

Утверждена  
приказом Вице-президента  
по управлению персоналом  
и социальным вопросам  
акционерного общества  
«Национальная компания  
«Қазақстан темір жолы»  
от 23 шолдиз 2014 года № 896-143

## **Технология оформления электронных билетов на пассажирские поезда через фискальные электронные системы с использованием веб-портала**

### **1. Общие положения**

1. Настоящая Технология оформления электронных билетов на пассажирские поезда через фискальные электронные системы с использованием веб-портала разработана на основе Государственной программы «Информационный Казахстан – 2020», утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 8 января 2013 года № 464, и Плана мероприятий по повышению качества услуг при осуществлении железнодорожных пассажирских перевозок на 2012-2014 годы, утвержденного Министром транспорта и коммуникаций Республики Казахстан 24 февраля 2012 года.

2. Настоящая Технология определяет порядок продажи, возврата и учета электронных билетов, оформляемых с использованием веб-портала, взаимодействующего с фискальной компьютерной системой и автоматизированной системой управления «Экспресс-3».

### **2. Термины и условные обозначения**

3. В настоящей Технологии использованы следующие термины и условные обозначения:

АКС – автоматизированная касса самообслуживания;

АСУ «Экспресс-3» – автоматизированная система управления пассажирскими перевозками и электронным резервированием мест «Экспресс-3»;

АСКПП – автоматизированная система контроля посадки пассажиров на базе АСУ «Экспресс-3»;

АС ЭК - автоматизированная система «Электронная коммерция» - комплекс программно-аппаратных средств, предназначенный для автоматизации системы продажи электронных билетов через интернет, платежные терминалы самообслуживания и автоматизированные кассы самообслуживания на базе программного комплекса «SmartVista»;

АС ПС – автоматизированная система «Платежная система» на базе программного комплекса «SmartVista»;

АО «НК «ҚТЖ» – акционерное общество «Национальная компания «Қазақстан темір жолы»;

АРМ – автоматизированное рабочее место;

БСО – бланк строгой отчетности;

ГУО/ОГУО – группа учета и отчетности регионального филиала по пассажирским перевозкам акционерного общества «Пассажирские перевозки»;

ГВЦ – филиал АО «НК «ҚТЖ» - «Главный вычислительный центр»;

ФКС – фискальная компьютерная система;

АРМ «ГУО» – автоматизированное рабочее место работников ГУО/ОГУО, осуществляющих контроль за деятельностью ФКС;

ПК – персональный компьютер;

ПТС – платежные терминалы самообслуживания, специализированные автоматы самообслуживания по приему платежей наличными денежными средствами, обеспечивающие заказ мест в поезде электронным способом и осуществляющие прием платежей с использованием специализированных кассовых устройств;

ТТС – транзакционный терминал самообслуживания – место оформления и выдачи проездных документов (билетов);

МТП – мобильный терминал проводника;

МТСД – мобильный терминал сбора данных на базе АСУ «Экспресс-3»;

ССПД АСУ «Экспресс-3» – XML-шлюз, обеспечивающий взаимодействие интернет-ресурсов с АСУ «Экспресс-3»;

ЭЦП – электронная цифровая подпись;

заказ – предложение клиента продать ему проездной документ (билет). Заказ должен содержать все реквизиты поездки;

электронная ведомость – документ с информацией об оплаченных и зарегистрированных проездных документах (билетах) по виду работы Р28К1;

восьмисотые поезда – пассажирские поезда, принадлежащие акционерному обществу «Пригородные перевозки», нумерация которых состоит не менее чем из трех символов, первым из которых является цифра 8;

пассажир – физическое или юридическое лицо – пользователь услугами пассажирских перевозок;

идентификатор заказа – 14-значный код заказа, формируемый АСУ «Экспресс-3»;

кассир – билетный кассир акционерного общества «Пассажирские перевозки»;

перевозчик – лицо, владеющее железнодорожным транспортным средством на праве собственности или на иных законных основаниях, предоставляющее услуги по перевозке пассажиров и багажа за плату и имеющее на это лицензию или соответствующее разрешение, выданные в установленном порядке;

пилотный проект – период времени, в течение которого ФКС работает в

режиме ограниченной функциональности для изучения положительных и отрицательных сторон внедрения настоящей Технологии;

сервер подписи ФКС – аппаратно-программный комплекс, который выполняет электронную верификацию платежей и генерацию 2D-кода;

наземная регистрация – процесс печати проездного документа (билета) на БСО с использованием терминала АСУ «Экспресс-3».

