ПРАВИЛА
пользования транспортными картами и QR-билетами в Автоматизированной системе оплаты проезда

г. Ташкент

ПРАВИЛА
пользования транспортными картами и QR-билетами
в Автоматизированной системе оплаты проезда

Настоящие Правила пользования транспортными картами и QR-билетами в Автоматизированной системе оплаты проезда (далее – Правила) разработаны в соответствие с Законом Республики Узбекистан «Об упорядочении бесплатного пользования городским пассажирским транспортом», постановлениями Кабинета Министров Республики Узбекистан от 9 марта 2017 года № 128 «О перевозке пенсионеров в Ташкентском метрополитене на бесплатной основе», от 25 ноября 2019 года № 948 «О внедрении автоматизированной системы оплаты за проезд перевозки пассажиров транспортом общего пользования» и от 9 октября 2020 года № 643 «О внесении изменений и дополнений в постановление Кабинета Министров от 17 сентября 2012 года № 273 «О совершенствовании деятельности и порядка финансирования перевозчиков, осуществляющих перевозки пассажиров транспортом общего пользования», и определяют взаимоотношения сторон, возникающие при осуществлении пользователем операций по оплате проезда в общественном транспорте с использованием транспортных карт и QR-билетов, регулируют порядок их выдачи, пользования ими, прекращения действия и обращения.

Транспортные карты и QR-билеты вводятся в целях улучшения транспортного обслуживания населения и предназначены для организации оплаты проезда пассажиров на общественном транспорте посредством Автоматизированной системы оплаты проезда.

1. Общие положения

1.1. В настоящем Положении используются следующие термины:

транспортная карта/виртуальная транспортная карта — не персонализированная многократная дебетная платежная карта, принимаемая в качестве средства платежа и используемая пассажирами для оплаты проезда на транспорте общего пользования по полной стоимости действующего тарифа. Транспортная карта пополняется путем зачисления денежных средств на депозитный счет карты. Полная стоимость тарифных планов транспортной карты определяется путем умножения предельного тарифа на транспорте общего пользования с учетом вычетов и скидок, на количество поездок;

льготная транспортная карта – персонализированная транспортная карта, зарегистрированная в базе данных оператора автоматизированной системы оплаты, гарантирующая право пассажира на льготный или бесплатный проезд на транспорте общего пользования (кроме маршрутного и линейного такси), которой количество пользования транспортом и пересадок с одного транспорта на другой не ограничено;

банковская карта - бесконтактная банковская карта национальных и международных платежных систем, оснащенная NFC модулем, обеспечивающей возможность бесконтактной оплаты (без ввода PIN кода), путем передачи необходимой информации для осуществления платежа на платежный терминал;

термопринтер – внешнее периферийное устройство компьютера, предназначенное для печати текстовой или графической информации на бумажном носителе;

валидатор – устройство, мобильное или стационарное, установленное на транспортном средстве перевозчика, предназначенного для приема оплаты с транспортной карты и QR-билета, и формирования истории транспортных транзакций;

Оператор – Акционерное общество «AVTOMATLASHTIRILGAN TRANSPORT TO'LOV TIZIMI OPERATORI», созданное во исполнение постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан № 948 от 25 ноября 2019 года, в целях внедрения, эксплуатации и сопровождения (организационного, технического, информационного, финансового) системы;

пользователь - физическое лицо, осуществляющее безналичную оплату проезда в транспорте общего пользования с использованием транспортной карты/льготной транспортной карты и QR-билета;

перевозчик – предприятие, оказывающее услуги по перевозке пассажиров в общественном транспорте, оплата которых может производиться при помощи транспортных карт и QR-билета;

АСОП - Автоматизированная система оплаты проезда Оператора, предназначенная для обеспечения информационного и технологического взаимодействия при оказании услуг по перевозке пассажиров в транспорте общего пользования с использованием Транспортных карт и Транспортных приложений, регистрации и оплаты проезда граждан, с формированием отчётности о количестве поездок каждой из категорий пассажиров;

ATTO – товарный знак Оператора, зарегистрированный в установленном порядке в качестве обозначения услуг Оператора;

автоматизированный инфокиоск – автоматизированное устройство, предназначенное для внесения пассажирами платы за проезд и выдачи QR-билета в виде чека.

