**Памятка по приобретению и использованию**

**«Виртуальной транспортной карты».**

1. **Что такое виртуальная транспортная карта (ВТК)?**

Согласно Постановлению Администрации города Рязани от 22.06.2016 N 2694
(ред. от 09.07.2024): Виртуальная транспортная карта (ВТК) – это цифровая транспортная карта, размещенная в приложении оператора АСОП «ЕЦК-УмКа Рязанская область» на мобильном устройстве пользователя. ВТК является электронным средством оплаты держателем услуг перевозчиков и регистрации проезда держателей в транспорте общего пользования муниципального образования - городской округ город Рязань.

1. **Виртуальная транспортная карта – это безопасно?**

Да, безопасно. В телефоне по технологии HCE создается образ реальной транспортной карты. Выпуск ВТК осуществляется через доверенный сервер эмиссии карт по защищенному протоколу с применением современных криптографических алгоритмов. Данные ВТК защищены от просмотра, изменения и перемещения с помощью модуля безопасности мобильного устройства и специальных средств.

1. **Какой телефон нужен для использования ВТК?**

Вам понадобится телефон с операционной системой Android, поддерживающий технологию NFC. На телефоне должно быть установлено мобильное приложение оператора АСОП, которое доступно для скачивания в магазине приложений Google Play.

1. **Как определить, поддерживается ли технология NFC в моем телефоне?**

Перейдите в настройки телефона. В самой верхней строке «Поиск» введите «NFC». Воспользовавшись результатами поиска, перейдите в раздел подключения NFC и проверьте, включена ли эта технология. Если поиск не дал результата, бесконтактная оплата на вашем устройстве не поддерживается.

1. **Как выпустить виртуальную транспортную карту в приложении?**

Для выпуска виртуальной транспортной карты нужно войти в свой профиль в мобильном приложении. Если у вас еще нет своего профиля, то его нужно создать, пройдя регистрацию с помощью адреса электронной почты. После входа в профиль на главном экране приложения выберите «Виртуальную карту» и, ознакомившись с условиями выпуска, нажмите кнопку «Выпустить карту». После оплаты активации на 12 месяцев, ВТК будет выпущена за несколько минут. Информация о выпущенной ВТК с указанием ее номера и срока действия отобразится на главном экране приложения. Проверить данные выпущенной ВТК можно и в вашем профиле в соответствующем разделе.

1. **Сколько стоит активация виртуальной транспортной карты?**

Выпуск виртуальной транспортной карты — это услуга, предоставляемая пользователю на условиях оплаты стоимости активации в размере 100 рублей на срок 12 месяцев. Если Вы выпустили ВТК 20 марта 2025 года, то она будет активна до 21 марта 2026 года включительно, после чего срок действия карты нужно будет продлить.

1. **Как можно пополнить виртуальную транспортную карту?**

**Обратите внимание!** Пополнение ВТК производится исключительно в мобильном приложении оператора АСОП ЕЦК-УмКА.

Пополнить карту на необходимую сумму можно сразу же после выпуска карты в мобильном приложении почти так же, как и обычную транспортную карту через систему быстрых платежей (СБП). Преимущество ВТК состоит в том, что после перевода денежных средств пополнение почти мгновенно записывается на карту, не требуется никаких дополнительных операций записи и сразу можно оплачивать проезд телефоном с пополненной ВТК.

1. **Как оплачивать проезд в общественном транспорте виртуальной картой?**

Для оплаты проезда виртуальной транспортной картой мобильное приложение оператора АСОП «ЕЦК-УмКА» должно быть открыто и выбрана виртуальная карта. Перед оплатой проезда необходимо убедиться, что карта готова к оплате, следуя рекомендациям под индикатором активности.

Для оплаты поездки в наземном транспорте приложите телефон с запущенным мобильным приложением к мобильному терминалу кондуктора или к стационарному терминалу самообслуживания, установленному в салоне общественного транспорта. Рекомендуем опытным путем найти правильное положение телефона относительно терминала оплаты проезда, поскольку NFC антенна телефона может не совмещаться с NFC полем различных терминалов.

Удерживайте телефон у терминала до момента печати контрольного билета.