ЭР – электронная регистрация, процесс включения проездных документов (билетов), оформленных с использованием ФКС, в электронную ведомость, выполняемый в АСУ «Экспресс-3»;

интернет-печатная форма – вид электронного билета, оформленного с использованием веб-портала.

### **3. Цель Технологии**

4. Целью настоящей Технологии является описание:

1) процесса оформления электронных билетов с использованием веб-портала;

2) процесса формирования и выдачи посадочных талонов с использованием МТП;

3) процесса возврата электронных билетов в личном кабинете пассажира на веб-портале;

4) процесса возврата электронных билетов в билетные кассы, оборудованные терминалами ФКС;

5) процесса возврата электронных билетов в билетные кассы, оборудованные терминалами АСУ «Экспресс-3»;

6) процесса учета денежных средств от продажи электронных билетов на веб-портале;

7) процесса формирования данных для финансовой отчетности по пассажирским перевозкам;

8) процесса формирования данных для статистической отчетности по пассажирским перевозкам;

9) процесса формирования специализированных реестров для перечисления денежных средств платежными системами;

10) процесса получения справочной информации;

11) процесса организации посадки пассажира в поезд;

12) процесса формирования электронной ведомости.

### **4. Технология оформления электронных билетов с использованием веб-портала**

3. С использованием веб-портала осуществляется оформление электронных билетов на пассажирские поезда во внутривнутриреспубликанском сообщении, международном сообщении со странами-участницами Содружества Независимых Государств, Литовской Республикой, Латвийской Республикой и

Эстонской Республикой и на пригородные восьмисотые поезда.

4. Для осуществления операций приема и возврата денежных средств веб-портал должен использовать процессинговые центры банков второго уровня Республики Казахстан. Регламенты работы процессинговых центров банков второго уровня, осуществляющих операции приема и возврата денежных средств на веб-портале, должны быть согласованы с АО «НК «КТЖ».

5. Интерфейс веб-портала доступен на казахском, русском и английском языках.

6. Оформление электронных билетов на веб-портале осуществляется в соответствии с Правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 июля 2011 года №799, и Соглашением между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении.

7. Информация о железнодорожной перевозке пассажира, оформление электронного билета для которого проводилось на веб-портале, хранится в электронно-цифровом формате в АСУ «Экспресс-3», а также дублируется в архивах ФКС.

### **Оформление электронного билета с использованием веб-портала**

8. Продажа электронных билетов на пассажирские поезда внутриреспубликанского сообщения, международного сообщения со странами-участницами Содружества Независимых Государств, Литовской Республикой, Латвийской Республикой, Эстонской Республикой с использованием веб-портала осуществляется в течение всего периода резервирования, в режиме on-line и начинается за 45 суток до отправления поезда, а на восьмисотые поезда пригородного следования - за 10 суток до отправления поезда.

9. Оплата стоимости электронного билета, оформляемого с использованием веб-портала, осуществляется за безналичный расчет с использованием банковской карты или электронного кошелька.

10. Электронные билеты оформляются по полному и детскому тарифам.

11. Пассажир в одном заказе может оформить не более 4 электронных билетов и указать персональные данные пассажиров на всех электронных билетах.

12. При оформлении электронных билетов на веб-портале пассажир самостоятельно подбирает условия поездки, заполняет необходимые реквизиты поездки и оплачивает стоимость электронных билетов.

Веб-портал передает введенные пассажиром данные в ФКС, которая осуществляет формирование в АСУ «Экспресс-3» запроса на оформление электронных билетов на проезд в пассажирских поездах

внутриреспубликанского сообщения, международного сообщения со странами-участницами Содружества Независимых Государств, Литовской Республикой, Латвийской Республикой и Эстонской Республикой и восьмисотых поездах. Запрос осуществляется по виду работы P10.

13. Интерфейс запроса содержит следующие поля:

номер поезда;

дата отправления поезда;

станция отправления;

станция назначения;

вид документа, удостоверяющего личность пассажира;

тип и номер вагона;

количество пассажиров;

персональные данные пассажира (пассажиров);

требования к месту (местам);

границы мест;

требования к дополнительным сервисным услугам.

14. Оформление электронных билетов на веб-ресурсах, взаимодействующих с веб-порталом с использованием электронного шлюза, осуществляется на основании отдельных технологий, которые должны быть утверждены АО «НК «КТЖ».

