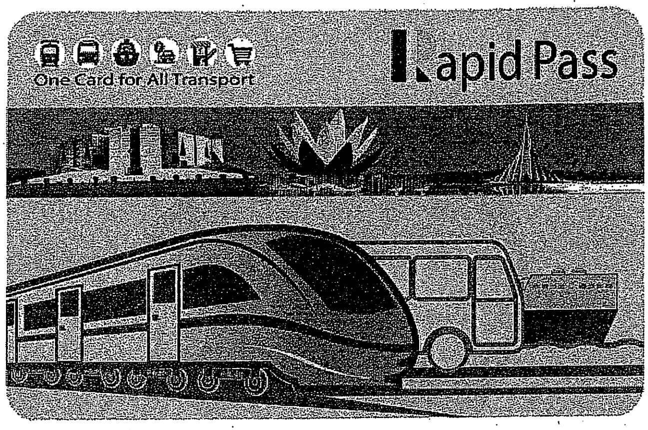
র‍্যাপিড পাস কার্ড ব্যবহারের নির্দেশিকা



বাস্তবায়নে

ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ (ডিটিসিএ)

ক্রমিক	বিষয়	পৃষ্ঠা
১	উদ্দেশ্য	3
২	কার্যপরিধি	3
৩	সংজ্ঞা	3
৪	Rapid Pass কার্ড সংগ্রহ	4
৫	নিবন্ধন নির্দেশিকা (রেজিস্ট্রেশন পলিসি)	5
৬	কার্ড ব্যবহার নির্দেশিকা	6
৭	ব্যালেন্স যাচাই ও ট্রানজেকশন হিস্ট্রি নির্দেশিকা	6
৮	রিচার্জ নির্দেশিকা	6
৯	অনলাইন টপ-আপ নির্দেশিকা	6
১০	টপ-আপ বাতিল নির্দেশিকা	7
১১	কিউআর টিকিট নির্দেশিকা	7
১২	ডিসকাউন্ট বা ছাড় নির্দেশিকা	7
১৩	রি-ইস্যু নির্দেশিকা (Due to Damage)	8
১৪	রি-ইস্যু নির্দেশিকা (Due to lost)	8
১৫	Rapid Pass কার্ড ফেরত (Refund) নির্দেশিকা	9
১৬	হারানো কার্ড পুনরায় পাওয়া এবং রিফান্ড নির্দেশিকা	9
১৭	ব্ল্যাকলিস্টেড কার্ড নির্দেশিকা	9
১৮	ব্ল্যাকলিস্টেড কার্ড পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া	9
১৯	নিরাপত্তা ও দায়দায়িত্ব নির্দেশিকা	10
২০	শর্তাবলী	10
২১	গোপনীয়তা	10
২২	ওয়ারেন্টি পলিসি	11
২৩	উপসংহার	11

১ উদ্দেশ্য:

এই নির্দেশিকায় Rapid Pass সিস্টেমের শর্তাবলী, নিয়মনীতি ও কার্যপ্রণালী বর্ণনা করা হয়েছে, যা ব্যবহারকারীদের Rapid Pass কার্ড রেজিস্ট্রেশন, রিচার্জ (টপ-আপ), কিউআর টিকিট (সিঙ্গেল জার্নি) ইস্যু এবং পরিবহন সেবায় Rapid Pass সিস্টেমের সমন্ধে সুস্পষ্ট ধারণা প্রদান করা।

২ কার্যপরিধি:

এই নির্দেশিকা প্রযোজ্য হবে:

ক) সকল Rapid Pass ও ক্লিয়ারিং হাউজ সিস্টেম ব্যবহারকারীর ক্ষেত্রে।

খ) সকল পেমেন্ট ও রিচার্জ চ্যানেলের ক্ষেত্রে–যেমন অনলাইন টপ-আপ, টিকিট অফিস মেশিন (TOM), টিকিট ভেন্ডিং মেশিন (TVM), অ্যাড ভ্যালু মেশিন (AVM), পয়েন্ট অফ সেল (PoS), মোবাইল অ্যাপ এবং ক্লিয়ারিং হাউজ সংশিষ্ট অন্য কোন অনুমোদিত ডিজিটাল মাধ্যমে।

গ) কিউআর টিকিট ব্যবহারের ক্ষেত্রে।

ঘ) পেমেন্ট গেটওয়ে এবং মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস (এমএফএস)-এর ক্ষেত্রে।

ঙ) সংশ্লিষ্ট সেবা পরিচালনার ক্ষেত্রে।

চ) ক্লিয়ারিং হাউস সিস্টেমের অন্তর্ভুক্ত সকল অপারেটর ও এজেন্টের ক্ষেত্রে।

৩ সংজ্ঞা:

পরিভাষা	সংজ্ঞা
কার্ড আইডি	Rapid/MRT Pass কার্ডের পিছনে থাকা ইউনিক নম্বর।
Rapid Pass কার্ড	"Rapid Pass কার্ড" বলতে বোঝাবে ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ (DTCA) কর্তৃক প্রবর্তিত একটি স্মার্ট প্রিপেইড ইলেকট্রনিক কার্ড, যা একীভূত ইলেকট্রনিক টিকিটিং (Integrated e-Ticketing) ব্যবস্থার অংশ। এই কার্ডের মাধ্যমে যাত্রীরা বাস, মেট্রোরেলসহ অন্যান্য অনুমোদিত গণপরিবহনে নগদবিহীন পদ্ধতিতে ইলেকট্রনিকভাবে ভাড়া পরিশোধ করতে পারবেন। কার্ডটি DTCA অনুমোদিত এজেন্ট পয়েন্ট, সেবা কেন্দ্র বা অনলাইন চ্যানেলের মাধ্যমে ইস্যু, রিচার্জ ও প্রতিস্থাপনযোগ্য হবে
নিবন্ধিত ব্যবহারকারী	যে গ্রাহক তার নাম, জন্ম তারিখ ও বৈধ মোবাইল নম্বর ব্যবহার করে কার্ড নিবন্ধন করেছে।
পেন্ডিং রিচার্জ	একটি অনলাইন টপ-আপ ট্রানজেকশন, যেটি এখনো কোনো এনএফসি ডিভাইস (যেমন এভিএম) দ্বারা কার্ডে লেখা (Card Write) হয়নি।

পরিভাষা	সংজ্ঞা
ড্যামেজ কার্ড	"ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড" বলতে বোঝাবে এমন কোনো Rapid Pass কার্ড, যার শারীরিক অবস্থা বা ইলেকট্রনিক চিপ/অ্যান্টেনা নষ্ট হওয়ার কারণে কার্ডটি ব্যবহারযোগ্য নয় বা আংশিকভাবে অকার্যকর হয়েছে। ক্ষতিগ্রস্ত কার্ডে তথ্য পাঠ করা না গেলে, লেনদেন সম্পন্ন করা সম্ভব না হলে, বা কার্ডটি ভাঙা, বাঁকা, পুড়ে যাওয়া, চুম্বকীয়ভাবে ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া কিংবা পানি, আগুন বা অন্য কোনো কারণে ব্যবহার অনুপযোগী হলে, সেটি এই নীতিমালার আওতায় "ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড" হিসেবে গণ্য হবে।
রি-ইস্যু আবেদন	"রি-ইস্যু আবেদন" বলতে বোঝাবে এমন একটি আনুষ্ঠানিক আবেদন, যা কোনো গ্রাহক হারানো, ক্ষতিগ্রস্ত বা অকার্যকর র‍্যাপিড পাস কার্ডের পরিবর্তে নতুন কার্ড ইস্যুর অনুরোধ হিসেবে DTCA বা অনুমোদিত এজেন্ট পয়েন্টে জমা দেন। এই আবেদনটি গ্রাহকের পরিচয় যাচাই ও প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্র (যেমন জাতীয় পরিচয়পত্র, হারানোর রিপোর্ট, ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড ইত্যাদি) সংযুক্ত করে দাখিল করতে হয়। DTCA বা অনুমোদিত সংস্থা কর্তৃক যাচাই সম্পন্ন হলে, আবেদন অনুযায়ী গ্রাহককে নতুন Rapid Pass কার্ড ইস্যু করা হবে।
ব্ল্যাকলিস্ট কার্ড	"ব্ল্যাকলিস্ট কার্ড" বলতে বোঝাবে এমন কোনো Rapid Pass বা MRT কার্ড, যা নিয়মবহির্ভূত ব্যবহার, নিরাপত্তা লঙ্ঘন বা DTCA কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনো কারণে স্থায়ী বা সাময়িকভাবে নিষ্ক্রিয় (blocked/blacklisted) করা হয়েছে
কর্তৃপক্ষ	"কর্তৃপক্ষ" বলতে বোঝাবে ঢাকা পরিবহন সমন্বয় কর্তৃপক্ষ (DTCA), যা Rapid Pass এবং একীভূত ইলেকট্রনিক টিকিটিং ব্যবস্থার পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন, ব্যবস্থাপনা, তদারকি ও নীতিগত সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষমতাসম্পন্ন সংস্থা। এই নীতিমালার আওতায় Rapid Pass সম্পর্কিত সকল কার্যক্রম, অনুমোদন, নির্দেশনা ও নীতিগত সিদ্ধান্ত DTCA কর্তৃক বা তাদের অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে সম্পন্ন হবে।

৪ Rapid Pass কার্ড সংগ্রহ:

ক) নির্ধারিত অর্থপ্রদানের মাধ্যমে গ্রাহককে Rapid Pass কার্ড ক্রয় করতে হবে।

খ) কার্ড ক্রয়ের সময় গ্রাহককে মোট **৫০০ টাকা** জমা দিতে হবে, যা নিম্নরূপ:

- **৩০০ টাকা** প্রাথমিক রিচার্জ হিসেবে কার্ডে যুক্ত হবে।
- **২০০ টাকা** নিরাপত্তা জামানত হিসেবে সংরক্ষিত থাকবে।

গ) কার্ড ক্রয়ের পর গ্রাহককে নিজ দায়িত্বে **rapidpass.com.bd** ওয়েবসাইট অথবা অফিসিয়াল মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে কার্ডটি নিবন্ধন করতে হবে।

ঘ) নিবন্ধন সম্পন্ন না হলে গ্রাহক পরবর্তীতে রিচার্জ, রি-ইস্যু, রিফান্ড ইত্যাদি সার্ভিস পাবে না।

ঙ) নিবন্ধন সম্পন্ন হওয়ার পর গ্রাহককে একটি অফিসিয়াল অনলাইন রসিদ প্রদান করা হবে, যেখানে জমাকৃত অর্থ, প্রাথমিক রিচার্জের পরিমাণ এবং নিরাপত্তা জামানতের বিবরণ স্পষ্টভাবে উল্লেখ থাকবে।

৫ <u>নিবন্ধন নির্দেশিকা (রেজিস্ট্রেশন পলিসি)</u>:

ক) ব্যবহারকারীকে অফিসিয়াল Rapid Pass মোবাইল অ্যাপ, ওয়েব পোর্টাল অথবা অফিসিয়াল এজেন্ট পয়েন্ট মাধ্যমে রেজিস্ট্রেশন করতে হবে।

খ) রেজিস্ট্রেশনের জন্য বৈধ মোবাইল নম্বর ও ইমেইল প্রদান করতে হবে; অ্যাকাউন্ট সক্রিয় করতে ওটিপি যাচাই বাধ্যতামূলক।

গ) যদি ওটিপি না আসে, তবে পুনরায় পাঠানো বা পুনরায় নিবন্ধন করা যাবে।

ঘ) নিবন্ধনের নিমিত্ত সিস্টেমে যখন একটি ক্রয়কৃত (সেকেন্ড ইস্যু) কার্ডের সারফেস আইডি (কার্ড নম্বর) ইনপুট দেওয়া হয়, তখন সেটি সাময়িকভাবে পেন্ডিং হিসেবে প্রদর্শিত হবে, যতক্ষণ না যাচাই প্রক্রিয়া সম্পন্ন হয়। পরবর্তী যাচাই শেষে কার্ডটি ব্যবহারকারীর অ্যাকাউন্টে যুক্ত হয়ে সক্রিয় (Active) স্ট্যাটাস দেখাবে। তবে গ্রাহক কার্ড ক্রয়ের সময় হতেই এটি ব্যবহার করতে পারবে।

ঙ) অফিসিয়াল এজেন্ট পয়েন্ট থেকে নির্ধারিত ফরম পূরণের মাধ্যমে রেজিস্ট্রেশন করা যাবে। যদি ব্যবহারকারীর তথ্য অফিসিয়াল এজেন্ট পয়েন্ট থেকে আপডেট করা থাকে, তবে রেজিস্ট্রেশনের পর সেটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে প্রদর্শিত হবে।

চ) একটি কার্ড শুধুমাত্র একটি মোবাইল নম্বরের সঙ্গে সংযুক্ত হতে পারবে।

ছ) একটি নিবন্ধিত অ্যাকাউন্টে সর্বোচ্চ ৫টি কার্ড সংযুক্ত করা যাবে।

জ) কোনো কার্ড যদি অবৈধ, নিষ্ক্রিয় অথবা অন্য কোনো অ্যাকাউন্টের সঙ্গে সংযুক্ত থাকে, তবে সেটি নতুনভাবে সংযুক্ত করা যাবে না।

ঝ) পাসওয়ার্ড ভুলে গেলে "Forgot Password" অপশন ব্যবহার করে নতুন পাসওয়ার্ড সেট করা যাবে; এ ক্ষেত্রে ব্যবহারকারীর নিবন্ধিত ইমেইলে একটি রিসেট লিংক পাঠানো হবে।

ঞ) নিবন্ধনের সময় ভুল সারফেস আইডি (কার্ড নাম্বার) প্রদানের কারণে সৃষ্ট ত্রুটির জন্য ক্লিয়ারিং হাউস কর্তৃপক্ষ দায়ী থাকবে না।

৬ <u>কার্ড ব্যবহার নির্দেশিকা</u>:

ক) কার্ড শুধুমাত্র অনুমোদিত এজেন্ট পয়েন্ট থেকে ক্রয় করা যাবে এবং প্রথম ব্যবহারের আগে কার্ডটি সঠিকভাবে দ্বিতীয়বার ইস্যু হয়েছে কিনা তা ওয়েবসাইট বা এজেন্ট পয়েন্ট থেকে যাচাই করতে হবে।