QR билет – разовый проездной документ, распечатанный на бумажном автоматизированный инфокиоске, генерируется системой Оператора в виде графического и текстового изображения - уникальный QR-код, который может считать валидатор, установленный в общественном наземном и подземном транспорте;

электронный QR билет – выведенный в электронном виде на экран пользовательского устройства посредством мобильного приложения Оператора уникальный электронный QR-код. Также является разовым проездным документом, генерируется системой Оператора и представляет собой электронное графическое и текстовое изображение, которое может считать валидатор, установленный в общественном наземном и подземном транспорте.

Оплата за проезд с использованием АСОП может быть осуществлена посредством банковских карт национальных и международных платежных систем, оснащенных NFC антенной, обеспечивающих возможность бесконтактной оплаты (без ввода PIN кода) путем передачи необходимой информации для осуществления платежа на установленный валидатор Оператора.

2. Порядок использования транспортной карты

2.1. Транспортные карты реализуются через почтовые отделения UzPost. В этих же пунктах осуществляется пополнение транспортных карт/виртуальных транспортных карт.

2.2. Для начала использования транспортной карты пользователь оплачивает стоимость транспортной карты в соответствии с установленным тарифом.

2.3. Факт приобретения транспортной карты является подтверждением полного и безоговорочно принятия пользователем положений настоящих Правил и обязанности их исполнять.

2.4. Для создания виртуальной транспортной карты необходимо установить приложение ATTO на мобильное устройство и создать аккаунт.

2.5. Для оплаты проезда с помощью транспортной карты/виртуальной транспортной карты пользователь должен предварительно пополнить транспортную карту/виртуальную транспортную карту в соответствии с установленными тарифами.

2.6. В случае совершения оплаты Транспортной картой/виртуальной транспортной картой или банковской картой при недостаточности денежных средств на балансе для оплаты проезда по тарифу, действующему в месте совершения оплаты, такая оплата принимается, а соответствующая карта в автоматическом режиме добавляется в список временно заблокированных карт до пополнения баланса в размере, достаточном для погашения образовавшейся задолженности.

Если транспортная карта/виртуальная транспортная карта или банковская карта попала в список временно заблокированных карт, необходимо пополнить ее баланс.

После пополнения баланса временно заблокированной транспортной карты/виртуальной транспортной карты в течении 10 минут в автоматическом режиме она будет разблокирована и пригодна к использованию.

Поскольку данные банковской карты отсутствуют в базе данных ATTO, карта не разблокируется автоматически даже после зачисления на неё средств. В таких ситуациях при попытке пассажира оплатить проезд в общественном транспорте с помощью банковской карты появляется сообщение «Карта блокланган». В дальнейшем сумма денег за предыдущую поездку списывается с баланса карты и карта снимается с блокировки.

В целях комфортного использования сервиса ATTO, а также во избежание блокировки Транспортной карты/виртуальной транспортной карты или банковской карты рекомендуется поддерживать на балансе сумму, достаточную для оплаты проезда по действующему тарифу.

2.7. Для пополнения транспортной карты/виртуальной транспортной карты пользователь передает сотруднику почтового отделения UzPost денежные средства и транспортную карту/уникальный номер виртуальной транспортной карты. Сотрудник производит на транспортную карту/виртуальную транспортную карту запись информации о сумме предоплаты и выдает пользователю чек с указанием суммы, даты, времени проведения операции и уникального номера карты.

2.8. В специализированных терминалах самообслуживания (инфокиосках) и в электронных платежных системах операцию пополнения транспортной карты/ виртуальной транспортной карты пользователь выполняет самостоятельно.

2.9. Чек, подтверждающий пополнение транспортной карты/виртуальной транспортной карты денежными средствами, рекомендуется сохранять до конца срока, за который произведена оплата.