15. ФКС должна обеспечивать работу сторонних веб-ресурсов в части предоставления справочной информации о пассажирских перевозках, оформления электронных билетов, ЭР электронных билетов и возврата электронных билетов в той же мере, что и веб-портал (включая отчетность по проданным и возвращенным электронным билетам).

### **Обработка АСУ «Экспресс-3» запроса ФКС на оформление электронных билетов**

16. После обработки запроса на оформление электронного билета, поступившего из ФКС, в АСУ «Экспресс-3» могут быть сформированы следующие ответы для ФКС:

1) ошибка набора (при вводе реквизитов запроса допущена ошибка);

2) отрицательный ответ (требования, предъявленные пассажиром в запросе, не удовлетворены);

3) положительный ответ (ответ полностью удовлетворяет требованиям пассажира).

17. В случае если требования, предъявленные пассажиром, не удовлетворены, АСУ «Экспресс-3» передает в ФКС сообщение об отсутствии возможности приобретения мест. Пассажир при получении отрицательного ответа может изменить требования к поиску мест и вновь провести оформление электронных билетов.

18. При удовлетворении всех требований запроса АСУ «Экспресс-3» формирует один электронный билет или несколько электронных билетов,

объединенных в один заказ, идентификационный номер которого формируется АСУ «Экспресс-3». В процессе формирования заказа АСУ «Экспресс-3» присваивает каждому электронному билету, входящему в заказ, идентификационный номер.

Идентификационный номер электронного билета состоит из 14 цифр. Уникальность идентификационного номера обеспечивается в течение всего срока хранения информации о электронном билете, который составляет 5 лет.

19. АСУ «Экспресс-3» определяет суммы для оплаты по каждому электронному билету и заносит информацию о суммах в финансовые счетчики.

Электронному билету в АСУ «Экспресс-3» присваивается статус «зарезервирован».

Информация о каждом электронном билете и его статусе записывается в архив электронных билетов АСУ «Экспресс-3».

Запись информации в архив электронных билетов АСУ «Экспресс-3» осуществляется в соответствии с идентификационным номером заказа и идентификационным номером электронного билета.

20. АСУ «Экспресс-3» через ССПД АСУ «Экспресс-3» передает в ФКС информацию о реквизитах поездки, суммах оплаты по каждому электронному билету, идентификационных номерах электронных билетов, идентификационном номере заказа.

В случае успешного получения ФКС вышеуказанной информации она присваивает в собственных архивах электронным билетам, указанным в заказе, статус «зарезервирован», аналогичный статусу электронных билетов в АСУ «Экспресс-3». Информация о каждом электронном билете, включенном в заказ, сохраняется в базах данных и финансовых счетчиках ФКС.

21. Веб-портал, получив информацию о проездных документах (билетах) из АСУ «Экспресс-3», предоставляет пассажиру следующие реквизиты:

- дата и время заказа;
- номер поезда;
- названия железнодорожных станций отправления и назначения;
- дата и время отправления поезда;
- дата и время прибытия поезда;
- количество пассажиров;
- вид билета (полный, детский);
- номер и тип вагона;
- государство принадлежности вагона;
- класс обслуживания (категория поезда – если применяется);
- номер места в вагоне;
- наименование и (или) код перевозчика;
- номер свидетельства о постановке перевозчика на налоговый учет;
- БИН перевозчика;
- признак купе (женское, мужское или смешанное – если применяется);
- сведения о пассажире – фамилия, имя, отчество (или инициалы имени и отчества), наименование, серия и номер документа, удостоверяющего личность

пассажира;

тариф (билет, плацкарта);

итоговая стоимость перевозки (в том числе налог на добавленную стоимость);

форма оплаты;

стоимость сервисных услуг;

дата оформления.

22. Идентификационный номер заказа, идентификационные номера электронных билетов будут получены пассажиром только после успешного проведения операции подтверждения оплаты электронных билетов.

### **Организация оплаты электронных билетов, оформляемых через веб-портал**

23. Пассажир в течение заданного времени должен подтвердить заказанную им поездку и провести оплату заказа одним из предлагаемых способов.

Согласие пассажира на совершение поездки подтверждается нажатием на кнопку «Оплатить». Отказ от оформления заказа нажатием на кнопку «Отменить».