খ) নিবন্ধিত কার্ড (নির্দিষ্ট অ্যাকাউন্টের সঙ্গে সংযুক্ত কার্ড) ব্যবহার করে অনলাইন টপ-আপ, কার্ড ব্যালেন্স যাচাই, কার্ড হিস্ট্রি দেখা এবং পুনঃপ্রদান নিবন্ধন (Re-issue Registration) সহ অন্যান্য সেবা গ্রহণ করা যাবে।

গ) শুধুমাত্র নিবন্ধিত কার্ডধারীরাই অনলাইন টপ-আপ, হারানো বা ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড পুনঃইস্যু (Re-issue) এবং রিফান্ড (Refund) সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।

৭ ব্যালেন্স যাচাই ও ট্রানজেকশন হিস্ট্রি নির্দেশিকা:

ক) অফিসিয়াল Rapid Pass মোবাইল অ্যাপ বা ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে কার্ডের ব্যালেন্স ও লেনদেনের ইতিহাস দেখা যাবে। এছাড়া অনুমোদিত টার্মিনাল (TOM/POS ডিভাইস) বা কাস্টমার সার্ভিস পয়েন্ট থেকেও ব্যালেন্স ও লেনদেনের ইতিহাস দেখা সম্ভব।

খ) মোবাইল অ্যাপ বা ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে ব্যালেন্স ও লেনদেনের ইতিহাস কেবলমাত্র নিবন্ধিত ব্যবহারকারীরাই দেখতে পারবেন।

গ) এনএফসি-সমর্থিত স্মার্টফোনে Rapid Pass মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে কার্ড ট্যাপ করে সরাসরি (লাইভ) ব্যালেন্স ও ট্রানজেকশন হিস্ট্রি দেখা যাবে।

ঘ) এনএফসি-অসমর্থিত Rapid Pass অ্যাপ বা ওয়েবসাইটে শুধুমাত্র সার্ভার-সাইডে আপডেট হওয়া সর্বশেষ ব্যালেন্স ও ট্রানজেকশন হিস্ট্রি দেখা যাবে। তবে কার্ড অফলাইন হওয়ায় সার্ভার ডেটা ও কার্ড ডেটার মধ্যে সামান্য পার্থক্য থাকতে পারে।

ঙ) অফিসিয়াল এজেন্ট পয়েন্ট থেকে সর্বশেষ ২০টি ট্রানজেকশন দেখা যাবে।

৮ রিচার্জ নির্দেশিকা:

ক) Rapid Pass ব্যবহারকারী কার্ড রিচার্জ করতে চাইলে নিকটস্থ এজেন্ট বা মেট্রোস্টেশনের এজেন্টের নিকট যাবেন।

খ) গ্রাহক সর্বপ্রথম রিচার্জ পূর্ববর্তী ব্যালেন্স সম্পর্কে নিশ্চিত হবেন।

গ) গ্রাহক এজেন্টকে Rapid Pass ও নগদ অর্থ প্রদান করে নির্দিষ্ট পরিমান রিচার্জের অনুরোধ করবেন।

ঘ) গ্রাহক রিচার্জ পরবর্তী রিচার্জের ব্যালেন্স নিশ্চিত হবেন এবং এজেন্টের সাথে লেনদেন নিষ্পন্ন করবেন।

ঙ) রিচার্জ পরবর্তীতে লেনদেন নিষ্পন্ন না করে পরবর্তীতে কোন দাবি গ্রহণযোগ্য হবে না।

চ) কার্ডে যদি নেগেটিভ ব্যালেন্স থাকে রিচার্জের পর নেগেটিভ ব্যালেন্স স্বয়ংক্রিয়ভাবে সমন্বয় হবে (অর্থাৎ যদি ২০ টাকা নেগেটিভ ব্যালেন্স হয় এবং ১০০ টাকা রিচার্জ হয় তবে গ্রাহক রিচার্জ পরবর্তী ব্যালেন্স ৮০ টাকা পারে)।

ছ) Rapid Pass কার্ডে সর্বোচ্চ ১০,০০০ টাকা পর্যন্ত ব্যালেন্স রাখা যাবে।

৯ অনলাইন টপ-আপ নির্দেশিকা:

ক) অনলাইন রিচার্জ শুধুমাত্র নিবন্ধিত অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে করা যাবে।

খ) ব্যবহারকারীরা সংযুক্ত কার্ডের জন্য মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন অথবা অফিসিয়াল ওয়েবসাইট ব্যবহার করে ডিটিসিএ নির্ধারিত পেমেন্ট গেটওয়ে বা মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসের মাধ্যমে অনলাইনে কার্ড রিচার্জ (টপ-আপ) করতে পারবেন।