2.10. При осуществлении проезда с использованием транспортной карты/виртуальной транспортной карты или банковской карты пользователю необходимо приложить карту к стационарному или мобильному валидатору, установленному:

на турникете станции метро (при неисправности стационарного валидатора - к мобильному валидатору у оператора на контроле),

в автобусе к мобильному валидатору кондуктора или к установленному стационарному валидатору. При оплате проезда в автобусе посредством транспортной карты через мобильный валидатор, кондуктор выдает чек об успешной оплате, подтверждающий факт оплаты проезда.

2.11. Во избежание повторного снятия денежных средств с транспортной карты/виртуальной транспортной карты при бесконтактной оплате проезда, предусмотрено временное ограничение, то есть время, равное 30 (тридцать) минутам после оплаты одной поездки.

Целью установки ограничения на количество одновременных оплат проезда по одной транспортной карте/виртуальной транспортной карте являются установленные тарифы на транспортные карты/виртуальный транспортные карты, которые действуют на протяжении 60 минут после первой оплаты. Также, данное временное ограничение необходимо для формирования корректной статистики пассажиропотока и оптимизации общественного транспорта.

Использование транспортной карты/виртуальной транспортной карты рассчитано только на одного пассажира.

На использование банковских карт при бесконтактной оплате проезда на одном устройстве установлен лимит в количестве 5 поездок в течении 30 минут. При повторном прикладывании банковской карты к установленному устройству выходит сообщение о количестве поездок, а также вопрос «Оплатить еще раз?». Для оплаты проезда от 2-х до 5- раз пассажиру необходимо подтвердить оплату проезда путем нажатия «ДА» на экране устройства.

2.12. В случае осуществления оплаты проезда при отсутствии связи на валидаторе, предусмотрено списание денежных средств с транспортной карты/виртуальной транспортной карты или с банковской карты после появления связи на данном устройстве. При этом в истории оплат в мобильном приложении должно отображаться время оплаты и время списания денежных средств с транспортной карты/виртуальной транспортной карты или с банковской карты.

2.13. Любой отказ обслуживания транспортной карты/виртуальной транспортной карты или банковской карты в системе, в том числе из-за выхода из строя транспортной карты/виртуальной транспортной карты или банковской карты, не освобождает пользователя от оплаты проезда. В этом случае пользователь обязан оплатить проезд, по установленному тарифу.

2.14. Для полноценного и качественного обслуживания в автоматизированной системе оплаты проезда, а также создания комфортных условий для пользователей, к мобильному телефону каждого пользователя в почтовых отделениях UzPost и сети платежных терминалов самообслуживания может быть подключена услуга «СМС информирование». Для подключения данной услуги пользователь должен физически иметь при себе транспортную карту, на которую планируется подключить услугу.

2.15. Перевод денег с утерянной/пришедшей в негодность транспортной карты на новую транспортную карту возможен только при условии подключения услуги «СМС информирования» на мобильный номер пользователя транспортной карты.

Данный функционал доступен пользователю в персональном кабинете на сайте оператора или в мобильном приложении пользователя.

В случае невозможности самостоятельно осуществить перевод денежных средств на сайте оператора или в мобильном приложении, пользователю необходимо явиться в офис Оператора с физическим предъявлением новой транспортной карты, заполнить письменное заявление (приложение №1 к настоящим Правилам), и приложить к заявлению копию паспорта.

Обработка Оператором обращения пользователя по переводу денежных средств осуществляется в течении 48 часов, с момента подачи заявления.

Срок использования транспортных карт - бессрочный.

Восстановление общей и льготной транспортных карт в случае их утраты, кражи или пришедшей в негодность осуществляется путём выдачи новой транспортной карты на платной основе при обращении держателя транспортной карты в офис Оператора в соответствии с пунктом 3.18 настоящих Правил.

Примечание: в случае неиспользования транспортной карты 3 (три) и более лет подряд, находящиеся на ней денежные средства принимаются в облагаемый доход Оператора.

