиром документа, удостоверяющего личность;

– перечислением денежных средств на расчётный счёт пассажира по реквизитам, указанным в Заявлении, на основании Акта внутренней проверки.

2.11. В случае оплаты несовершенного проезда банковской картой либо токенизированной банковской картой, пассажиру возвращается стоимость проезда в соответствии с установленным тарифом на проезд при безналичной оплате.

Возврат денежных средств производится на расчётный счёт к банковской карте пассажира банком-эквайером.

Если по истечении времени операцию оплаты через банк-эквайер отменить невозможно, Метрополитен перечисляет денежные средства на расчётный счёт пассажира по реквизитам, указанным в Заявлении.

2.12. В случае некорректного предъявления в устройствах УТ ПБ с периодом действия на определенный срок и с ограничением количества поездок в метрополитене, в том числе единых и льготных ПБ, пассажиру в отделе по работе с пассажирами Метрополитена на основании Акта внутренней проверки выполняется восстановление лимита доступных поездок по ПБ в пределах срока действия этого ПБ.

Возврат денежных средств наличным или безналичным способом за некорректно списанный ресурс ПБ на срок действия с ограничением количества поездок производится в случае, если по данному ПБ завершен срок действия и по нему зафиксировано достижение лимита поездок, включая некорректно списанную поездку на момент формирования Акта внутренней проверки.

2.13. В случае списания ресурса при некорректном предъявлении ЕЭБ, возврат списанного ресурса производится одним из выбранных способов:

– наличными денежными средствами из кассы станции Метрополитена, указанной пассажиром в заявлении, на основании Акта внутренней проверки, находящегося в кассе, по расходному кассовому ордеру при предъявлении пассажиром документа, удостоверяющего личность;

– перечислением денежных средств на расчётный счёт пассажира производится Метрополитеном на основании Акта внутренней проверки по реквизитам счёта, указанным в Заявлении пассажира;

– восстановлением списанного ресурса ЕЭБ путём отложенного пополнения ресурса на основании Акта внутренней проверки с последующим уведомлением пассажира способом, указанным в Заявлении, о дате возможной активации в УПП, АППБ, кассе метрополитена или в специальных валидаторах наземного транспорта восстановленного ресурса ЕЭБ. Восстановленный ресурс ЕЭБ при неоказанной услуге перевозки не фискализируется, т.к. не сопровождается приёмом оплаты за пополнение ресурса.