গ) অনলাইন টপ-আপের ক্ষেত্রে পেমেন্ট গেটওয়ে ফি হিসেবে অতিরিক্ত সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য হবে।

ঘ) অনলাইন টপ-আপের পর কার্ডটি একটি Add Value Machine (AVM) বা Top-up Active Device-এ ট্যাপ করে কার্ডের পূর্বের ব্যালেন্সের সাথে রিচার্জকৃত এমাউন্ট যুক্ত করে নিতে হবে।

ঙ) টপ-আপ পেমেন্টের পর এবং কার্ডটি AVM-এ ট্যাপ না করা পর্যন্ত রিচার্জের স্ট্যাটাস পেন্ডিং হিসেবে থাকবে।

চ) একটি কার্ডে একবারে সর্বনিম্ন ১০০ টাকা এবং সর্বোচ্চ ৫,০০০ টাকা (Stored Value) পর্যন্ত টপ-আপ করা যাবে। এছাড়া, একবারে শুধুমাত্র একটি পেন্ডিং অনলাইন রিচার্জ থাকতে পারবে; আগের রিচার্জ সম্পন্ন না হওয়া পর্যন্ত নতুন অনলাইন টপ-আপ করা যাবে না।

ছ) কার্ড যদি ব্ল্যাকলিস্টেড, রিফান্ডেড বা অবৈধ হয়, তাহলে রিচার্জ করা যাবে না।

জ) ব্যবহারকারী তার টপ-আপ হিস্ট্রি এবং পেন্ডিং রিচার্জ হিস্ট্রি অ্যাপ্লিকেশন বা ওয়েবপোর্টালের মাধ্যমে দেখতে পারবেন।

১০ <u>টপ-আপ বাতিল নির্দেশিকা</u>:

ক) ব্যবহারকারী চাইলে কার্ড এভিএমে (AVM) ট্যাপ করার আগে ৭ দিনের মধ্যে টপ-আপ বাতিলের জন্য অনুরোধ করতে পারবেন।

খ) টপ-আপ বাতিলের ক্ষেত্রে নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ (মোট টাকার ০৫%) কর্তন করা হবে।

গ) কার্ড ব্ল্যাকলিস্ট জনিত কারণে পেন্ডিং ট্রানজেকশন (যেমন অনলাইনে টপ-আপ/রিচার্জ করা হলেও এভিএমে ট্যাপ না করা) ব্যালেন্স আপডেট করতে না পারলে গ্রাহক রিফান্ড রিকোয়েস্ট করতে পারবে। এ ক্ষেত্রে নির্ধারিত চার্জ (মোট টাকার ০৫%) কর্তন করা হবে।

ঘ) টপ-আপ বা রিচার্জ কার্ডে সফলভাবে সম্পন্ন হওয়ার পর, যদি কার্ড হারিয়ে যায়, তবে সেই দায় কর্তৃপক্ষ গ্রহণ করবে না।

১১ <u>কিউআর টিকিট নির্দেশিকা</u>:

ক) কিউআর টিকিট অনুমোদিত মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে পেমেন্ট গেটওয়ে বা মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিস (এমএফএস) ব্যবহার করে ক্রয় করা যাবে।

খ) কিউআর টিকিট বিক্রয়যোগ্য নয় এবং এটি শুধুমাত্র উল্লেখিত তারিখ ও সময়ের জন্য প্রযোজ্য।

গ) কিউআর টিকিট একবার ব্যবহারযোগ্য।

ঘ) অনলাইনে কেনা কিউআর টিকিট বাতিলযোগ্য নয়।

ঙ) অনুমোদিত টম (টিকিট অফিস মেশিন) বা পিওএস (পয়েন্ট অফ সেল) টার্মিনাল থেকেও কিউআর টিকিট ক্রয় করা যাবে।

১২ <u>ডিসকাউন্ট বা ছাড় নির্দেশিকা</u>:

ক) অনলাইন টপ-আপ বা রিচার্জে কোনো ছাড় প্রযোজ্য নয়।

খ) মেট্রো রেলে ব্যবহারকারীদের জন্য বর্তমানে ১০% ছাড় প্রযোজ্য, যা সময়ের সঙ্গে পরিবর্তিত হতে পারে বা প্রযোজ্য নাও থাকতে পারে।

১৩ রি-ইস্যু নির্দেশিকা (Due to Damage):

ক) শুধুমাত্র নিবন্ধিত Rapid Pass কার্ডধারীরাই রি-ইস্যু সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন। কার্ডটি যদি মেশিনে ব্যবহারযোগ্য না হয়, তখনই এটি 'Re-issue due to damage' প্রক্রিয়ার মাধ্যমে রি-ইস্যু করা যাবে।