3. Порядок получения и использования льготной транспортной карты

3.1. Пассажирами, имеющими право проезда на льготной основе (инвалиды, пенсионеры, студенты ВУЗов, учащиеся средних школ, лицеев и колледжей), платежи с использованием льготной транспортной карты (кроме маршрутного такси) осуществляются по льготной стоимости – в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 9 сентября 2020 года №643 «О внесении изменений и дополнений в постановление Кабинета Министров от 17 сентября 2012 года №273 «О совершенствовании деятельности и порядка финансирования перевозчиков, осуществляющих перевозки пассажиров транспортом общего пользования».

3.2. Пассажирами, имеющими право бесплатного пользования транспортом общего пользования с использованием льготной транспортной карты являются лица, определенные Законом Республики Узбекистан «Об упорядочении бесплатного пользования городским пассажирским транспортом».

3.3. Льготные транспортные карты выдаются в почтовых отделениях UzPost, а также предусмотрен вариант выдачи транспортных карт в прочих специализированных пунктах, информация о которых будет размещена на сайте Оператора.

3.4. Для получения льготной транспортной карты, в зависимости от категории пользователя, предъявляются: документ, удостоверяющий личность - паспорт или свидетельство о рождении для лиц, не достигших 16 лет, документ подтверждающий право на льготу (пенсионное удостоверение, удостоверение инвалида, студенческий билет, справка с места учебы), а также, заявление-акцепт по форме, приведенной в приложении к Публичной оферте АО «Тошшахартрансхизмат» и УП «Тошкент Метрополитени» о предоставлении услуг перевозки пассажиров транспортом общего пользования посредством льготной транспортной карты автоматизированной системы оплаты проезда.

3.5. Лица, указанные в Законе Республики Узбекистан «Об упорядочении бесплатного пользования городским пассажирским транспортом», получают льготные транспортные карты через аппараты соответствующих министерств (ведомств) и их структурные подразделения.

3.6. Льготная транспортная карта выдается сразу же при предъявлении заявления на получение льготной карты, и документов, подтверждающих личность и право на льготу.

3.7. Срок использования льготных транспортных карт - бессрочный.

Примечание: в случае неиспользования льготной транспортной карты 3 (три) и более лет подряд, находящиеся на ней денежные средства принимаются в облагаемый доход Оператора.

3.8. Льготная транспортная карта блокируется в случае, если пользователь утратил право на льготу.

3.9. Льготная транспортная карта принимается в оборудованных валидаторами транспортных средствах перевозчика. Для получения права прохода к

поездам метро пользователю необходимо приложить льготную транспортную карту к считывающему устройству турникета или предъявить кондуктору, имеющему на руках мобильный валидатор.

3.10. Льготная транспортная карта может быть использована только владельцем карты, персональные данные которого внесены в систему, после оплаты абонентского тарифа, утвержденного АО «Тошшахартрансхизмат». Кассир вправе проверить у владельца карты документ, подтверждающий его право на льготу (удостоверение инвалида, пенсионное удостоверение, студенческий билет).

3.11. Если пользователь повторно получает льготную транспортную карту по своим персональным данным, которые уже внесены в систему, при этом заявление об утрате первоначально полученной льготной транспортной карты в системе не зарегистрировано, повторно полученная льготная транспортная карта блокируется.

3.12. Приобретение абонентского тарифа (или пополнение льготной транспортной карты) осуществляется держателем транспортной карты самостоятельно по истечению срока ранее приобретенного тарифа в почтовых отделениях UzPost, или посредством мобильных приложений, или через персональный кабинет с пополнением баланса карты в зависимости от срока использования тарифа.

3.13. В соответствие с постановлением Президента Республики Узбекистан, от 15.03.2023 г. № ПП-94 «О создании дополнительных удобств получателям пенсии при пользовании Ташкентским метрополитеном» пенсионеры вправе пользоваться бесплатным проездом в течение всего времени работы Ташкентского метрополитена.

