# **ИНСТРУКЦИЯ**

**по обмену и восстановлению Единых билетов, транспортных карт «Тройка» в пунктах по продаже билетов ГУП «Мосгортранс» (г. Зеленоград), в пассажирском агентстве или сервисном центре «Московский транспорт»**

1. **Обмен Единых билетов на (1,2) поездки.**

При обращении пассажира в пункт по продаже билетов ГУП «Мосгортранс» (г. Зеленоград), в пассажирское агентство или сервисный центр «Московский транспорт» с жалобой о несрабатывании Единого билета кассир билетный, сотрудник пассажирского агентства или сервисного центра «Московский транспорт» должен:

Предложить пассажиру сдать билет на техническую экспертизу. При сдаче билета на экспертизу пассажир заполняет заявление установленной формы (приложение 1). Квитанция заявления остается у пассажира. Кассир билетный, сотрудник пассажирского агентства или сервисного центра «Московский транспорт» обязан не позднее следующего рабочего дня, направить билет в центр восстановления проездных документов на экспертизу.

Срок экспертизы должен составлять не более 10-ти календарных дней.

Если экспертиза установила, что билет работоспособен, то билет возвращается пассажиру в том месте, где был сдан на экспертизу.

Если экспертиза установила, что билет не работоспособен, то билет подлежит замене с восстановлением оплаченного срока действия услуги, и неиспользованных поездок. Пассажир сможет получить билет в том месте, где был сдан на экспертизу.

В сервисном центре «Московский транспорт» или пассажирском агентстве пассажиру выдают два Единых проездных билета по 1 поездке в качестве компенсации за проезд.

1. **Реализация и порядок возврата залоговой стоимости.**

В пунктах по продаже билетов ГУП «Мосгортранс» (г. Зеленоград), автоматах по продаже билетов ГУП «Мосгортранс» и киосках НТО «Печать» осуществляется продажа следующих видов билетов, записанных на транспортную карту «Тройка»:

- ТАТ на 30, 90, 365 дней;

- Единые билеты на 60 поездок, на 1,3 суток и 30,90,365 дней;

- Кошелек.

Пассажир вправе получить залоговую стоимость при сдаче бланка транспортной карты «Тройка» в пунктах по продаже билетов ГУП «Мосгортранс» (г. Зеленоград), в кассах ГУП «Московский метрополитен», кассах АО «Центральная ППК» и киосках НТО «Печать».

***Залоговая стоимость может быть возвращена в том случае, если транспортная карта «Тройка» работоспособна и имеет надлежащий вид, не имеет механических, термических, химических или других видимых повреждений.***

1. **Обмен транспортной карты «Тройка».**

При обращении пассажира с жалобой о несрабатывании транспортной карты «Тройка» в пункт по продаже билетов ГУП «Мосгортранс» (г. Зеленоград), пассажирское агентство или сервисный центр «Московский транспорт» кассир, сотрудник пассажирского агентства или сервисного центра «Московский транспорт» должен:

Предложить пассажиру сдать транспортную карту «Тройка» на техническую экспертизу. При сдаче карты на экспертизу пассажир заполняет заявление установленной формы (приложение 1). Квитанция заявления остается у пассажира.

Принимаемая на техническую экспертизу карта не должна иметь видимые механические повреждения

 Сгибы;

 Разломы;

 Повреждения пластиковой основы карты и т. п.

При наличии таких повреждений транспортная карта «Тройка» считается пришедшей в негодность.

***Восстановление оплаченной услуги и баланса денежных средств осуществляется после предоставления пассажиром другой транспортной карты «Тройка».***

Кассир билетный, сотрудник пассажирского агентства или сервисного центра «Московский транспорт» обязан не позднее следующего рабочего дня, направить билет в центр восстановления проездных документов на экспертизу. Срок экспертизы должен составлять не более 10-ти календарных дней.

Если экспертиза установила, что карта работоспособна, то она возвращается пассажиру в том месте, где была сдана на экспертизу.

Если экспертиза установила, что карта не работоспособна, то она подлежит замене с восстановлением оплаченной услуги. При восстановлении транспортной карты «Тройка» имеющей услугу 30,90,365 дней, срок действия услуги продлевается на 10 календарных дней. Пассажир сможет получить карту в том месте, где была сдана на экспертизу.

В сервисном центре «Московский транспорт» или пассажирском агентстве пассажиру выдают два Единых проездных билета по 1 поездке в качестве компенсации за проезд.

Если пассажир отказывается от сдачи транспортной карты или карты «Тройка» в кассе ГУП «Мосгортранс» (г. Зеленоград) для проведения технической экспертизы, то кассир должен предложить ему обратится в пассажирское агентство.

**Прием на экспертизу транспортных карт «Тройка», единых билетов осуществляется во всех пунктах по продаже билетов ГУП «Мосгортранс» (г. Зеленоград), в пассажирском агентстве или сервисном центре «Московский транспорт»**

***Неперсонализированная транспортная карта «Тройка» при утере не восстанавливается, неиспользованные денежные средства и оплаченная услуга не возвращаются.***

Приложение 1

**ГУП «Мосгортранс» ГУП «Мосгортранс»**

**Служба доходов и контроля Служба доходов и контроля**

**Заявление Квитанция к заявлению**

ОТ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Принят на экспертизу

Ф.И.О.

Проживающего\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ОТ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид билета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № билета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу принять на экспертизу билет Ф.И.О.кассира\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись кассира\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись пассажира\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № киоска\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. кассира\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись кассира\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_