

«26» декабря 2024 г.

**ПОРЯДОК**  
**возврата и перевода денежных средств с электронных транспортных карт**  
**(аналогов электронных транспортных карт<sup>1</sup>) 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 «ЕРКЦ «ГОРОД» по адресу [erkc43.ru](http://erkc43.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 социальной персональной электронной карте возврат денежных средств, операции по переводу денежных средств (по счетам электронной карты, предназначенным для оплаты проезда в транспорте общего пользования) производится при обращении держателя (пользователя) карты либо его представителя (при предъявлении им документа, удостоверяющего личность) в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). 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 социальной 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

---

<sup>1</sup> 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).

свой паспорт (с подтверждением родства - в случае законного представителя) и доверенность (в случае представителя по доверенности).

Осуществление по социальным персональным электронным картам следующих операций:

- перевод денежных средств для оплаты транспортных услуг со счета одной электронной транспортной карты **на счет** другой электронной транспортной карты;
- возврат денежных средств при пополнении счета для оплаты транспортных услуг через сервис отложенного пополнения, производится по заявлению несовершеннолетнего держателя карты, **достигшего возраста 14 лет**, либо по заявлению законного представителя несовершеннолетнего лица, либо по заявлению доверенного лица несовершеннолетнего.

**1.3.** Если держатель социальной 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 производятся **только** после получения от банка подтверждения о поступлении платежа на расчетный счет ООО «ЕРКЦ «ГОРОД», а также при предъявлении гражданином паспорта, чека о пополнении денежного баланса.

**1.4.** В случае пополнения денежного баланса социальной персональной электронной карты безналичным способом (с банковской карты) возврат денежных средств с социальной 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 многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) гражданину необходимо предоставить паспорт, 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 социальной персональной электронной карты держателю карты следует обратиться в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) для блокировки такой социальной персональной электронной карты. Получение новой социальной персональной электронной карты осуществляется за счет держателя карты в соответствии с тарифами, установленными в ООО «ЕРКЦ «ГОРОД» 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 в течение 5 (пяти) рабочих дней, после блокировки карты, при отсутствии незаписанного отложенного платежа.

**1.6.** При утере, поломке либо неисправности персональной электронной карты держателю карты необходимо обратиться с соответствующим заявлением в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) для блокировки карты и перевода остатка денежных средств 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 5 (пяти) рабочих дней. Зачисление остатка денежных средств на новую карту осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней, после блокировки карты, при отсутствии незаписанного отложенного платежа. Повторная выдача персональной электронной карты, взамен

утраченной, производится за счет гражданина в соответствии с тарифами, установленными в ООО «ЕРКЦ «ГОРОД».

**1.7.** При обращении держателя персональной 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 персональную электронную карту только после получения от банка подтверждения о поступлении платежа на расчетный счет ООО «ЕРКЦ «ГОРОД».

**1.8. Возврат денежных средств с персональных электронных карт не производится.**

**1.9.** В случае неправильного использования гражданином электронной карты (например, при пополнении персональной электронной карты на сумму, несоответствующую установленному тарифу, соответствующее письменное обращение держателя карты либо его представителя по вопросу использования данной карты рассматривается ООО «ЕРКЦ «ГОРОД» 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.

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