3.14. Льготная транспортная карта считается недействительной, если:

карта не прошла процедуру регистрации на валидаторе, на считывающем устройстве турникета в метро для автоматизированного контроля;

пассажир не предоставил вместе с льготной транспортной картой документ, подтверждающий право на льготный проезд.

3.15. В случае использования недействительной общей и льготной транспортной карты (измененный дизайн и внешний вид карты, использование карты не по прямому ее назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию информации, содержащейся на карте; поддельные карты (копии, дубликаты), передача именной карты другому лицу) пользователю необходимо оплатить проезд на общих основаниях. К пользователю могут быть применены штрафные санкции, предусмотренные действующим законодательством, а также договором, подписанным пользователем при получении льготной транспортной карты.

3.16. Выход из строя общей и льготной транспортной карты не освобождает пользователя от оплаты проезда в транспортном средстве перевозчика. В этом случае пользователь обязан оплатить проезд по тарифу разовой поездки, установленному для соответствующего транспортного средства.

3.17. В случаях возникновения претензий пользователю необходимо позвонить в службу поддержки Оператора для получения инструкций о дальнейших действиях по решению возникших проблем.

3.18. Для повторной выдачи общей или льготной транспортной карты пользователю необходимо явиться в центральный офис UzPost по адресу: г. Ташкент, Юнусабадский район, ул. Шахрисабз, д. 7 с документом, удостоверяющим личность, и заполнить заявление, образец которого приведен в Приложении №2 к Публичной оферте АО «Тошшахартрансхизмат» и УП «Тошкент Метрополитени» о предоставлении услуг перевозки пассажиров транспортом

общего пользования посредством льготной транспортной карты автоматизированной системы оплаты проезда.

3.19. Одновременно с повторной выдачей общей или льготной транспортной карты старая карта блокируется в системе не позднее следующего календарного дня. Блокировку общей или льготной транспортной карты возможно сделать самостоятельно, данный функционал доступен в персональном кабинете на сайте оператора или мобильном приложении.

3.20. При наличии на утраченной общей общей или льготной транспортной карте денежных средств и возможности их перевода на новую общую или льготную транспортную карту, пользователь заполняет заявление по форме, приведенной в Приложении №2 к настоящим Правилам. Обработка Оператором обращения пользователя по переводу денежных средств осуществляется в течении 48 часов с момента подачи заявления.

3.21. В случае, если гражданин получил общею или льготную транспортную карту со скрытым дефектом, приведшим к невозможности использования карты в системе, карта может быть заменена пунктом выдачи льготных карт бесплатно по согласованию с Оператором, но только в том случае, если по данной карте не была совершена ни одна операция и срок обращения гражданина с претензией не превышает одного календарного месяца с момента получения льготной карты.

4. Порядок использования QR билетов

4.1. QR билеты реализуются через специализированные платежные терминалы самообслуживания.

4.2. Пользователь может приобрести разовый QR билеты как за наличный расчет, так и посредством банковской карты. Через платежные терминалы самообслуживания.

4.3. Для приобретения QR билета пользователь должен оплатить стоимость проезда в соответствии с установленным тарифом.

4.4. В случаях сбоя в работе программного обеспечения, электропитании, Интернета, а также в случае отсутствия бумаги в термопринтере и др. сбоях в работе платежных терминалов самообслуживания, может возникнуть ситуация, при которой QR билет не распечатывается, а тариф за билет снимается.

В этом случае система Оператора самостоятельно осуществляет возврат снятого тарифа на банковскую карту пользователя в течение 48 часов.

4.5. При осуществлении проезда с использованием QR билета пользователю необходимо приложить QR билет изображением к специальному считывателю QR кода турникета или стационарного валидатора. При этом проезд может быть осуществлен в срок, не превышающий 30 минут после приобретения QR билета и только со станции, указанной в QR билете.

4.6. Электронный QR билет выводится в электронном виде на экран пользовательского устройства посредством мобильного приложения Оператора, путем списания суммы разового проезда с баланса прикрепленной транспортной карты в соответствии с установленным тарифом.