খ) নতুন কার্ড ইস্যুর জন্য গ্রাহককে ২০০ টাকা জামানত এবং ৫০ টাকা প্রক্রিয়াকরণ ফি প্রদান করতে হবে।

গ) ক্ষতিগ্রস্ত কার্ডের পূর্ববর্তী জামানতের টাকা ক্ষতিপূরণ হিসেবে গণ্য হবে এবং গ্রাহক তা ফেরত পাবেন না।

ঘ) গ্রাহক এজেন্ট অথবা rapidpass.com.bd ওয়েবসাইট/অ্যাপের মাধ্যমে রি-ইস্যু আবেদন করতে পারবেন।

ঙ) আবেদন করার পর এজেন্ট বা ওয়েবসাইট/অ্যাপ থেকে একটি রি-ইস্যু স্লিপ প্রদান করা হবে।

চ) গ্রাহককে পরবর্তী ০৭ দিন পর টিকিট অফিসে গিয়ে রি-ইস্যু স্লিপটি প্রদর্শন করতে হবে।

ছ) রি-ইস্যু করার সময় গ্রাহককে মোট ২৫০ টাকা (২০০ + ৫০) জমা দিতে হবে।

জ) গ্রাহক ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড এজেন্টের কাছে জমা দেবেন।

ঝ) এজেন্ট টিকিট অফিস মেশিনে রেফারেন্স নম্বর ইনপুট দিয়ে নতুন Rapid Pass কার্ড সক্রিয় করবেন, যাতে পূর্ববর্তী কার্ডের ব্যালেন্সের স্থিতি নতুন কার্ডে সঠিকভাবে প্রতিফলিত হয়।

ঞ) নতুন কার্ডের ব্যালেন্স সংক্রান্ত তথ্য রশিদ অথবা ডিসপ্লের মাধ্যমে প্রদর্শন করে গ্রাহকের নিকট প্রদান করা হবে।

১৪ রি-ইস্যু নির্দেশিকা (Due to lost):

ক) শুধুমাত্র নিবন্ধিত Rapid Pass ব্যবহারকারী এই সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।

খ) কার্ড হারানোর কারণে পুনরায় ইস্যুর ক্ষেত্রে এজেন্ট গ্রাহকের ফোন নম্বর, জন্মতারিখ এবং নাম ব্যবহার করে তথ্য অনুসন্ধান করবেন, অথবা গ্রাহক Rapid Pass ওয়েবসাইট/অ্যাপের মাধ্যমে "Re-issue due to lost" আবেদন করতে পারবেন। Re-issue due to lost করা হলে হারানো কার্ডটি ব্যবহারযোগ্য থাকবে না।

ঘ) এজেন্ট গ্রাহকের পরিচয় যাচাই শেষে রি-ইস্যু রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করবেন।

ঙ) রেফারেন্স নম্বরসহ একটি রি-ইস্যু স্লিপ গ্রাহককে এজেন্ট বা অনলাইনের মাধ্যমে প্রদান করা হবে।

চ) নতুন কার্ড গ্রহণের সময় গ্রাহককে আবেদন ফরম সঙ্গে আনতে হবে।

ছ) নতুন কার্ডের জন্য জমা (২০০ টাকা) এবং রি-ইস্যু ফি (৫০ টাকা) গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে।

জ) পরবর্তী ৭ দিন পর গ্রাহক টিকিট অফিসে এলে এজেন্ট ভাউচার যাচাই করবেন।

ঝ) রেফারেন্স নম্বর ব্যবহার করে হারানো কার্ডের পরিবর্তে নতুন কার্ড রি-ইস্যু করা হবে, যাতে পূর্ববর্তী কার্ডের ব্যালেন্স নতুন কার্ডে সঠিকভাবে প্রতিফলিত হয়।

ঞ) রশিদে ব্যালেন্স, জমা এবং রি-ইস্যু ফি স্পষ্টভাবে থাকবে।

ট) এজেন্ট গ্রাহকের নিকট নতুন Rapid Pass কার্ড ও রশিদের একটি অংশ হস্তান্তর করবেন।

১৫ Rapid Pass কার্ড ফেরত (Refund) নির্দেশিকা:

ক) শুধুমাত্র নিবন্ধিত Rapid Pass ব্যবহারকারীগণ Refund সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন। তবে শর্ত যে, কার্ডটি অবশ্যেই সচল ও ফিজিক্যাল ড্যামেজ নয় এমন হতে হবে।

খ) Rapid Pass ফেরত দিতে হলে, ব্যবহারকারীকে এজেন্টের কাছে Rapid Pass কার্ড প্রদান করতে হবে।

গ) ব্যবহারকারীর ব্যক্তিগত তথ্য (ফোন নম্বর, জন্মতারিখ এবং নাম) এবং ফেরতের পরিমাণের সঙ্গে কার্ডের তথ্যের সামঞ্জস্য যাচাই করা হবে।