24. Если проведение оплаты на веб-портале не происходит в заданное время, заказ аннулируется. Веб-портал осуществляет в ФКС запрос на гашение заказа. ФКС, в свою очередь, формирует в АСУ «Экспресс-3» запрос по виду работы P26R025 на выполнение операции гашения всего заказа. Пассажиру на веб-портале выдается сообщение об аннулировании заказа.

С учетом даты отправления поезда, номера поезда и номера вагона, сохраненных в архиве электронных билетов АСУ «Экспресс-3», осуществляются возврат мест в свободную продажу и списание сумм с финансовых счетчиков.

В архиве электронных билетов каждому электронному билету присваивается статус «аннулирован». Дата (число, месяц, год), время (часы, минуты) гашения заказа, номер заказа и технологический номер терминала, использованного при выполнении операции гашения, сохраняются в АСУ «Экспресс-3».

В общем архиве АСУ «Экспресс-3» сохраняется информация об аннулировании заказа. Информация об идентификационном номере заказа, дате отправления пассажира, дате (число, месяц, год), времени (часы, минуты) гашения заказа, технологическом номере терминала ФКС сохраняются в архивах ФКС. ФКС в собственных архивах присваивает электронным билетам статус «аннулирован», аналогичный статусу электронных билетов в АСУ «Экспресс-3».

25. В случае успешно проведенной пассажиром оплаты на веб-портале ФКС, в зависимости от признака поезда, передает в АСУ «Экспресс-3» запрос, подтверждающий оплату всего заказа по виду работы P28K1, если ЭР доступна,

или по виду работы P28K0, если ЭР недоступна.

26. При обработке запроса на подтверждение оплаты электронных билетов статусы всех электронных билетов в заказе переходят в состояние «активен» или ЭР, которые записываются в архив электронных билетов АСУ «Экспресс-3».

27. После получения от ССПД АСУ «Экспресс-3» подтверждения выполнения запроса по виду работы P28K1 или P28K0 ФКС в собственных архивах присваивает электронным билетам статус «активен», если запрос проводился по виду работы P28K0 или статус «ЭР», если запрос проводился по виду работы P28K1. ФКС проводит обработку информации об электронных билетах с целью формирования данных, предназначенных для занесения на интернет-печатные формы, а также генерацию защищенного штрих-кода, который передается на веб-портал для занесения на интернет-печатную форму.

28. Штриховой код содержит в зашифрованном виде реквизиты поездки, данные о пассажире, об оформленном электронном билете, идентификатор, подтверждающий оформление электронного билета в АСУ «Экспресс-3».

29. В случае отсутствия у поезда признака «ЭР» на интернет-печатной форме содержится напоминание пассажиру о необходимости прохождения процедуры наземной регистрации для посадки в поезд.

30. Передача пассажиру интернет-печатной формы электронного билета проводится любым способом, поддерживаемым веб-порталом, в том числе в виде html-страницы для отображения на экране и передачи на печать, в виде письма, отправляемого на адрес электронной почты пассажира, в виде sms/mms-сообщения, отправляемого на мобильный телефон.

31. Электронный билет может быть распечатан пассажиром на бумажном носителе или сохранен в электронном виде (например, на мобильный телефон, планшет, мобильный ПК).

### **ЭР электронных билетов, оформленных на веб-портале**

32. Условия прохождения ЭР зависят от наличия у поезда признаков в АСУ «Экспресс-3».

В АСУ «Экспресс-3» определены следующие признаки поезда:

- 1) поезд с ЭР (продажа проездных документов/билетов на такой поезд заканчивается за 1 час до отправления поезда с начальной станции);
- 2) поезд с ЭР, оборудованный устройствами проверки легитимности электронных билетов (продажа проездных документов/билетов на такой поезд заканчивается за 5 минут до отправления поезда со станции отправления пассажира).

33. ФКС дифференцирует поезда с признаком ЭР, оборудованные устройствами проверки легитимности электронных билетов, на два типа:

- 1) оборудован МТП (ЭР через ФКС на такие поезда будет прекращаться за 1 час до отправления поезда со станции отправления пассажира);



2) оборудован АСКПП (ЭР через ФКС на такие поезда будет прекращаться за 1 час до отправления поезда с начальной станции).

34. Признак «Поезд с ЭР» и признак ФКС «Оборудован МТП» присваиваются поездам, которые оснащены устройствами МТП.

35. Признак «Поезд с ЭР» и признак ФКС «Оборудован АСКПП» относятся к поездам формирования Республики Казахстан, которые оснащены устройствами АСКПП.