1. **Какие предварительные настройки сделать на телефоне, чтобы виртуальная транспортная карта работала стабильно?**
* Отключите для приложения ограничения фоновой активности, чтобы виртуальные карты всегда были в актуальном состоянии и не пропадали.
* Разрешите автозапуск приложения для более быстрой оплаты проезда виртуальными транспортными картами.
* Если у вас в телефоне есть настройка «Расположение элемента безопасности» в подключениях или в параметрах NFC, то проверьте выбран ли вариант HCE вместо SIM-карты.
* Рекомендуется не отключать NFC на телефоне, где выпущена ВТК.
1. **Виртуальная карта привязана к профилю в мобильном приложении?**

Да, виртуальная транспортная карта привязана к профилю пользователя в мобильном приложении. Если выйти из профиля и зайти в другой, то выпущенная виртуальная карта будет автоматически удалена из телефона по соображениям безопасности. Восстановить ее можно в любое время разделе «Профиль»/«Виртуальные карты».

1. **Приложение оператора АСОП «ЕЦК-УмКа» заменит существующее платежное приложение, установленное по умолчанию?**

Если приложение оператора АСОП открыто, то оно будет находиться в приоритете при оплате проезда в общественном транспорте, и вам не требуется изменять настройки вашего телефона.

1. **Можно ли оплатить проезд ВТК, если соединение с интернетом нестабильное или отсутствует?**

Да, ВТК позволяет оплачивать проезд в общественном транспорте даже в том случае, если соединение с интернетом на телефоне отсутствует.

1. **Сколько виртуальных транспортных карт я могу выпустить в приложении?**

В приложении оператора АСОП **«**ЕЦК-УмКа»вы можете выпустить несколько виртуальных транспортных карт. Это удобно, если вам нужно использовать разные тарифы на проезд. Выбор ВТК происходит в мобильном приложении в меню главного экрана «Виртуальная карта» или в «Профиле».

1. **Если выпустить две или более виртуальные транспортные карты, можно ли переводить деньги с одной на другую?**

Переводить деньги с одной виртуальной транспортной карты на другую не получится.

1. **Можно ли пользоваться одной транспортной картой на двух разных телефонах?**

Нет, виртуальная транспортная карта привязана к одному устройству. Однако при необходимости (например, в случае утраты или смены телефона), ВТК можно перенести на новый телефон. Для этого на новом телефоне необходимо установить мобильное приложение оператора АСОП и войти в свой профиль. Процесс переноса ВТК с одного устройство на другое занимает порядка 48 часов.

1. **Можно ли пластиковую транспортную карту сделать виртуальной?**

В силу технологических особенностей сделать этого нельзя.

1. **Можно ли аннулировать транспортную карту или вернуть деньги за годовое обслуживание?**

ВТК аннулировать невозможно, но по истечении срока действия она станет неактивной. Вы можете ее не продлевать. Денежные средства за оказанную услугу по активации ВТК не могут быть возвращены.

1. **Как перенести виртуальную транспортную карту на другой телефон?**

Если вы решили перенести виртуальную карту на новый телефон, то вам надо, прежде всего, установить мобильное приложение оператора АСОП и войти в свой профиль. Затем на главном экране приложения нажать на значок Профиля в левом верхнем углу и в пункте «Виртуальные карты» выбрать карту, которую вы хотите перенести. Для начала этого процесса нажмите кнопку «Восстановить карту». Карта будет удалена со старого телефона и перенесена на новый с сохранением баланса. Процесс переноса ВТК с одного устройства на другое занимает не менее 48 часов.

1. **У меня не отображается виртуальная транспортная карта на главном экране мобильного приложения оператора АСОП «ЕЦК-УмКА». Что делать?**

Если карта не отображается на главном экране приложения, значит она была удалена или деактивирована по каким-либо причинам. Удаленную карту всегда можно восстановить через свой профиль в мобильном приложении. Для этого на главном экране нажмите на значок Профиля в левом верхнем углу, затем в пункте «Виртуальные карты» выберете карту для восстановления. Для начала этого процесса нажмите кнопку «Восстановить карту». Процедура занимает не менее 48 часов, баланс карты при этом сохраняется.

1. **Какие виджеты есть у мобильного приложения?**

У приложения есть виджеты, которые помогут отслеживать актуальный баланс виртуальной транспортной карты и быстро переходить к оплате проезда, не открывая мобильное приложение полностью. Если у вас несколько виртуальных карт, то при установке виджетов вы сможете выбрать одну из них.