ঘ) ফেরতের সময় রিফান্ড ফি (১০০ টাকা) কর্তনের বিষয়ে ব্যবহারকারীকে অবহিত করা হবে।

ঙ) সমস্ত তথ্য যাচাই হওয়ার পর বাকি অর্থ (রিচার্জ ও জমার টাকার মধ্যে থেকে ১০০ টাকা রিফান্ড ফি কর্তন করে) ব্যবহারকারীর নিকট ফেরত প্রদান করা হবে।

১৬ হারানো কার্ড পুনরায় পাওয়া এবং রিফান্ড নির্দেশিকা:

ক) শুধুমাত্র নিবন্ধিত Rapid Pass ব্যবহারকারীগণ এই সুবিধা গ্রহণ করতে পারবেন।

খ) হারানো কার্ড পুনরায় খুজে পেলে তা ফেরত বা রিফান্ডের সময় ১০০ টাকা রিফান্ড ফি কর্তন করা হবে।

গ) রিফান্ড প্রক্রিয়ার জন্য ব্যবহারকারীকে এজেন্টকে তার আইডি এবং হারানো কার্ড প্রদান করতে হবে।

ঘ) সমস্ত তথ্য যাচাইয়ের পর এজেন্ট হারানো কার্ডের রিফান্ড প্রক্রিয়া সম্পন্ন করবেন এবং বাকি অর্থ গ্রাহকের নিকট ফেরত প্রদান করা হবে।

১৭ ব্ল্যাকলিস্টেড কার্ড নির্দেশিকা:

ক) কার্ড অপব্যবহার, প্রতারণা বা অন্য যে কোনো শাস্তিযোগ্য অপরাধের কারণে কার্ড ব্ল্যাকলিস্ট করা হলে, সেই ব্ল্যাকলিস্ট মুক্ত করা হবে না এবং কার্ডধারীর বিরুদ্ধে প্রযোজ্য আইন অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

খ) সিস্টেমজনিত বা অপারেশনাল ত্রুটির কারণে যদি কার্ড ব্ল্যাকলিস্ট হয়, তাহলে কর্তৃপক্ষের সিদ্ধান্ত অনুসারে কার্ড ব্ল্যাকলিস্ট থেকে মুক্ত হবে এবং পূর্ববর্তী সংরক্ষিত ব্যালেন্সসহ গ্রাহককে কার্ডটি ফেরৎ প্রদান করা হবে।

১৮ ব্ল্যাকলিস্টেড কার্ড পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া:

১. ব্যবহারকারীকে ওয়েবসাইট বা অফিসিয়াল এজেন্ট পয়েন্ট থেকে ব্ল্যাকলিস্টেড ফর্ম সংগ্রহ করে পূরণ করে কার্ডসহ এজেন্টের কাছে জমা দিতে হবে।

২. এজেন্ট কার্ডগুলো তদন্তের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষের কাছে প্রেরণ করবেন।

৩. কার্ডধারীকে সম্ভাব্য ফলো-আপ তারিখ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

৪. সিস্টেমজনিত কারণে কার্ড ব্ল্যাকলিস্ট হলে, কর্তৃপক্ষ যাচাইয়ের পর কার্ডটি নির্ধারিত এজেন্টের কাছে ফেরত প্রদান করবেন।

৫. এজেন্ট ব্যবহারকারীকে কার্ড সংগ্রহের তারিখ অবহিত করবেন এবং গ্রাহককে কার্ড ফেরত প্রদান করবেন।

১৯ নিরাপত্তা ও দায়দায়িত্ব নির্দেশিকা:

ক) নিবন্ধনের সময় সঠিক সারফেস (কার্ড) আইডি প্রদান করা ব্যবহারকারীর দায়িত্ব। ভুল আইডি প্রদানের কারণে কোনো ক্ষতি হলে তার দায় ক্লিয়ারিং হাউস কর্তৃপক্ষ বহন করবে না।

খ) সেকেন্ড ইস্যু (বিক্রয়কৃত বা অনিবন্ধিত) হওয়া সকল কার্ডকে অজ্ঞাতনামা হিসেবে গণ্য করা হবে এবং এর ফলে সেই কার্ডের হারানো বা চুরির পরে ক্লিয়ারিং হাউস কর্তৃপক্ষ কোনো দায় বহন করবে না।

গ) অফিসিয়াল এজেন্ট পয়েন্ট অথবা র‍্যাপিড পাসের অফিসিয়াল মোবাইল অ্যাপ ও ওয়েবসাইটে নিবন্ধনের সময় বৈধ মোবাইল নম্বর প্রদান করা বাধ্যতামূলক।

ঘ) কার্ড সংগ্রহের পর গ্রাহককে অবশ্যই নিজ দায়িত্বে কার্ডটির নিবন্ধন সম্পন্ন করে নিতে হবে।

