**Додаток 2**

**до рішення виконавчого**

**комітету міської ради**

**28.08.2018 № 437/17**

**ПРАВИЛА**

**користування міським пасажирським транспортом**

**(тролейбусом, автобусом) у м. Чернівцях**

1. **Визначення термінів**

**Автоматизована система оплати проїзду** (АСОП) – програмно-технічний комплекс, призначений для здійснення обліку наданих транспортних послуг та розрахунків з пасажирами за допомогою електронного квитка.

**Безконтактна картка кондуктора** (БКК) – транспортна карта (ТК), яка знаходиться в кондуктора, за допомогою якої проводиться валідація разового проїзду пасажира, після оплати готівковими коштами такого проїзду кондуктору.

**Валідатор** – пристрій для реєстрації проїзду та справляння/списання плати з пасажира (ручний термінал та/або стаціонарний термінал).

**Валідація** – реєстрація проїзду шляхом списання кількості або вартості їздок за допомогою валідатора, наслідком якої є друк паперового квитка.

**Вартість тарифного пакету** – величина вартості поповнення конкретного типу ЕК за встановлену кількість їздок.

**Електронний квиток** (ЕК) – проїзний документ встановленої форми, який після реєстрації в автоматизованій системі обліку оплати проїзду дає право пасажиру на одержання транспортних послуг.

**Їздка** - транспортна послуга, що отримується пасажиром в одному транспортному засобі в межах одного рейсу з моменту посадки до висадки пасажира.

**Квитковий сервер** –інтернет-ресурс, за допомогою якого пасажир має можливість віддаленого доступу до даних по електронному квитку та керування ним, поповнення електронного квитка через автомати самообслуговування.

**Кондуктор** – особа, яка збирає плату за проїзд (здійснює реєстрацію проїзду за допомогою валідатора), та видає підтверджуючий реєстрацію паперовий квиток, перевіряє наявність документів на право пільгового проїзду.

**Контролер** – особа, уповноважена здійснювати перевірку оплати пасажирами транспортних послуг.

**Неперсоніфікована ТК** – транспортна картка, що не містить персональних даних пасажира.

**Паперовий квиток** – проїзний документ встановленої форми, який надає право пасажиру на одержання транспортних послуг та виготовлений друкарським способом за допомогою обладнання АСОП, при здійсненні оплати кондуктору/водію з використанням БКК або в результаті успішної валідації через валідатор.

**Перевізник** – Комунальне підприємство «Чернівецьке тролейбусне управління» Чернівецької міської ради, що надає послуги з перевезення міським електричним транспортом.

**Персоніфікована ТК** – транспортна картка, що може містити персональні дані пасажира, виготовляється на основі пакету визначених документів та згоди особи на збір, обробку та використання персональних даних з нанесенням їх друкарським способом на носії.

**Пільгова ТК** – транспортна карта, що дає право на зменшення вартості транспортних послуг, і емітується, як правило, у вигляді картки Чернівчанина.

**Пункти видачі, продажу та поповнення ТК** – місця/об’єкти, де пасажири та юридичні особи мають змогу отримати, придбати та поповнити ТК кількістю або вартістю їздок.

**Оператор** – суб'єкт господарювання, Чернівецьке комунальне підприємство “Муніципальний інфоцентр” Чернівецької міської ради, що створене, зокрема, для забезпечення управління та організацію роботи АСОП, інших електронних систем, пов’язаних із контролем та моніторингом наданням послуг з перевезення пасажирів у міському пасажирському транспорті.

**Студентська ТК** – транспортна карта, що дає право на пільговий проїзд студентам денної форми навчання вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та учням професійно-технічних навчальних закладів, незалежно від форм власності.

**Транспортна карта** – пластикова картка встановленого зразка, що емітується Оператором та призначена для фіксації попередньо оплачених транспортних послуг.

**Транспортні послуги** – послуги, що надає пасажирам Перевізник (зокрема, проїзд, перевезення багажу).

**Уповноважена особа Перевізника** – особа, яка має право справляти платежі за транспортні послуги всіма доступними способами, та/чи перевіряти/контролювати право пасажира на проїзд (водій, кондуктор, контролер, інші, визначені Перевізником).

**Учнівська ТК** – транспортна карта, що дає право учням загальноосвітніх навчальних закладів міста Чернівців на пільговий проїзд.

**Центр обробки даних/транзакцій** (ЦОД/Т) – сукупність апаратних і програмних засобів призначених для збору, обробки та зберігання інформації про всі проведені дії в АСОП у центральній базі даних (ЦБД), що управляється Оператором з автоматизованого робочого місця (АРМ).