4.7. Для приобретения электронного QR билета пользователь должен предварительно пополнить баланс прикрепленной транспортной карты в соответствии с установленными тарифами.

4.8. Факт приобретения QR и электронного QR билетов является подтверждением полного и безоговорочно принятия пользователем положений настоящих Правил и обязанности их исполнять.

4.9. В случае неработоспособности валидатора, турникета и невозможности по этой причине произвести оплату проезда пользователем по QR билету, оказание

услуги перевозки осуществляется по правилам, установленным перевозчиком - УП Тошкент метрополитени».

4.10. В случае отказа системы принять QR билет из-за его повреждения или порчи пользователем, Оператор не освобождает пользователя от оплаты проезда. Замена, возврат или восстановление поврежденного QR билета на новый QR билет, а также возврат денежных средств, оплаченных за поврежденный или испорченный QR билет, не производится.

5. Права и обязанности пользователей

5.1. Пользователь имеет право:

добровольно становиться участником системы, получив транспортную карту и приобретая разовый QR билет;

использовать транспортную карту для проезда в транспорте общего пользования (кроме маршрутного такси);

QR билет для однократного проезда в транспорте общего пользования (кроме маршрутного такси);

обращаться с заявлением о блокировании транспортной карты в случае ее утраты или порчи по вине пользователя;

5.2. Пользователь обязан бережно обращаться с транспортной картой/QR билетом.

5.3. Запрещается:

сгибать, переламывать или иным способом изменять целостность и форму транспортной карты/QR билета, включая все способы воздействия, приводящие к порче и/или повышенному физическому износу;

подвергать транспортную карту/QR билет действию экстремально низких и/или высоких температур, термической и химической обработке, воздействию влаги;

наносить какие-либо изображения и записи на QR билет;

подвергать транспортную карту воздействию электромагнитных полей и электрических разрядов, не связанных с технологией распространения и обслуживания транспортной карты;

наносить на транспортные карты экранирующие материалы, металлосодержащие покрытия или помещать их в чехлы или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы и не позволяющие обеспечить взаимодействие транспортных карт и валидаторов при их обслуживании;

изменять дизайн и внешний вид транспортной карты;

использовать транспортной карту/QR билет не по прямому назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию содержащейся на ней информации, делать копии и дубликаты;

приобретать транспортную карту и QR билет у неуполномоченных Оператором организаций или физических лиц;

5.4. При пополнении транспортной карты через почтовые отделения UzPost, пользователь, не отходя от пункта, обязан убедиться в поступлении денежных средств на его транспортную карту путем сверки последних четырех цифр на чеке и последних четырех цифр на своей транспортной карте. Последние четыре цифры на чеке и транспортной карте должны быть идентичными.

5.5. Пользователь несёт ответственность за все операции и действия, совершенные с использованием льготной транспортной карты третьими лицами.

6. Права и обязанности Оператора

6.1. Оператор системы вправе:

совершенствовать технологию системы;

блокировать льготные транспортные карты/QR билеты в случаях:

утраты льготной транспортной карты (при предоставлении письменного заявления или электронного уведомления пользователя об этом в пункты выдачи льготных карт);

передачи льготной транспортной карты другому лицу;

выявления факта передачи копии QR билета и при попытках его дублирования;

невыполнения пользователем условий настоящих Правил, а также для предотвращения мошенничества;

изымать льготные транспортные карты/QR билеты в случаях:

изменения дизайна и внешнего вида льготной транспортной карты, использования льготной транспортной карты/QR билета не по прямому ее назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию содержащейся на ней информации;

предъявления поддельных льготных транспортной карт/QR билетов (копий, дубликатов);

6.2. Изъятие льготной транспортной карты/QR билета в вышеуказанных случаях оформляется актом, первый экземпляр которого вручается лицу, предъявившему указанную карту/билет.

