

ציבורי		סיווג:	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 משרד התחבורה והנפיקות בדרכים
כרטוס חכם – 02.05.06.03		מספר נוהל:		
02		מהדורה:		
			שם הנוהל:	
			החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית	
שירות לקוחות		פרק משני:	מרכז שרות	פרק:

1. רקע

1.1. במערך הכרטוס החכם בתחבורה הציבורית, מתעורר צורך לטפל בפניות נוסעים הקשורות למקרים בגינם זכאי הנוסע להחזר כספי או זיכוי בגין תשלום ששולם עבור נסיעות בתחבורה הציבורית.

2. מטרה

2.1. מטרת נוהל זה לתאר את המקרים השונים בגינם זכאי הנוסע להחזר כספי או לזיכוי ואת אופן הטיפול של מפעילי התחבורה הציבורית ומפעילי מרכזי שירות והפעולות שעליהם לבצע לצורך טיפול בפניות אלו, זאת על מנת ליצור אחידות בטיפול מול הנוסעים בקרב המפעילים השונים.

3. אחריות

3.1. האחריות על הטיפול בפניות של נוסעים הקשורות להחזרים כספיים ולזיכויים ויישום ההוראות המפורטות בנוהל זה חלה על מפעילי התחבורה הציבורית ומפעילי מרכזי שירות.

4. הגדרות

- 4.1. "יתרות כלואות" – סכומי כסף שנותרו בכרטיס הרב קו של הנוסע, כאשר אין באפשרותו להשתמש בהם, זאת לאור כך שפג תוקף הפרופיל שהוגדר לו לצורך הנחה. (לדוג': נער שעבר את גיל 18 ולכן לא זכאי להנחת נוער שהוענקה לו).
- 4.2. "מפעיל תחבורה ציבורית" – גוף בעל רישיון תקף מאת המפקח על התעבורה, המעניק שירותי הסעת נוסעים בתחבורה הציבורית.
- 4.3. "מפעיל מרכזי שרות" – גוף המספק שירותי כרטוס חכם לנוסעים בתחבורה הציבורית.
- 4.4. "מפעילים" – מפעיל תחבורה ציבורית ומפעיל מרכזי שירות, כהגדרתם בנוהל זה.
- 4.5. "ערך צבור" – הסדר נסיעה הנטען ומנוהל כערך כספי לשימוש בכרטיס שאינו כרטיס נייר, ושמקנה זכויות לנסיעה בקווי שירות באוטובוסים, ברכבת וברכבת מקומית בתעריף החל לגבי כל נסיעה לפי הוראות צו הפיקוח על מחירי מצרכים ושירותים

ציבורי		סיווג:	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 משרד התחבורה והנפיקות בדרכים
כרטוס חכם – 02.05.06.03		מספר נוהל:		
02		מהדורה:		
שם הנוהל: החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית				
שירות לקוחות		פרק משני:	מרכז שרות	פרק:

(מחירי נסיעה בקווי השירות באוטובוסים ומחיר נסיעה ברכבת מקומית), תשס"ג-2003 וצו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (דמי נסיעה ברכבת), התשס"ח-2008.

5. שיטה

כללי

5.1. על המפעילים ו/או הפועלים מטעמם לטפל בפניות הנוגעות להחזרים כספיים או לזיכויים, על פי המקרים המפורטים בנוהל זה.

5.1.1. פניית נוסע בדבר יתרות כלואות.

5.1.2. פניית נוסע בדבר חיוב שגוי, לרבות חיוב יתר בגין נסיעת מעבר וחוב גבוה מהנדרש בגין קטע נסיעה ארוך מהמבוקש.

5.1.3. בקשה לביטול הסדר נסיעה תקופתי, לרבות בקשה לביטול טעינת הסדר נסיעה שנטען בשגגה (טעות טעינה, כגון בסכום המבוקש בהסדר נסיעה "חופשי חודשי" או טעות בסוג הסדר הנסיעה).

5.1.4. בקשה לביטול הסדר נסיעה תקופתי סטודנטיאלי (שנתי או סמסטרילי).

5.1.5. פניית נוסע לקבלת החזר במקרה של רכישת כרטיס נסיעה במכונה אשר אינה מחזירה עודף.

אופן הטיפול בפניית הנוסע

5.2. המפעילים יטפלו בפניות נוסעים במקרים שפורטו בסעיף 5.1 לנוהל זה, כמפורט להלן:

5.3. פניית נוסע בדבר יתרות כלואות:

5.3.1. טיפול ביתרות כלואות יבוצע במערכות השירות השונות, כך שהמערכת תעביר באופן אוטומטי את היתרה הכלואה לפרופיל המיטבי מבין הפרופילים הנוכחיים של הנוסע.