36. ЭР проездного документа (билета) на поезда с признаком «Поезд с ЭР» и признаком ФКС «Оборудован МТП», а также на поезда с признаком «Поезд с ЭР» и признаком ФКС «Оборудован АСКПП» проводится ФКС посредством отправки в АСУ «Экспресс-3» запроса по виду работы Р28К1.

37. ЭР электронных билетов на поезда, следующие по территории стран-участниц Содружества Независимых Государств, Литовской Республики, Латвийской Республики, Эстонской Республики, проводится при условии заключения соответствующих международных договоренностей.

38. Электронный билет, по которому была пройдена ЭР, может быть распечатан на БСО в билетной кассе, оборудованной терминалом АСУ «Экспресс-3» или ТТС. Стоимость услуги печати электронных билетов с ЭР устанавливает перевозчик.

#### **Наземная регистрация пассажиров, оформивших электронные билеты на веб-портале**

39. Наземная регистрация пассажиров, оформивших электронные билеты на веб-портале, осуществляется только на территории Республики Казахстан, в билетных кассах, оборудованных терминалами АСУ «Экспресс-3», а также с помощью ТТС. Наземная регистрация осуществляется в любое время с момента приобретения пассажиром электронного билета на веб-портале и до времени прибытия поезда на конечную станцию.

40. После прохождения пассажирами, оформившими электронные билеты на веб-портале, процедуры наземной регистрации в билетной кассе, оборудованной терминалом АСУ «Экспресс-3», электронным билетам пассажиров в АСУ «Экспресс-3» присваивается статус «наземная регистрация». В случае прохождения наземной регистрации менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции пассажирам на БСО ставится отметка о наличии ЭР.

41. Пассажир может получить на БСО все электронные билеты в заказе или отдельные электронные билеты из заказа.

42. Печать информации при оформлении электронных билетов на БСО проводится в порядке, установленном Инструкцией работы билетных кассиров и операторов на билетно-кассовой аппаратуре (терминалах) системы «Экспресс-3», утвержденной главным конструктором системы «Экспресс» Марчуком Б.Е. в 2005 году.

43. Дополнительно в верхнее поле БСО, ниже надписи «Проездной документ» должна быть занесена информация «ЭЛ.БИЛ...14-значный номер электронного билета».

44. В билетной кассе, оборудованной терминалом АСУ «Экспресс», наземная регистрация электронных билетов проводится на основании интернет-печатных форм или номера заказа (14 символов). Наземная регистрация осуществляется только при совпадении реквизитов пассажиров, указанных в заказе, с реквизитами используемых при оформлении заказа документов, удостоверяющих личность пассажиров.

45. Наземная регистрация электронных билетов с оформлением БСО через ТТС осуществляется только в том случае, если ни по одному из электронных билетов из заказа не осуществлялись дополнительные операции (возврат одного из электронных билетов, наземная регистрация одного из электронных билетов, возврат по претензии).

46. Кассир, используя терминал АСУ «Экспресс-3», посылает запрос по виду работы Р38 на выдачу справки о заказе.

47. Указанный вид работы содержит ключ W – номер электронного билета пассажира (14 цифр) или номер заказа пассажира (14 цифр).

48. По номеру электронного билета пассажира или номеру заказа в архиве электронных билетов осуществляется поиск информации о заказе.

49. В случае если в архиве электронных билетов не найдена запись с номером, соответствующим номеру электронного билета пассажира или номеру заказа пассажира, на экран терминала АСУ «Экспресс-3» выдается сообщение об ошибке набора. Кассир проверяет правильность ввода информации в запросе.

50. В случае положительного ответа на экране терминала АСУ «Экспресс-3» отображается информация, соответствующая запросу.

51. При отсутствии по электронному билету или заказу статусов «аннулирован» или «наземная регистрация» кассир сверяет фамилию на документе, удостоверяющем личность пассажира, с фамилиями, указанными в заказе.

52. При совпадении фамилии в документе, удостоверяющем личность пассажира, с одной из фамилий, указанных в заказе, кассир проводит оформление электронного билета на БСО по виду работы Р26R010.

53. При оформлении всех электронных билетов из заказа запрос имеет следующее содержание:

54. Р26R010 W{номер заказа} X <данные о пассажире> К\*.

55. При оформлении одного электронного билета из заказа запрос имеет следующее содержание:

56. Р26R010 W{номер электронного билета} X <данные о пассажире> К1.

