

Автоматические камеры хранения (АКХ): правила возврата денежных средств

В каких случаях можно вернуть деньги?

Если услуга хранения в АКХ была оплачена, но не оказана, например:

- ячейка не открылась (неисправен замок);
- в ячейке оказались чужие вещи¹;
- не был выдан чек, произошел технический сбой;
- штрих-код не пришел по почте или по номеру телефона;
- ошибочная оплата (например, двойной платеж)

Как оформить возврат?

- **Сохраните чек об оплате, обратитесь к дежурному помощнику начальника вокзала**, который определит объективность причины возврата и поможет заполнить **заявление на возврат денежных средств**.
- **Дождитесь возврата денежных средств:** после одобрения заявления денежные средства вернутся в течение 3-6 рабочих дней (в зависимости от банка). В случае отказа Вас проинформируют по контактными данным, указанным в заявлении.
- **Деньги вернутся** на то платежное средство, с которого была осуществлена оплата:
 - ✓ на банковскую карту;
 - ✓ кошелек ЮMoney или банковскую карту, если Вы платили по QR-коду через кошелек ЮMoney или СБП;
 - ✓ наличными средствами из терминала оплаты (или операционной кассы) того вокзала, где Вы арендовали ячейку.
- *При технических проблемах (не открылась ячейка, замятие чека и т.п.) необходимо обратиться к дежурному помощнику начальника вокзала или ответственному работнику для составления акта о происшествии.*
- *В случае болезни или несчастного случая Ваши вещи передаются на склад забытых вещей. Нужно представить подтверждающие документы, заполнить заявление, после одобрения заявления начальником вокзала – получить Ваши вещи.*

Спасибо, что выбираете наши услуги!

¹ Такое может случиться, если пассажир, который арендовал эту ячейку до Вас, открыл ее после истечения 15 минут с момента оплаты услуги хранения в АКХ, чтобы доложить свои вещи. Пожалуйста, помните, что в этом случае ячейка автоматически поступит в свободную продажу.