5.3.2. גובה היתרה שתועבר יומר בהתאם לפרופיל המיטבי מבין הפרופילים הנוכחיים של הנוסע.

ציבורי		סיווג:	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 משרד התחבורה והנפיקות בדרכים
כרטוס חכם – 02.05.06.03		מספר נוהל:		
02		מהדורה:		
שם הנוהל: החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית				
שירות לקוחות		פרק משני:	מרכז שרות	פרק:

5.4. פניית נוסע בדבר חיוב שגוי:

- 5.4.1. במקרה שנמצא שבוצע חיוב שגוי של הנוסע, יינתן לנוסע זיכוי בערך צבור.
- 5.4.2. פניית נוסע בדבר חיוב שגוי כאמור תתאפשר רק אצל מפעיל התח"צ שאצלו בוצע החיוב השגוי ובמקרה בו מעורבים שני מפעילי תח"צ או יותר בביצוע החיוב השגוי (לדוגמה בנסיעת מעבר) אצל כל אחד מהמפעילים המעורבים.
- 5.4.3. זיכוי בגין חיוב שגוי יינתן לנוסע במקרה בו החיוב השגוי יופיע במסגרת 7 התנועות האחרונות הרשומות ע"ג כרטיס רב קו תקין, או על סמך הצגת קבלה מתאימה.
- 5.4.4. פניית נוסע בדבר חיוב שגוי שאינו מופיע במסגרת 7 התנועות האחרונות ע"ג הכרטיס ו/או שאין בידי הנוסע קבלה מתאימה, תוגש על ידי הנוסע למחלקת פניות הציבור של משרד התחבורה.

5.5. בקשה לביטול הסדר נסיעה תקופתי:

- 5.5.1. במקרה של ביטול הסדר נסיעה תקופתי, יינתן לנוסע זיכוי בערך צבור. סכום ההחזר בערך צבור יחושב לפי היתרה בחוזה בניכוי ההנחה שקיבל הנוסע בגין הפרופיל שהוגדר עבורו (לדוגמה: הנחת נוער).
- 5.5.2. ביטול הסדרי נסיעה תקופתיים תתאפשר במקרים הבאים בלבד:
- 5.5.2.1. בקשת ביטול הסדר נסיעה מסוג **חופשי חודשי או הסדר נסיעה תקופתי סטודנטיאלי (שנתי או סמסטריאלי)** שנעשו בו עד שלושה שימושים, ובקשת הביטול התקבלה עד תום תוקף הסדר הנסיעה.
- 5.5.2.2. בקשת ביטול הסדר נסיעה מסוג **חופשי שבועי** שנעשו בו עד שני שימושים, ובקשת הביטול התקבלה עד תום תוקף הסדר הנסיעה.
- 5.5.2.3. בקשת ביטול הסדר נסיעה מסוג **חופשי יומי** שנעשה בו עד שימוש אחד. ובקשת הביטול התקבלה באותו היום בו תקף הסדר הנסיעה.

ציבורי		סיווג:	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 משרד התחבורה והנפיקות בדרכים
כרטוס חכם – 02.05.06.03		מספר נוהל:		
02		מהדורה:		
שם הנוהל: החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית				
שירות לקוחות		פרק משני:	מרכז שרות	פרק:

5.5.3. לא ניתן לבטל הסדר נסיעה לאחר תום תוקף ההסדר.

5.5.4. רק במקרה בו מדובר בזיכוי בסך של 5 ₪ ומטה, או 300 ₪ ומעלה, והנוסע אינו מעונין בקבלת הזיכוי בהטענת יתרה לחוזה ערך צבור או בטעינה של חוזה אחר מכל סוג, יינתן לנוסע החזר במזומן (ככל שהדבר מתאפשר למפעיל בעמדה) או בהעברה בנקאית אחת, תוך 10 ימי עבודה.

5.6. בקשה לביטול הסדר נסיעה תקופתי סטודנטיאלי (שנתי או סמסטריאלי):

5.6.1. ביטול הסדר נסיעה תקופתי סטודנטיאלי כמפורט בהוראות סעיף זה, מתאפשר בנוסף להוראות שבסעיף 5.5.2.1 לעיל.

5.6.2. לא ניתן לבטל הסדר נסיעה תקופתי סטודנטיאלי לאחר תום תוקף ההסדר.