Первый виджет показывает актуальный баланс карты. Он обновляется в реальном времени, поэтому в любой момент вы сможете быстро проверить, сколько денег или поездок осталось на вашей ВТК.

Второй виджет, размещенный в удобном месте на экране телефона, ускорит оплату виртуальной картой в общественном транспорте.

Чтобы добавить один из двух виджетов «Ситикард», нажмите на свободную область на экране телефона. Удерживайте до тех пор, пока не появится дополнительная панель. Найдите кнопку «Виджеты». Они распределены по категориям – приложениям, с которыми связаны. В списке найдите название приложения оператора АСОП и выберете необходимый виджет, а затем – виртуальную карту, к которой хотите его привязать.

1. **Как вернуть денежные средства с ВТК?**

Для возврат денежных средств с виртуальной транспортной карты с тарифным планом **«Электронный кошелек»** необходимо обратиться в офисы МФЦ в г. Рязань и написать заявление на возврат денежных средств.

Сумма в заявление на возврат денежных средств должна быть корректной.

**При себе необходимо иметь:**

* Паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность),
* Банковские реквизиты для перечисления денежных средств,
* чек/квитанцию о последнем пополнении из мобильного приложения банка
* чек о приобретении виртуальной транспортной карты/ фискальный чек с электронной почты, которую Вы оставляли на момент регистрации
* адрес электронной почты, на которую была открыта виртуальная транспортная карта.

Сроки возврата составляют до 5 рабочих дней.

Возврат с виртуальной транспортной карты, с тарифным планом **«Проездной билет»** возможен, если в рамках оплаченного периода, не было совершено поездок.

Для этого необходимо обратиться в офисы МФЦ в г. Рязань и написать заявление на блокировку и возврат денежных средств.

**При себе необходимо иметь:**

* Паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность),
* Банковские реквизиты для перечисления денежных средств,
* чек/квитанцию о последнем пополнении из мобильного приложения банка
* чек о приобретении виртуальной транспортной карты/фискальный чек с электронной почты, которую Вы оставляли на момент регистрации
* адрес электронной почты, на которую была открыта виртуальная транспортная карта.

Сроки возврата составляют до 5 рабочих дней.

1. **Какие тарифы доступны на ВТК?**

При пополнении виртуальной транспортной карты будут доступны 2 тарифа:

1. **Тарифный план «Электронный кошелек» -** на транспортМУП «УРТ» и коммерческие маршрутные такси. Пополнение производится на любую сумму от 1 рубля до 10 000 рублей. Списание будет проходить по установленному тарифу.
2. **Тарифный план «Проездной билет»**- на транспорт МУП «УРТ». Пополнение на один календарный месяц, без лимита поездок – 1800 рублей.
3. **Действует ли пересадочный тариф на ВТК, с тарифным планом «Электронный кошелек»?**

На муниципальном общественном транспорте МУП «УРТ» установлена скидка на 2-ую поездку, совершенную в течение 60 минут после оплаты первой поездки, для пассажиров, использующих безналичную оплату проезда по виртуальной транспортной карте, с тарифным планом «Электронный кошелек» в размере 50% от утвержденного тарифа на проезд.

1. **Что делать, если вместо виртуальной транспортной карты срабатывает банковское приложение?**

Прежде всего проверьте, что приложение «Ситикард» открыто и выбрана виртуальная транспортная карта. Перед оплатой проезда необходимо также убедиться, что карта готова к оплате. Для этого следуйте рекомендациям под индикатором активности на экране виртуальной карты. Если после этого по-прежнему происходит оплата банковской картой вместо транспортной, то активируйте опцию «Быстрая оплата проезда без запуска приложения». Для этого перейдите в «Профиль», выберите раздел «Виртуальные карты». В верхнем правом углу нажмите значок шестерёнки и передвиньте ползунок «Быстрая оплата проезда без запуска приложения».

1. **Можно ли оплачивать проезд виртуальной картой без запуска приложения «Ситикард»?**

Да, возможно. Для этого необходимо перейти в «Профиль», затем выбрать раздел «Виртуальные карты». В верхнем правом углу нажмите значок шестерёнки и передвиньте ползунок «Быстрая оплата проезда без запуска приложения».

Теперь у вас будет автоматически запускаться оплата проезда виртуальной картой в транспорте. Включение опции влияет только на оплату в транспорте. В магазинах, как и прежде, будет работать банковское приложение.