ঙ) কার্ড যাতে ভাঙ্গা বা অন্যকোনভাবে ক্ষতিগ্রস্থ না হয় সেই বিষয়ে খেয়াল রাখতে হবে।

২০ শর্তাবলী:

ক) **কার্ড ব্যবহার:** Rapid Pass হলো একটি রিচার্জযোগ্য, কনট্যাক্টলেস স্মার্ট কার্ড, যা অনুমোদিত পরিবহন সেবায় ব্যবহারের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে।

খ) **বৈধতা:** Rapid Pass কার্ড আজীবন বৈধ থাকবে। তবে ব্ল্যাকলিস্ট, কার্ড রিফান্ড, অপব্যবহার বা জালিয়াতির কারণে বাতিল করা হতে পারে।

গ) **হারানো বা ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড:** কার্ড হারানো, চুরি বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে ব্যবহারকারীকে অনুমোদিত এজেন্ট পয়েন্টে গিয়ে রি-ইস্যু ফি প্রদান করে প্রতিস্থাপন কার্ডের জন্য আবেদন করতে হবে।

ঘ) **ব্যবহারকারীর দায়িত্ব:** ব্যবহারকারীরা তাদের কার্ড ও সংশ্লিষ্ট গোপনীয় তথ্য নিরাপদে রাখার জন্য দায়বদ্ধ।

ঙ) **নিষিদ্ধ কার্যক্রম:** কার্ড অপব্যবহার, অনুমোদনবিহীন পুনর্বিক্রয় বা জালিয়াতি করা নিষিদ্ধ।

চ) **সার্ভিস পরিবর্তন:** কর্তৃপক্ষ পূর্ব ঘোষণা ছাড়াই সার্ভিস পরিবর্তন/পরিবর্ধন, সংশোধন বা বন্ধ করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

ছ) **প্রযোজ্য আইন:** এই শর্তাবলী বাংলাদেশের প্রচলিত আইন অনুযায়ী পরিচালিত হবে।

২১ গোপনীয়তা:

ক) **তথ্য সংগ্রহ:** নাম, জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর, জন্মতারিখ, যোগাযোগ তথ্য, ছবি এবং ট্রানজেকশন তথ্য।

খ) **তথ্য ব্যবহার:** কার্ড ইস্যু ও পরিচালনায়, পেমেন্ট প্রক্রিয়া ও কাস্টমার সাপোর্টে, সেবার মান উন্নয়নে।

গ) **তথ্য আদান-প্রদান:** গবেষণা, সেবা উন্নয়ন বা আইনগত প্রয়োজন অনুযায়ী তথ্য আদান-প্রদান করা যেতে পারে।

ঘ) **তথ্যের নিরাপত্তা:** ব্যবহারকারীর তথ্য সুরক্ষায় শক্তিশালী নিরাপত্তা ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

ঙ) **ব্যবহারকারীর অধিকার:** ব্যবহারকারীরা তাদের ব্যক্তিগত তথ্য অ্যাক্সেস এবং প্রথমবার সংশোধন করার অধিকার রাখেন।

চ) **যোগাযোগ:** যেকোনো প্রশ্নের জন্য: www.rapidpass.com.bd/ অথবা info@dtca.gov.bd

২২ ওয়ারেন্টি পলিসি:

কার্ড এবং রিচার্জের মেয়াদ আজীবন। কার্ড ক্রয়ের পর থেকে ০৬ মাস/১৮০ দিনের মধ্যে কার্ডের চিপ ড্যামেজ হলে অর্থাৎ (কার্ডটি মেশিনে কাজ না করলে) কার্ডটি বিনামূল্যে পরিবর্তন করে দেওয়া হবে। উল্লেখ্য যে, কার্ডে কোনো ফিজিক্যাল ড্যামেজ যেমন ভাঙ্গা, ফাঁটা, মুদ্রণ উঠা, দাগ পড়া বা গ্রাহকের অবহেলা জনিত ত্রুটি পরিলক্ষিত হলে গ্রাহক এই সুবিধা পাবেন না।

২৩ উপসংহার:

এই নির্দেশিকা পরিবহন সেবার নিরাপদ, স্বচ্ছ ও কার্যকর ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করার উদ্দেশ্যে প্রণীত। এতে অধিকার, দায়িত্ব ও কার্যক্রম সংক্রান্ত স্পষ্ট নির্দেশিকা প্রদান করা হয়েছে, যা সকল অংশীদারের জন্য সুবিধা এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে। ব্যবহারকারীদের পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে, এখানে বর্ণিত নিয়মাবলি সতর্কতার সঙ্গে মেনে চলার জন্য, যাতে সেবায় কোনো বিঘ্ন না ঘটে এবং তাদের অ্যাকাউন্ট ও কার্ড সুরক্ষিত থাকে।