6.3. По поручению Оператора изъятие льготной транспортной карты/QR-билета может осуществляться работником перевозчика (водителем или кондуктором) в транспортном средстве, в котором предъявлена соответствующая льготная транспортная карта/QR-билет. Изъятые льготные транспортные карты/QR-билеты передаются Оператору, при этом информация об их изъятии доводится до сведения пунктов выдачи льготных транспортных карт и пунктов приобретения QR-билетов. Изъятая льготная транспортная карта/QR-билет пользователю не возвращается.

6.4. Оператор системы обязан:

организовать работу с пунктами выдачи льготных транспортных карт и перевозчиком;

организовать обслуживание в системе каждого пользователя, имеющего право на получение и использование льготной транспортной карты, предоставить возможность использования разового QR билета;

обеспечить своевременность, правильность и полноту введения в систему информации, полученной при идентификации льготных транспортных карт, реализации QR билетов;

информировать пользователей об изменениях в системе.

6.5. Претензии, возникающие в связи с изъятием льготных транспортных карт, предъявляются Оператору в соответствии с главой 8 настоящих Правил.

7. Ответственность сторон

7.1. В случае нанесения системе ущерба путем неправильного использования льготной транспортной карты/QR билета пользователь возмещает Оператору причиненный ущерб в полном объеме. В случае нанесения системе ущерба вследствие незаконных и (или) неправомерных действий третьих лиц, пользователь возмещает Оператору причиненный ущерб при наличии вины. Пользователь признается невиновным, если докажет, что принял все зависящие от него меры для того, чтобы ущерб не был причинен.

7.2. Оператор системы не несет ответственности за ошибки, отказы, задержки, невыполнение, срывы рейсов, происходящие по вине перевозчика.

7.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Правил, если надлежащему исполнению препятствовали обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор).

8. Урегулирование претензий

8.1. При обращении к Оператору системы для урегулирования претензии пользователь заполняет бланк заявления, в котором указывает номер карты/QR билета и излагает характер претензии. В зависимости от характера претензии пользователь при необходимости прикладывает к заявлению фотографии или другие документы, подтверждающие проведение операции на текущий период, и саму нерабочую льготную карту/QR билет, акт изъятия карты/QR билета и другие документы, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии.

8.2. На основании заявления пользователя специалисты Оператора в течение трех рабочих дней со дня поступления заявления по результатам разбора претензии дают пользователю заключение.

8.3. Неурегулированные споры рассматриваются в судебном порядке в установленном законодательством порядке.

Приложение № 1 к
Правилам пользования транспортными картами
и QR-билетами в Автоматизированной системе оплаты проезда

ЗАЯВЛЕНИЕ
на перевод денежных средств с утраченной транспортной карты

от
_____

_____
Адрес проживания (регистрации)
_____

_____

Номер телефона _____

Адрес эл. почты_____

Прошу перевести денежные средства в размере
_____
(_____) сум

с транспортной карты
№_____

в связи с ее утратой/негодностью

на новую транспортную карту
№_____

Номер мобильного телефона +9989_____, к которому была прикреплена утраченная/пришедшая в негодность транспортная карты с подключенной услугой СМС информирования.

К заявлению прилагаю копию паспорта.

_____ _____
_____
Дата ФИО подпись

Данные, указанные в заявлении, соответствуют
представленным документам _____
(подпись специалиста)

Приложение № 2 к
Правилам пользования транспортными картами
и QR-билетами в Автоматизированной системе оплаты проезда

ЗАЯВЛЕНИЕ
на перевод денежных средств с утраченной льготной транспортной карты

от законного представителя учащегося школы / учащегося среднего специального / высшего учебного заведения / пенсионера / инвалида (нужное подчеркнуть)

Фамилия_____

Имя_____

Отчество_____

Прошу перевести денежные средства в размере

_____
(_____) сум

со льготной транспортной карты

№_____
___

в связи с ее утратой/негодностью

на новую льготную транспортную карту

№_____
___

_____ _____
_____
Дата ФИО подпись

Данные заявителя соответствуют сведениям, имеющимся в системе

_____

(подпись специалиста)