**Near Field Communication (NFC) –** ближнє поле зв’язку – технологія бездротового високочастотного зв’язку малого радіусу дії «в один дотик». Ця технологія дає можливість обміну даними між пристроями, насамперед смартфонами, іншими пристроями з технологією NFC та валідатором, який проводить стягнення плати за проїзд за фактом отримання послуги.

Наведені вище терміни є уточненнями, що пов’язані із особливістю транспортної інфраструктури та наявністю автоматизованої системи обліку оплати проїзду, вони не підмінюють терміни, визначені законодавством України. Терміни, не наведені у Порядку, застосовуються у значеннях, що викладені у законодавстві України, нормативно-правових актах органів місцевого самоврядування.

**2. Відносини, що регулюються цими Правилами**

**2.1.** Ці Правила визначають порядок проїзду пасажирів та його оплату, порядок обігу електронного квитка, взаємовідносини Перевізника і пасажирів, їх права та обов’язки враховуючи особливості транспортної інфраструктури та наявність автоматизованої системи обліку оплати проїзду.

**2.2.** Правила  обов’язкові  для  виконання  усіма пасажирами, Перевізником та Оператором. Уповноважені особи Перевізника чи Оператора не можуть надавати чи встановлювати умови користування транспортними послугами, що суперечать цим Правилам. Дані Правила не впливають на права та обов’язки пасажира, що визначені законодавством України.

**2.3.** Умови перевезення пасажирів міським громадським транспортом загального користування також визначені Цивільним кодексом України, Законами України «Про транспорт», «Про міський електричний транспорт»,  «Про автомобільний транспорт», «Про захист прав споживачів», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті», Правилами надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом, Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, Правилами експлуатації трамвая та тролейбуса, Порядком функціонування автоматизованої системи оплати проїзду в міському електричному транспорті у м. Чернівцях незалежно від форм власності, іншими актами законодавства України та органу місцевого самоврядування.

**2.4.** Окремими актами органу місцевого самоврядування можуть вноситись зміни та доповнення до даних Правил, які діють до моменту їх скасування чи видання цих Правил у новій редакції.

1. **Оплата (реєстрація) та порядок проїзду**

**3.1.** Оплата проїзду здійснюється одним із перелічених нижче способів:

3.1.1. Готівкою в салоні транспортного засобу.

3.1.2. За допомогою транспортних квитків **–** персоніфікованих чи неперсоніфікованих.

3.1.3. Карткою Чернівчанина.

3.1.4. Безконтактною банківською карткою.

3.1.5. Пристроєм з технологією NFC,

які звалідовані, а пасажиром внаслідок валідації отримано паперовий квиток про успішну валідацію.

**3.2.** Право на пільговий проїзд для учнів та студентів навчальних закладів м.Чернівців дає відповідна ТК чи електронний квиток «Картка чернівчанина» з квитком про успішну реєстрацію при пред’явленні учнівського чи студентського квитка.

**3.3.** Право на перевезення у транспортних засобах Перевізника багажу дає ТК або електронний квиток, безконтактна банківська картка, пристрій з технологією NFC, які звалідовані, і пасажиром отриманий паперовий квиток про успішну валідацію.

**3.4.** Оплата проїзду та перевезення багажу, реєстрація проїзду здійснюється незалежно від  відстані чи часу такого проїзду та перевезення багажу.

**3.5.** Електронний квиток та/або паперовий квиток дає право на  одну поїздку в межах одного рейсу транспортного засобу.

**3.6.** Посадка та висадка пасажирів здійснюється виключно на зупинках громадського транспорту, що передбачені маршрутом. Транспортні засоби Перевізника, що працюють в режимі маршрутного таксі можуть здійснювати посадку та висадку пасажирів поза зупинками громадського транспорту, у відповідності до вимог Правил дорожнього руху.

**3.7.** Пасажир, який має електронний квиток, пристрій із технологією NFC чи безконтактну банківську картку, зайшовши у транспортний засіб, при оплаті проїзду, зобов’язаний здійснити валідацію самостійно або надати свій електронний квиток, безконтактну банківську картку уповноваженій особі Перевізника для реєстрації/оплати проїзду.

**3.8.** За відсутності електронного квитка, безконтактної банківської картки чи технології NFC, зайшовши у транспортний засіб, до наступної зупинки, пасажир зобов’язаний оплатити вартість проїзду уповноваженій особі Перевізника та отримати паперовий квиток.

**3.9.** Наслідком успішної валідації є друк паперового квитка.

**3.10.** Паперовий квиток, що отриманий внаслідок готівкової оплати проїзду уповноваженій особі Перевізника в транспортному засобі або в автоматі самообслуговування дійсний протягом одного рейсу.

**3.11.** Пасажир зобов’язаний зберігати паперовий квиток до завершення поїздки.

**3.12.** Пасажир вправі оплатити повну вартість проїзду іншого пасажира своїм неперсоніфікованим електронним квитком, безконтактною банківською карткою чи технологією NFC.

**3.13.** Якщо електронний квиток, банківська картка чи технологія NFC не спрацьовують (недійсні, відсутній баланс їздок чи сума коштів недостатня для покриття вартості обраної пасажиром поїздки або мають ознаки фальсифікації), валідатор видає характерний сигнал та друк паперового квитка. В такому разі пасажир зобов’язаний сплатити за проїзд уповноваженій особі Перевізника готівковими коштами. За відсутності можливості оплатити проїзд готівковими коштами, власник такого електронного квитка, банківської картки чи технології NFC зобов’язаний негайно покинути транспортний засіб.

**3.14.** Перервана поїздка:

3.14.1. У випадку неможливості проїзду пасажира до свого кінцевого пункту призначення з причини несправності транспортного засобу, такий пасажир пересідає на інший транспортний засіб того ж маршруту, який йде слідом за графіком та продовжує свою поїздку без проведення повторної оплати чи валідації проїзду.

3.14.2. У випадку неможливості проїзду пасажира до свого кінцевого пункту призначення з форс-мажорних обставин, що не залежать від Перевізника (відсутність електроенергії, обрив контактного проводу,  дорожньо-транспортна пригода, неналежний стан дорожнього покриття, інженерні ремонти акції громадської непокори, мітинги та інше), надання транспортних послуг зупиняється без будь-яких зобов’язань перед пасажиром.

3.14.3. Пасажир, який вийшов із транспортного засобу, не має права повторно використати паперовий квиток. Це правило не поширюється на випадки, коли пасажир вийшов із транспортного засобу та повернувся у проміжок часу його очікування на зупинці громадського транспорту (наприклад, коли пасажир вийшов, щоб надати допомогу іншому пасажиру зайти або вийти із транспортного засобу, або вийшов, помилившись зупинкою призначення).

**3.15.** Проїзд дітей віком до шести років дозволяється лише при їх супроводі дорослих. Проїзд організованих груп дітей здійснюється виключно з супроводом вихователів чи інших відповідальних осіб, у відповідності до законодавства.

**3.16.** Наявність у пасажира відповідного квитка дає йому право на безоплатне перевезення двох одиниць ручної поклажі або одну одиницю багажу за умови, що його розміри не перевищують 100 х 50 х 30 сантиметрів, вагою до 20 кілограмів. За перевезення ручної поклажі та багажу понад норму, що дає право на безоплатне її перевезення, пасажир оплачує кондуктору/водію вартість разового проїзду або проводить повторну реєстрацію ЕК, у разі відсутності “тайм-ауту” його реєстрації.

**3.17.** Забороняється перевезення в салоні транспортного засобу речей, предметів чи багажу, якщо вони можуть завдати шкоду іншим пасажирам чи транспортному засобу.

**3.18.** Порядок користування транспортними послугами пасажирами, яким надано право безоплатного проїзду чи проїзду за зниженим тарифом (кількість поїздок у певний період часу, час користування транспортними послугами) визначається органом місцевого самоврядування.

1. **Засоби оплати/реєстрації проїзду**

**4.1.** Оплату/реєстрацію проїзду пасажир може здійснити готівковими коштами, транспортними картками (персоніфікованими та неперсоніфікованими), карткою Чернівчанина, безконтактною банківською карткою, пристроєм з технологією NFC. Результатом успішної оплати чи валідації є отримання пасажиром паперового квитка. Такий квиток повинен зберігатися пасажиром до кінця поїздки.

**4.2.** Інформація про засоби оплати/реєстрації проїзду оприлюднюється у місцевих засобах масової інформації, на транспорті та у пунктах продажу та поповнення електронних квитків.

**4.3.** Відповідним рішенням органу місцевого самоврядування визначаються види електронних квитків, їх вигляд та спосіб використання.

**4.4.** Паперовий квиток дійсний у транспортному засобі, де він отриманий, і має термін дії до закінчення поточного рейсу такого транспортного засобу. Паперовий квиток не може передаватись одним пасажиром іншому в транспортному засобі під час поїздки або при виході із нього.

**4.5.** Неперсоніфікований електронний квиток пасажир може передавати іншій особі. Така особа під час поїздки повинна мати при собі такий електронний квиток та квиток про успішну реєстрацію. Перевізник та Оператор не несуть будь-якої відповідальності за використання такого електронного квитка особою, якій пасажир надав право користування.

**4.7.** Здійснивши валідацію (піднісши ТК, безконтактну банківську картку чи  пристрій з технологією NFC до валідатора), пасажир надає дозвіл на стягнення вартості проїзду або однієї їздки.

**4.8.** Безконтактні банківські картки, що можуть використовуватись для оплати проїзду зазвичай містять символ безконтактного застосування  або інший подібний символ.

**4.9.** Недійсними засобами оплати/реєстрації проїзду вважаються: паперовий квиток, термін дії якого закінчився; електронні квитки, які занесені у стоп-список АСООП; сфальсифіковані та пошкодженні електронні квитки.

**4.10.** Перевізник та Оператор має право вилучити або блокувати будь-який електронний квиток, якщо буде встановлено його неправомірне використання, використання особою, яка не має права на користування ним, фальсифікацію чи інші несанкціоновані дії. Повернення/розблокування електронного квитка можливе лише після встановлення всіх обставин, за письмовим зверненням власника квитка.

**4.11.** Пасажир зобов’язаний бережно ставитись до свого проїзного документа, не піддавати його прямому попаданню вологи, високим температурам, згинанню, зламу, зміні зовнішнього вигляду та іншим діям, що можуть пошкодити його.

**4.12.** У випадку несправності валідатора, та відсутності змоги самостійно усунути несправність проведенням регламентованих робіт (перевірка живлення, заміна стрічки), уповноважена особа Перевізника повідомляє Оператора та Перевізника про несправність валідатора, для невідкладного прибуття уповноваженої особи Оператора для проведення ремонту чи заміни валідатора та продовжує роботу на маршруті згідно затвердженого розкладу руху.

1. **Отримання електронного квитка пасажиром,**

**його поповнення та інші дії з ним**

**5.1.** Пасажири мають змогу придбати неперсоніфікований електронний квиток (ТК, проїзний квиток тривалого користування «Електронний квиток») у пунктах продажу та поповнення електронних квитків, які розташовані на території міста.

**5.2.** Забезпечення персоніфікованими електронними квитками «Картка чернівчанина» на безоплатній основі осіб, яким законодавством надано право пільгового (безоплатного) проїзду відбувається відповідно до Положення про багатофункціональну електронну платіжну картку «Картка Чернівчанина», затвердженого рішенням виконавчого комітету Чернівецької міської ради від 27.02.2018р. №104/5 “Про схвалення Положення про багатофункціональну електронну платіжну картку “Картка чернівчанина”.

**5.3.** Забезпечення персоніфікованими електронними квитками «Картка чернівчанина» учнів, вихованців та студентів денної форми навчання відбувається відповідно до Положення про багатофункціональну електронну платіжну картку «Картка Чернівчанина», затвердженого рішенням виконавчого комітету Чернівецької міської ради від 27.02.2018р. №104/5 “Про схвалення Положення про багатофункціональну електронну платіжну картку “Картка чернівчанина”.

**5.4.** Забезпечення персоніфікованими електронними квитками «Картка чернівчанина» осіб, офіційно зареєстрованих чи фактичне місце проживання чи офіційним місцем роботи яких є м. Чернівці, відбувається відповідно до порядку, визначеного рішенням органу місцевого самоврядування.

**5.5.** Поповнення електронних квитків здійснюється у пунктах продажу та поповнення електронних квитків.

**5.6.** Втрачений (загублений, знищений, виведений із ладу, викрадений)  електронний квиток «Картка чернівчанина» повторно виготовляється особі, незалежно від її статусу, на загальних  підставах (із оплатою вартості носія).

**5.7.** Баланс коштів чи поїздок, що знаходилися на втраченому (загубленому, знищеному, виведеному із ладу, викраденому) електронному квитку «Картка чернівчанина» може бути відновлено після повторного виготовлення носія.

**5.8.** Баланс коштів чи поїздок, що знаходилися на втраченому (загубленому, знищеному, виведеному з ладу, викраденому) неперсоніфікованому  електронному квитку, не повертається.

**5.9.** Додаткову інформацію про порядок отримання та обігу електронних квитків, види електронних квитків, правила користування електронними квитками, місця розташування пунктів продажу та поповнення електронних квитків пасажир також має можливість отримати на інтернет-ресурсі Оператора.

1. **Взаємовідносини Оператора та пасажирів**

**6.1.** Функцією та завданням Оператора є забезпечення зручності в користуванні транспортними послугами шляхом впровадження електронних систем обліку надання послуг, інформування пасажирів, надання консультацій та роз’яснень, інших послуг.

**6.2.** Оператор надає послуги на підставі договору, який укладається між ним, органом місцевого самоврядування та Перевізником.

**6.3.** Пасажири можуть звертатись до Оператора з питань:

6.3.1. Виготовлення електронних квитків усіх видів та їх програмування.

6.3.2. Правил та порядку користування електронними квитками.

6.3.3. Правил та порядку оплати чи реєстрації проїзду.

6.3.4. Розповсюдження (продажу) та поповнення електронних квитків.

6.3.5. Персоніфікації електронних квитків, персоніфікації пільг.

6.3.6. Надання довідкової та роз’яснювальної інформації стосовно придбання, поповнення, користування електронними квитками, електронними квитками «Картка чернівчанина», пристроєм з технологією NFC, безконтактною банківською карткою.

6.3.7. Прийняття скарг та пропозицій щодо користування всіма видами електронних квитків, безконтактною банківською карткою, технологією NFC, їх розгляд та відповідне оперативне реагування.

6.3.8. Блокування та розблокування всіх видів електронних квитків.

6.3.9. Зміни виду електронного квитка.

6.3.10. Інших технічних дій із електронними квитками.

6.3.11. Роботи пунктів продажу та поповнення електронних квитків.

6.3.12. Роботи електронних сервісів, призначених забезпечити зручність у користуванні транспортними послугами Перевізника.

**6.4.** Оператор несе відповідальність перед пасажиром за захист його персональних даних та іншої інформації.

1. **Взаємовідносини Перевізника, Оператора і пасажирів**

**Перевізник, Оператор**

**7.1.** Основним завданням Перевізника, його працівників та уповноважених осіб, Оператора та його працівників, інших підрядників, які залученні до надання транспортних послуг є забезпечення безпеки пасажирів при користуванні транспортними послугами, надання якісних послуг, якісного обслуговування пасажирів, створення для них необхідних зручностей, надання допомоги при користуванні транспортними послугами.

**7.2.** Перевізник та Оператор не може гарантувати наявності вільного місця або можливості поїздки пасажира на конкретному транспортному засобі. Перевізник не відшкодовує жодних витрат пасажира, що спричинені затримкою транспортного засобу чи неприбуттям у зазначений час.

**7.3.** У разі загрози безпеці перевезень, працівники Перевізника та Оператора зобов’язані діяти відповідно до інструкції на такий випадок та вчиняти всі необхідні дії для збереження людського життя, здоров’я, майна пасажира та Перевізника.

**7.4.** Перевізник несе матеріальну відповідальність за шкоду, що завдана пасажиру під час користування транспортними послугами на умовах визначених Цивільним кодексом України.

**7.5.** У випадку, якщо надання транспортних послуг припинилось з причин несправності транспортного засобу, хвороби водія або обриву контактного проводу, відсутності енергозабезпечення та інших поважних причин, що відбулось на маршруті (лінії), Перевізник, на письмовий запит пасажира видає довідку про засвідчення факту наявності таких причин.

**7.6.** Уповноважені особи Перевізника та Оператора, під час виконання посадових обов’язків зобов’язані дотримуватися вимог цих Правил, інших нормативно-правових  актів та законодавства України, мати охайний вигляд, бути акуратно одягненими, а у випадку запровадження форменого одягу – бути одягненим у нього, бути ввічливими  у спілкуванні з пасажирами та одночасно вимагати від них неухильного виконання цих Правил.

**7.7.** Уповноважені особи Перевізника мають право вимагати від  пасажирів  виконання  обов’язків, передбачених цими Правилами, а також норм поведінки в громадських місцях.

**7.8.** У випадку порушення пасажиром або групою пасажирів цих Правил, порушення громадського порядку в салоні транспортного засобу чи інших норм законодавства, водій вправі зупинити транспортний засіб з дотриманням Правил дорожнього руху, та вимагати від порушників покинути транспортний засіб.

**7.9.** При відмові пасажирів-порушників покинути транспортний засіб та продовженні вчиняти протиправні дії, уповноважені особи Перевізника мають право викликати працівників поліції для врегулювання конфліктної ситуації.

**Пасажири**

**7.11.** Пасажири повинні поважати працю працівників Перевізника та його уповноважених осіб, Оператора та інших підрядних організацій, які залучені до надання транспортних послуг, сприяти їм, виконувати їх вимоги та інструкції, дбайливо ставитись до майна Перевізника та Оператора.

**7.12.** Пасажири зобов’язані дотримуватись порядку та чистоти на зупинках громадського транспорту та в салонах транспортних засобів.

**7.13.** Не мають права на проїзд особи із явними ознаками алкогольного чи наркотичного сп’яніння, особи, верхній одяг яких є забруднений та може забруднити інших пасажирів, а також особи які порушують громадський порядок, не зважаючи на наявність у них паперового квитка чи електронного квитка.

**7.14.** Пасажири повинні підійматись у транспортний засіб та сходити з нього після його повної зупинки.

**7.15.** Право першочергового входу у транспортний засіб та виходу з нього мають вагітні жінки, особи з обмеженими фізичними можливостями, пасажири з дітьми дошкільного віку, особи похилого віку.

**7.16.** Першочергово з салону транспортного засобу пасажири виходять, після того інші пасажири мають право заходити у транспортний засіб.

**7.17.** При вході та виході пасажири повинні дотримуватись порядку черговості, а після оголошення про закриття дверей відійти від них на безпечну відстань.

**7.18.** У випадку, якщо у салон транспортного засобу підіймається пасажир із дитячою коляскою чи пасажир в кріслі для пересування людей із обмеженими фізичними можливостями, інші пасажири повинні допомогти їм та звільнити площадку, що призначена для  їх комфортного проїзду.

**7.19.** Пасажири повинні утримуватись від безпідставного зайняття в транспортних засобах Перевізника місць, що відмічені спеціальними візуальними знаками як місця для сидіння: осіб з інвалідністю, вагітних жінок, пасажирів з дітьми дошкільного віку, пасажирів похилого віку.

**7.20.** З метою безпеки, при очікуванні транспортного засобу на зупинці громадського транспорту, пасажири зобов’язані не підходити ближче ніж 0,5м до краю тротуару, до повної зупинки транспортного засобу.

**7.21.** Пасажири завжди повинні зберігати особисту безпеку, стежити за навколишньою обстановкою, бути уважними, особливо у осінньо-зимовий період. При виході із транспортного засобу стежити за станом дорожнього та тротуарного покриття.

**7.22.** Пасажир, користуючись транспортним засобом, зобов’язаний:

7.22.1 Дотримуватись вимог цих Правил, виконувати інструкції персоналу Перевізника.

7.22.2. Заходити в автобус через передні двері (дотримання даної вимоги Правил необхідне при користуванні автобусами, які мають лише двоє дверей та де відсутній кондуктор).

7.22.3. Після входу у транспортний засіб здійснити оплату/реєстрацію проїзду та перевезення багажу, не чекаючи наступної зупинки, за що несе персональну відповідальність.

7.22.4. Під час поїздки мати при собі паперовий квиток та електронний квиток, безконтактну банківську картку, пристрій із технологією NFC, які передбачені цими Правилами та зберігати їх до завершення проїзду.

7.22.5. При виявленні неоплаченої поїздки, на обґрунтовану вимогу контролюючої особи Перевізника/Оператора, сплатити штраф за безквитковий проїзд, а також здійснити оплату/реєстрацію проїзду.

7.22.6. Звільняти місця для інвалідів, вагітних жінок, пасажирів з дітьми дошкільного віку, пасажирів похилого віку.

7.22.7. Після прибуття транспортного засобу на перерву, чи зупинку безпосередньо перед прямуванням до базового підприємства Перевізника – покинути салон транспортного засобу.

7.22.8. Не затримуватися біля дверей транспортного засобу та не загороджувати багажем підходи до них, не заважати входу і виходу пасажирів,  а також  відкриттю/закриттю дверей.

7.22.9. Сидіти або стояти в призначених для цього місцях, тримаючись за поручень або інше пристосування, по  можливості  стояти  обличчям  у  напрямку  руху.

7.22.10. Завчасно готуватися до виходу при під’їзді до зупинки призначення та подати сигнал водієві дзвінком або голосом  у  разі виходу на зупинці “На вимогу”.

7.22.11. У разі виявлення у салоні транспортного засобу забутих речей, документів,  грошей  або  інших  цінностей,  здати їх уповноваженій особі Перевізника або в бюро знахідок.

**7.23.** Пасажирам забороняється:

7.23.1. Палити або користуватись електронними сигаретами, приймати наркотики або вживати алкоголь в салонах транспортних засобів, провозити алкогольні напої у незакритому вигляді.

7.23.2. Порушувати громадський порядок в салонах транспортних засобів та на зупинках громадського транспорту.

7.23.3. Здійснювати будь-яке правопорушення, що впливає на послуги Перевізника, пасажирів, уповноважених осіб Перевізника або їх майно.

7.23.4. Перевозити зброю (крім особливих випадків  –  перевезення службової та мисливської зброї), вибухові, отруйні,  смердючі, інфекційні,  радіоактивні речовини, спирт, бензин, гас, ацетон та інші вогненебезпечні, легкозаймисті, самозаймисті речовини, а  також ручну поклажу, яка може забруднити салон чи верхній одяг пасажирів.

7.23.5. Під час руху відвертати увагу водія від керування транспортним засобом, та заважати йому в цьому.

7.23.6. Відчиняти двері транспортного засобу під час руху,  крім  потреби  запобігання нещасному випадку.

7.23.7. Перешкоджати закриттю дверей та використовувати для їзди підніжки і виступи транспортних засобів.

7.23.8. Перебувати в кабіні водія.

7.23.9. Перебувати в салоні транспортного засобу в одязі, чи перевозити предмети, що  можуть забруднити  одяг інших пасажирів, обшивку салону та сидіння.

7.23.10. Висовуватись з вікон.

7.23.11. Вживати будь-які образливі слова відносно інших осіб.

7.23.12. Слухати музику настільки голосно, що це заважає іншим особам.

7.23.13. Смітити в салоні,  псувати салон та його обладнання, викидати з вікон на проїжджу частину сміття та інші предмети.

7.23.14. Торкатись сидінь взуттям, ставити дітей ногами, багаж та ручну поклажу на сидіння.

7.23.15. Входити в салон з морозивом та іншими подібними продуктам, що можуть забруднити інших пасажирів та салон;

7.23.16. Користуватись аварійним обладнанням без потреби,  приводити в дію систему екстреного гальмування та відчинення дверей,  а також сигналізацію екстреної зупинки;

**7.24.** У разі дорожньо-транспортної пригоди пасажир причетного до пригоди транспортного засобу повинен подати можливу допомогу потерпілим та перебувати на місці до прибуття працівників поліції, якщо він став свідком такої пригоди.

**7.25.** Пасажир під час користування транспортним засобом має право на безпечний проїзд і перевезення багажу, отримання інформації про умови і порядок перевезення.

**7.26.** У випадку пошкодження валідатора з вини пасажира, даний пасажир відшкодовує завдану шкоду та несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

**7.27.** За систематичне чи одноразове грубе порушення цих Правил пасажиром, який має право пільгового проїзду чи проїзду за зниженим тарифом, за умови, що таке право надане органом місцевого самоврядування, такий пасажир може бути позбавленим права на пільговий проїзд чи проїзд за зниженим тарифом.

**Примітка.** Систематичним порушенням вважається порушення цих Правил два і більше рази. Одноразовим грубим порушенням є порушення, що призвело до пошкодження майна Перевізника, нанесення шкоди пасажирам та ін.

**7.28.** Позбавлення права на пільговий проїзд чи проїзд за зниженим тарифом відбувається шляхом блокування електронного квитка пасажира – порушника. Блокування проводиться Оператором за письмовим погодженням відповідного органу місцевого самоврядування, навчального закладу, яке отримується Оператором по кожному випадку окремо.

1. **Здійснення контролю та відповідальність**

**за безквитковий проїзд**

**8.1.** Безпека перевезень та якість надання транспортних послуг напряму залежить від правосвідомості кожного пасажира щодо необхідності оплати свого проїзду та перевезення багажу, а також реєстрації свого проїзду пасажиром, який користується правом безплатного проїзду чи проїзду за зниженою вартістю.

**8.2.** Контроль оплати/реєстрації проїзду проводять уповноважені особи Перевізника (контролери, кондуктори-контролери та ін.), які:

8.2.1. Здійснюють контроль оплати проїзду та перевезення багажу, контроль за реєстрацією проїзду за допомогою електронного квитка, контроль за виконанням пасажирами обов’язків передбачених цими Правилами.

8.2.2. Зздійснюють контроль під час руху транспортного засобу.

8.2.3 Здійснюють контроль за дотриманням громадського порядку у транспортних засобах Перевізника.

8.2.4. Мають право відмовити особі в подальшому користуванні  транспортними послугами та зобов’язати сплатити штраф, якщо виявить, що протягом однієї зупинки проїзд не оплачено/не зареєстровано відповідно до вимог даних Правил.

8.2.5. При здійсненні контролю мають при собі службову безконтактну персоніфіковану картку встановленого зразка.

8.2.6. Мають право поза чергою  входити  в  салон  транспортного засобу через будь-які двері.

8.2.7. Мають право вилучати в  пасажирів  недійсні проїзні документи та проїзні документи, які використовуються особою, яка не правомочна на їх використання.

**8.3.** Перевізник вправі уповноважити третіх осіб на виконання функцій передбачених пунктом8.2. даних Правил.

**8.4.** Спори та непорозуміння, які виникають між уповноваженими  особами Перевізника та/або Оператора і пасажиром, вирішуються на місці або адміністрацією Перевізника чи Оператора.

**8.5.** Пасажир з багажем чи ручним поклажем, забороненими для перевезення, підлягає негайній висадці на найближчій зупинці чи у місці, де водій може зупинитись, не порушуючи правила дорожнього руху.

**8.6.** Якщо пасажир, при складанні постанови про адміністративне правопорушення не надає документів, що посвідчують особу, і відсутні свідки, які б могли засвідчити його особу, контролер викликає на місце конфлікту працівників поліції.

1. **Інформування пасажирів**

**9.1.** Пасажир має право на своєчасне отримання інформації про порядок отримання транспортних послуг, порядок оплати та реєстрації проїзду, придбання та поповнення електронних квитків всіх видів, розклади руху транспортних засобів, маршрути громадського транспорту загального користування та ін.

**9.2.** Витяги з Правил у частині прав, обов’язків та відповідальності пасажира і уповноважених осіб Перевізника, які безпосередньо контактують з пасажирами, місцезнаходження та телефони Перевізника і Оператора, інформація про можливість придбання електронних квитків та порядок їх валідації, а також інша візуальна інформація, розміщаються у салонах транспортних засобів на видному та зручному для пасажирів місці.

**9.3.** Інформаційне забезпечення пасажирів здійснюється українською мовою та за необхідності – іноземною мовою.

**9.4.** Інформацію про місцезнаходження транспортного засобу, пасажир має можливість отримати на офіційному веб-порталі Чернівецької міської ради.

**9.5.** Інформацію про роботу громадського транспорту, види електронних квитків, порядок їх обігу, дійсні тарифи на перевезення та пакети транспортних послуг, свої права та обов’язки, інформацію про Оператора, контакти та іншу актуальну інформацію, пасажир має можливість отримати на офіційних веб-порталах Чернівецької міської ради та Оператора.

**9.6.** Оперативне інформування пасажирів здійснюється уповноваженими особами Перевізника або Оператора.

**9.7.** Передній трафарет із номером та назвою маршруту слідування розміщується спереду транспортного засобу у спеціально відведеному місці або на вітровому склі з правої сторони, Боковий трафарет із номером, назвою маршруту та найменуванням головних вулиць/зупинок – з правого боку транспортного засобу. Задній трафарет із номером маршруту розміщується в верхній правій частині на задньому склі транспортного засобу.

**9.8.** Трафарети можуть бути у вигляді електронних табло.

**9.9.** Розміри та  освітлення  інформаційних  написів  повинні  бути такими, щоб їх можна було прочитати у світлу і темну пору доби: в салоні транспортного засобу – з відстані не менш як 1 метр. на передньому та задньому трафаретах – з відстані не менш  як 15 метрів, на боковому – не менш як 3 метри.

**9.10.** Якщо транспортний засіб:

9.10.1. Використовується на замовлення,то у спеціально відведеному місці або на вітровому склі з правої сторони розміщається надпис «На замовлення» або «Екскурсія».

9.10.2. З поломкою слідує у депо чи місце проведення ремонту, то у спеціально відведеному місці або на вітровому склі з правої сторони розміщається напис «У депо» або «У гараж».

9.10.3. Слідує на перерву, то у спеціально відведеному місці або на вітровому склі з правої сторони розміщується напис «На перерву».

**9.11.** У транспортних засобах Перевізника здійснюється аудіо- чи аудіовізуальне сповіщення про порядок користування транспортними послугами, оголошується найменування зупинок громадського транспорту, а також інша необхідна інформація.

**9.12.** Про будь–які зміни в порядку надання транспортних послуг, інформацію про припинення надання послуг за окремими маршрутами чи зміну маршрутів, пасажир повідомляється наперед.

**9.13.** Інформація про номер та маршрут транспортного засобу, баланс їздок, коштів на електронному квитку, час та дата отримання транспортних послуг зазначається на паперовому квитку.

**9.14.** На транспортних засобах може бути розміщена інформація (у вигляді зображень) про засоби оплати проїзду, що можуть використовуватись у даному транспортному засобі.

**Секретар Чернівецької міської ради В.Продан**