57. При обработке запроса электронным билетам присваивается статус наземной регистрации, который записывается в архив электронных билетов.

58. Данные финансовых счетчиков терминала АСУ «Экспресс-3» корректируются только в случае перерегистрации электронного билета и его

ЭР.

59. После наземной регистрации пассажира кассир передает пассажиру оформленный на БСО электронный билет.

### **Гашение испорченных при печати БСО**

60. Если при наземной регистрации электронных билетов на БСО в билетной кассе, оборудованной терминалом АСУ «Экспресс-3», или на ТТС произошел сбой печати или печать проведена не в полном объеме, осуществляется гашение испорченных БСО.

Гашение каждого БСО выполняется по виду работы P26 с использованием подвида R025 одним из способов, указанных ниже:

1) набором ключа F: P26R025F НЦ 024711 {3-значный защитный код};  
2) считыванием сканером двух штриховых кодов с БСО, после чего считанная информация записывается после ключа W:

P26R025W{2010329026151617037075105030};

3) коротким гашением по виду работы P26 с использованием подвида R025 и указанием порядкового номера электронного билета в заказе после ключа K (для выполнения гашения всех БСО в заказе после ключа K необходимо ввести символ «\*»).

На бланке «Вспомогательный документ АСУ «Экспресс» осуществляется печать информации о гашении по каждому БСО.

Затем кассир заново проводит наземную регистрацию электронных билетов.

### **Организация возврата электронных билетов, оформленных с использованием веб-портала**

61. Возврат неиспользованных электронных билетов, оформленных с использованием веб-портала, проводится в соответствии с Правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 июля 2011 года №799, Соглашением между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении, а также Информационной технологии сбыта и учета электронных билетов с использованием сети интернет на базе АСУ «Экспресс-3».

62. При возврате неиспользованных электронных билетов взимаются сборы в установленном размере.

63. Возврат электронных билетов осуществляется в личном кабинете пассажира на веб-портале, на котором был оформлен электронный билет, или в билетных кассах, оборудованных терминалами АСУ «Экспресс-3» или ФКС.

64. При возврате электронных билетов для проезда детей без занятия отдельного места сбор за операцию возврата не взимается.

65. Стоимость сервисных услуг (в том числе постельного белья) возвращается полностью.

66. Возврат денежных средств, причитающихся пассажиру, осуществляется на банковскую карту или на электронный кошелек, которые использовались при оформлении электронного билета.

### **Возврат электронных билетов на веб-портале**

67. Возврат электронных билетов на веб-портале осуществляется в личном кабинете.

Пассажиру необходимо войти в личный кабинет, открыть оформленный заказ, выбрать электронные билеты, по которым необходимо провести операцию возврата. Пассажир нажимает на кнопку «Возвратить электронный билет». Если осуществить операцию возврата возможно, то пассажиру на веб-портале выдается сообщение о сумме, причитающейся к возврату. Согласие пассажира на проведение операции возврата подтверждается нажатием на кнопку «Подтвердить возврат электронных билетов». Если пассажир не согласен с предложенными условиями возврата электронных билетов, ему необходимо нажать на кнопку «Отказаться от возврата электронных билетов», после чего будет выполнен переход в личный кабинет.

68. После подтверждения пассажиром операции возврата на веб-портале пассажиру предоставляется электронная квитанция разных сборов ФКС.

Передача электронной квитанции разных сборов ФКС пассажиру проводится любым способом, поддерживаемым веб-порталом, в том числе в виде html-страницы для отображения на экране и выдачи на печать или в виде письма, отправляемого на адрес электронной почты пассажира.

69. Возврат денежных средств за неиспользованные электронные билеты проводится на банковскую карту или на электронный кошелек, которые использовались в процессе оформления электронного билета.

70. Возврат электронных билетов на веб-портале возможен в любой момент времени после приобретения электронных билетов и до прохождения пассажиром процедуры наземной регистрации или истечения периода возврата.

В случае прохождения наземной регистрации возврат электронного билета осуществляется только в билетной кассе, оборудованной терминалом АСУ «Экспресс-3», с предъявлением БСО, который был выдан при прохождении процедуры наземной регистрации.

71. Возврат на веб-портале электронных билетов, оформленных на поезда с признаком «поезд без ЭР», возможен в любой момент времени после их приобретения и до отправления поезда со станции пассажира.