5.6.3. במקרה של ביטול הסדר נסיעה סטודנטיאלי, יינתן לנוסע זיכוי בערך צבור. סכום ההחזר יחושב לפי הסכום ששולם בפועל בניכוי סכום ניצול יחסי עבור החודשים שחלפו ממועד תחילת תוקף הסדר הנסיעה וללא קשר למועד הרכישה או מועד התיקוף הראשון. בהם השתמש הנוסע בהסדר הנסיעה ועד למועד בקשת הביטול. (חישוב הניצול ייעשה לפי מחיר חופשי חודשי רגיל באזורים הרלוונטיים). לעניין חישוב זה, חלק מחודש יחושב כחודש מלא.

5.6.4. רק במקרה בו מדובר בזיכוי בסך של 5 ₪ ומטה, או 300 ₪ ומעלה, והנוסע אינו מעונין בקבלת הזיכוי בהטענת יתרה לחוזה ערך צבור או בטעינה של חוזה אחר מכל סוג, יינתן לנוסע החזר במזומן (ככל שהדבר מתאפשר למפעיל בעמדה) או בהעברה בנקאית אחת, תוך 10 ימי עבודה.

ציבורי		סיווג:	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 משרד התחבורה והנפיקות בדרכים
כרטוס חכם – 02.05.06.03		מספר נוהל:		
02		מהדורה:		
החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית				שם הנוהל:
שירות לקוחות		פרק משני:	מרכז שרות	פרק:

5.7. פניית נוסע לקבלת החזר במקרה של רכישת כרטיס נסיעה במכונה שאינה מחזירה עודף:

- 5.7.1. במקרה של פניית נוסע לקבלת החזר במקרה של רכישת כרטיס נסיעה במכונה שאינה מחזירה עודף, ייתן לנוסע החזר במזומן או בערך צבור, לבחירת הנוסע.
- 5.7.2. פניית נוסע לקבלת החזר כאמור בסעיף זה, תתאפשר רק אצל מפעיל התח"צ שבאמצעותו נרכש כרטיס הנסיעה במכונה.

6. הוראות כלליות

- 6.1. החזרים וזיכויים בהתאם להוראות נוהל זה, יבוצעו אצל כל אחד מהמפעילים וללא תלות בגורם שטען את הסדר הנסיעה, למעט במקרה של פניית נוסע בדבר חיוב שגוי כמפורט בסעיף 5.4, ופניית נוסע לקבלת החזר במקרה של רכישת כרטיס נסיעה במכונה שאינה מחזירה עודף כמפורט בסעיף 5.7 לעיל.
- 6.2. החזרים וזיכויים כמפורט בהוראות נוהל זה, יינתנו לנוסעים בגין הסדרי הנסיעה הטעונים על גבי כרטיס רב קו אישי בלבד, למעט במקרה של פניית נוסע בדבר חיוב שגוי כמפורט בסעיף 5.4 לעיל. החישוב יבוצע על ידי מערכת מרכז שירות.
- 6.3. בכל מקרה של פנייה לקבלת החזר או זיכוי שאינו מפורט בנוהל זה, באחריות המפעילים לפנות למשרד לקבלת אישורו.
- 6.4. יש לאפשר, לבחירת הנוסע, קבלת החזר מרחוק, באמצעות אמצעי טעינה מרוחקים, כגון: אתרי האינטרנט והאפליקציות "רב קו אונליין" ו"הופאון" וכן באמצעים נוספים כגון: כספונטים ועוד.

7. נספחים

- 7.1. נספח א – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.
- 7.2. נספח ב – מילות מפתח.

ציבורי	סיווג:	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 משרד התחבורה והנפיקות בדרך
כרטוס חכם – 02.05.06.03	מספר נוהל:		
02	מהדורה:		
החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית			שם הנוהל:
שירות לקוחות	פרק משני:	מרכז שרות	פרק:

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים			
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים
01	21/01/2020		פרסום הנוהל
02	3/3/2021		שינוי במבנה הנוהל והתאמות של סוגי ההחזרים והזיכויים למצב הקיים. הוספת מתן אפשרות להחזר בגין חיוב שגוי גם בכרטיס אנונימי ובכרטיס חצי אנונימי

ציבורי		סיווג:	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 משרד התחבורה והנתיבות בדרכים
כרטוס חכם – 02.05.06.03		מספר נוהל:		
02		מהדורה:		
שם הנוהל: החזרים וזיכויים בתחבורה הציבורית				
שירות לקוחות		פרק משני:	מרכז שרות	פרק:

נספח ב

מילות מפתח

טבלת מילות מפתח
תיאור מילות מפתח החזרים, זיכוי