72. Возврат на веб-портале электронных билетов, оформленных на поезда с признаком «ЭР», возможен в любой момент времени после их приобретения и до 1 часа отправления поезда с начальной станции.

73. Возврат электронного билета, оформленного на поезда с признаком «ЭР» и признаком ФКС «Оборудован МТП» менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции следования, возможен только в претензионном порядке. Указанная информация будет предоставлена пассажиру на веб-портале до момента подтверждения оплаты электронного билета.

Процесс возврата электронных билетов включает в себя следующие этапы:

- 1) формирование на веб-портале запроса на получение справки о результатах операции возврата (справочной информации о сумме, причитающейся к возврату);
- 2) передача запроса ФКС в АСУ «Экспресс»;
- 3) обработка запроса в АСУ «Экспресс» и расчет суммы для возврата;
- 4) передача на ФКС ответа из АСУ «Экспресс-3» (ФКС передает результаты на веб-портал автоматически);
- 5) получение на веб-портал справочной информации;
- 6) формирование на веб-портале запроса в ФКС на проведение операции возврата электронных билетов;
- 7) передача запроса ФКС в АСУ «Экспресс-3»;
- 8) обработка запроса в АСУ «Экспресс-3» и присвоение электронным билетам статуса «возврат»;
- 9) передача в ФКС информации для формирования электронной квитанции разных сборов ФКС и суммы, причитающейся к возврату (при успешном получении данной информации из АСУ «Экспресс-3» электронным билетам в архивах ФКС присваивается статус «возврат»);
- 10) выдача пассажиру электронной квитанции разных сборов ФКС со статусом «возврат» и суммы, причитающейся к возврату.

Формирование в АСУ «Экспресс-3» запроса ФКС на получение справочной информации о возврате электронного билета проводится по виду работы P26R020W{номер электронного билета}K1.

Формирование в АСУ «Экспресс-3» запроса ФКС на получение справочной информации о возврате всего заказа проводится по виду работы P26R020W{номер заказа}K\*.

Формирование в АСУ «Экспресс-3» запроса ФКС на возврат электронного билета проводится на веб-портале по виду работы P26R020W{номер электронного билета}K1+.

Формирование в АСУ «Экспресс-3» запроса ФКС на возврат всего заказа проводится по виду работ P26R020W{номер заказа}K\*+.

#### **Обработка в АСУ «Экспресс-3» запроса ФКС на получение справки о результатах операции возврата**

74. После обработки поступившего из ФКС запроса на получение справки о результатах операции возврата АСУ «Экспресс-3»:

- 1) проводит поиск реквизитов возвращаемого электронного билета;
- 2) проверяет в архиве электронных билетов информацию о наличии у электронных билетов статусов «возврат», «аннулирован», «наземная регистрация»;
- 3) определяет суммы денежных средств для возврата их пассажиру;
- 4) формирует справку о возврате электронных билетов и передает ее в ФКС.

ФКС передается справочная информация о сумме, причитающейся пассажиру при проведении операции возврата.

### **Обработка в АСУ «Экспресс-3» запроса на проведение операции возврата электронных билетов**

75. После обработки запроса на проведение операции возврата электронных билетов, поступившего из ФКС, АСУ «Экспресс-3»:

- 1) проводит поиск информации о возвращаемых электронных билетах;
- 2) проверяет в архиве электронных билетов записи о наличии у электронных билетов статусов возврата, аннулирования, наземной регистрации;
- 3) определяет суммы денежных средств для возврата их пассажиру;
- 4) присваивает электронным билетам статус «возвращен»;
- 5) формирует ответ о возврате и передает его в ФКС.

В процессе формирования ответа о возврате каждому возвращенному электронному билету присваивается номер электронной квитанции разных сборов ФКС.

Информация о каждом возвращенном электронном билете и его статусе вводится в архив электронных билетов. Проводится возврат мест и корректировка финансовых счетчиков АСУ «Экспресс-3». Информация для формирования электронной квитанции разных сборов ФКС передается в ФКС.

Пассажиру на веб-портале выдается электронная квитанция разных сборов.

### **Возврат электронных билетов в билетной кассе, оборудованной терминалом АСУ «Экспресс-3»**

76. Возврат неиспользованных электронных билетов в билетных кассах, оборудованных терминалами АСУ «Экспресс-3», проводится в соответствии с Правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 июля 2011 года №799, и Соглашением между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении.