**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

рішенням виконавчого комітету

Івано-Франківської міської ради

№\_\_\_\_ від\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021р.

**ПРАВИЛА**

користування міським пасажирським транспортом (автобусним та електричним)

у Івано-Франківській міській територіальній громаді

**З М І С Т**

1. Загальні положення………………………………………………………….3
2. Визначення термінів…………………………………………………………4
3. Порядок проїзду пасажирів та оплата транспортних послуг

в міському пасажирському транспорті громадського користування………...7

1. Види електронних квитків. Продаж карток та електронних квитків…...10
2. Порядок реєстрації та виготовлення картки «Галка»,

користування карткою…………………………………………………………13

1. Обов'язки, права та відповідальність працівників перевізника…………16
2. Контроль оплати транспортних послуг пасажирами та відповідальність за безквитковий проїзд…………………………………………………………21
3. Обов'язки та права пасажирів міського пасажирського транспорт……..24
4. Перевезення ручної поклажі, велосипедів та дитячих візочків; живих домашніх тварин і птахів………………………………………………………33
5. Інформування пасажирів………………………………………………….35

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Правила користування міським комунальним наземним пасажирським транспортом у місті Івано-Франківську та населених пунктах, що входять до Івано-Франківської міської територіальної громади (далі - Правила) визначають порядок проїзду міським автомобільним транспортом загального користування, тролейбусом (далі – міський комунальний наземний пасажирський транспорт), отримання транспортних послуг і їх оплати пасажирами, права та обов'язки пасажирів, а також взаємовідносини перевізника і пасажирів під час надання транспортних послуг.

Правила розроблені відповідно до вимог таких нормативних документів:

* Закон України “Про дорожній рух”;
* Закон України “Про місцеве самоврядування в Україні”;
* Закон України “Про міський електричний транспорт”;
* Закон України “Про автомобільний транспорт”;
* Кодекс законів про працю України;
* Постанова Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176 “Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту”;
* Постанова Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2004 року № 1735 “Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом”;
* Правила дорожнього руху України;
* Розпорядження виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради

1.2. Витяги з цих Правил у частині порядку оплати проїзду, прав, обов'язків та відповідальності пасажирів і працівників перевізника, які безпосередньо контактують з пасажирами, назва, місцезнаходження і контактні дані перевізника, а також інша візуальна інформація, яка вимагається законодавством України, розміщується у салонах транспортних засобів на видному та зручному для пасажирів місці.

**2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

У цих Правилах терміни вживаються у таких значеннях:

**Автоматизована система обліку оплати проїзду** в міському пасажирському транспорті Івано-Франківської МТГ (АСООП) – програмно-технічний комплекс, призначений для здійснення обліку наданих транспортних послуг та обліку пасажирів в транспорті за допомогою електронного носія. Складовими АСООП, зокрема, є реєстратори (валідатори, термінали), ручні реєстратори, бортова консольна система водія та ін.

**Багаж (габаритний багаж)** – речі, упаковані для перевезення предмети, вантаж, розміром понад 60х40х20см та вагою від 10кг до 40кг, а також довгомірні предмети завдовжки більше 150см та діаметром понад 10см (крім лиж), які перевозяться пасажиром.

**Банківська безконтактна картка** – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду платіжної картки, що використовується для ініціювання переказу грошей з рахунку держателя платіжної картки до перевізника/оператора з метою оплати вартості транспортних послуг.

**Бортова консольна система водія** – це пристрій, який виконує роль управління реєстраторами, а також використовується водієм для продажу квитків.

**Валідація** – процес реєстрації проїзних документів (електронних квитків), призначений для оплати проїзду, обліку та оперативного контролю за правомірністю проїзду пасажира у громадському транспорті.

**Вартість проїзду** – сума коштів у гривнях (тариф), за якою перевізник надає послугу.

**Водій** – особа, яка керує транспортним засобом, є працівником перевізника і має відповідне посвідчення встановленого зразка.

**Депо** – комплекс споруд, що забезпечують зберігання та технічне обслуговування транспортних засобів.

**Диспетчер** – особа, на яку покладено повноваження щодо здійснення оперативного управління та регулювання руху транспорту.

**Електронний квиток** – проїзний документ встановленої форми, який після його реєстрації в АСООП дає пасажирові право на одержання транспортних послуг.

**Зупинка** – спеціально обладнаний пункт на маршруті (лінії) для посадки та висадки пасажирів, позначений відповідними знаками згідно Правил дорожнього руху.

**Інтервал руху** – проміжок часу між відправленнями транспортних засобів, що рухаються один за одним на певному маршруті (лінії).

**Квитковий сервер** – програмно-технічний комплекс, за допомогою якого пасажир має можливість віддаленого доступу до поповнення електронного носія.

**Квиток** – проїзний документ у паперовій формі, який надає пасажиру право на користування транспортною послугою у транспортному засобі з моменту його придбання, але за умови руху в одному напрямку;

**Комунальний транспорт** – електротранспорт (тролейбуси, електробуси) та автомобільний наземний пасажирський транспорт (автобуси), які є власністю комунального підприємства «ЕлектроАвтоТранс» Івано-Франківської міської ради, і використовується ним для перевезення пасажирів на міських маршрутах загального користування.

**Контролер** – належним чином уповноважена особа, яка здійснює контроль за оплатою транспортних послуг пасажирами та продає штрафні квитки.

**КП «ЕАТ»** – комунальне підприємство "ЕлектроАвтоТранс" Івано-Франківської міської ради, юридична особа, що створена за законодавством України, ідентифікаційний код юридичної особи 00432426.

**Маршрут (лінія)** – напрямок руху транспортного засобу за встановленим розкладом між визначеними та відповідно обладнаними пунктами на зупинках.

**Оператор АСООП** – уповноважена юридична особа виконавчим комітетом Івано-Франківської міської ради для забезпечення функціонування системи.

**Пасажир** – фізична особа, яка отримує транспортну послугу, користуючись транспортним засобом, перебуваючи в ньому, але не є причетна до керування ним.

**Переносний (ручний) термінал** **(валідатор)** – пристрій, призначений для готівкової оплати проїзду та взаємодіє з центром обробки транспортних транзакцій, а також пристрій контролю за оплатою/реєстрацією транспортних послуг.

**Пільгові категорії пасажирів** – фізичні особи, які відповідно до рішень виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, мають право на пільгове користування транспортними послугами на території Івано-Франківської міської громади.

**Проїзний квиток з визначеним терміном дії** – електронний носій інформації, який після його валідації надає право проїзду у громадському транспорті протягом визначеного часу.

**Пункти продажу та поповнення електронних квитків** – об’єкти, де пасажири мають змогу отримати, придбати та/або поповнити електронні квитки.

**Реєстратор (валідатор)** – пристрій, за допомогою якого пасажир здійснює реєстрацію електронного квитка в АСООП у транспортному засобі.

**Реєстрація/валідація електронного квитка в АСООП** – процес прикладання електронного носія до спеціального обладнання в транспортному засобі, який дає право на отримання оплачених чи безоплатних транспортних послуг.

**Рейс** – рух транспортного засобу від початкової до кінцевої зупинки маршруту (лінії).

**Розклад руху** – таблиця, що містить відомості про час, місце, послідовність виконання рейсів по зупинках за маршрутом.

**Ручна поклажа** – речі та предмети, упаковані для перевезення, розміром до 60х40х20см вагою до 10кг включно, а також довгомірні предмети завдовжки до 150см та діаметром до 10см, які перевозить пасажир.

**Служба підтримки (call-центр)** – інформаційно-консультаційний центр перевізника, призначений для збирання інформації, консультування та надання допомоги користувачам (пасажирам) з питань руху транспорту, роботи АСООП та носія електронного квитка, прийняття заяв та скарг, пов’язаних з роботою перевізника.

**Транспортний засіб** – автобус, тролейбус, електробус.

**Транспортна картка «Галка»** – безконтактний багатофункціональний електронний носій електронного квитка (відповідає стандарту ISO 14443), яка запроваджена в Івано-Франківській міській територіальній громаді, для оплати/реєстрації проїзду в громадському транспорті.

**Транспортні послуги** – перевезення пасажирів і їхньої ручної поклажі та/або багажу міським автомобільним та електричним транспортом загального користування.

Вищенаведені терміни є уточненнями, що пов’язані із особливістю транспортної інфраструктури та наявністю автоматизованої системи обліку оплати проїзду, вони не підмінюють термінів, що визначені законодавством України.

Інші терміни, що не наведені у Правилах застосовуються у значенні, що викладене у законодавстві України: статтею 1 Закону України «Про міський електричний транспорт», статтею 1 Закону України «Про автомобільний транспорт», Постановою Кабінету Міністрів України від 23 грудня 2004 року № 1735, Постановою Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176 та Правилами надання послуг міського пасажирського автомобільного транспорту, що затверджуються правовим актом органом місцевого самоврядування.

**3. ПОРЯДОК ПРОЇЗДУ ПАСАЖИРІВ ТА ОПЛАТА ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ В МІСЬКОМУ ПАСАЖИРСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ ГРОМАДСЬКОГО КОРИСТУВАННЯ**

3.1. Будь-яка особа має право на користування послугами проїзду з дотриманням вимог чинного законодавства України та цих правил.

3.2. Кожному пасажиру надається право на проїзд, провезення ручної поклажі та/або багажу у міському комунальному наземному автомобільному та електричному пасажирському транспорті загального користування міста Івано-Франківська та населених пунктів, що входять до Івано-Франківської міської територіальної громади.

3.3. Проїзд, провезення ручної поклажі та багажу у міському комунальному наземному автомобільному та електричному пасажирському транспорті загального користування міста Івано-Франківська та населених пунктах, що входять до Івано-Франківської міської територіальної громади здійснюється у порядку, передбаченому цими Правилами.

3.4. В салоні кожного транспортного засобу мають бути вивішені інформаційні таблички з наступною інформацією:

3.4.1. інвентарний (державний) номер транспортного засобу;

3.4.2. номер телефону перевізника;

3.4.3. місця для пасажирів з дітьми та людей з інвалідністю;

3.4.4. місце розташування вогнегасника;

3.4.5. місця розташування кнопок екстреної зупинки та аварійного відкривання дверей;

3.4.6. місце розташування аптечки;

3.4.7. Витяг з цих Правил у частині прав, обов'язків та відповідальності пасажирів і працівників перевізника, які безпосередньо контактують з пасажирами;

3.4.8. вхід та вихід;

3.4.9. місця аварійних виходів (через вікна, двері, люки) із зазначенням способу їх відкривання.

3.5. Інформаційне забезпечення пасажирів повинно здійснюватись українською та може дублюватись англійською мовою з дотриманням вимог законодавства про мови.

3.6. В салоні транспортного засобу призначаються окремі місця для людей з інвалідністю, пасажирів з дітьми, вагітних жінок і людей похилого віку. Інші пасажири, що займають ці місця, повинні звільнити їх для зазначених осіб.

3.7. Право на отримання транспортних послуг надають квитки (паперові та електронні) та зареєстровані в АСООП електронні квитки.

3.8. Реєстрація проїзду здійснюється пасажирами негайно при вході в транспортний засіб, не очікуючи наступної зупинки.

3.9. Пасажир/-ка зобов’язаний/-а здійснити оплату/реєстрацію транспортної послуги будь-яким зручним для нього способом:

3.9.1. транспортною карткою «Галка»;

3.9.2. іншими видами електронних платежів:

* банківською безконтактною карткою;
* sms з мобільного телефону;
* через мобільний додаток Easy Wallet;
* QR код;

3.9.3. готівкою (разовий паперовий квиток у водія): пасажир/-ка повинен/-на завчасно підготувати кошти для розрахунку (монети чи гривневі банкноти), сума яких не потребує решти або не перевищує п’ятикратного розміру вартості квитка. До оплати приймаються монети та банкноти національної валюти України, які є платіжними, відповідно до чинного законодавства та без ознак значних пошкоджень.

3.10. Реєстрація проїзду здійснюється незалежно від фактичної відстані поїздки та ваги багажу, згідно з установленим тарифом, чинним на момент реєстрації або оплати проїзду.

3.11. Тарифи на проїзд у міському комунальному наземному пасажирському транспорті загального користування встановлюються відповідно до чинного законодавства органом місцевого самоврядування.

3.12. Квиток дає право на отримання транспортної послуги з моменту його придбання пасажиром/-кою. Реєстрація проїзду надає право на один проїзд в межах кінцевих зупинок маршруту в одному напрямку, якщо інше не передбачено умовами цих правил.

3.13. Придбання квитка здійснюється у водія за готівку або шляхом оплати платіжною карткою, яка прикладається до реєстратора, без друку паперового квитка, або за допомогою інших сервісів, передбачених цими правилами.

3.14. Пасажир/-ка здійснює оплату/реєстрацію транспортної послуги у всіх транспортних засобах, в яких перебуває і здійснює поїздку.

3.15. Оплатити проїзд за іншого/-у пасажира/-ку, а також за багаж понад норму, можливо лише готівкою у водія або іншими видами електронних платежів. Перевезення багажу складає повну вартість разової поїздки та не залежить від наявності будь-якої пільги на проїзд у пасажира/-ки.

3.16. Електронний квиток дає право на отримання транспортної послуги в будь-якому комунальному транспортному засобі з моменту його реєстрації в АСООП, або з моменту його придбання іншим передбаченим способом.

3.17. Продаж карток та електронних квитків здійснюється через кіоски, автомати з продажу електронних квитків, а також веб-портал та мобільний додаток.

3.18. У разі здійснення проїзду з пересадкою, пасажир/-ка проводить реєстрацію поїздки у кожному наступному транспорті загального користування без списання тарифу за проїзд в межах 30 хвилин з моменту першої валідації.

3.19. Реєстрація електронного квитка в АСООП здійснюється в такому порядку:

3.19.1. під час посадки в транспортний засіб пасажир/-ка проводить реєстрацію поїздки методом піднесення картки до позначки валідатора та очікує звукового та відео підтвердження транзакції (орієнтовно 1-3 секунди);

3.19.2. позначка на валідаторі √ означає, що оплата/реєстрація транспортної послуги здійснена успішно. На інформаційному дисплеї валідатора відображається інформація про результат операції: номер картки, списання тарифу, залишок безоплатних поїздок або залишок суми коштів на картці/залишок поїздок та термін дії електронного квитка тривалого користування;

позначка на валідаторі × означає, що оплата/реєстрація транспортної послуги не відбулася.

3.19.3. В разі відсутності успішної оплати транспортної послуги згідно п.п. 3.9.1.-3.9.2. або, коли пасажир/-ка отримав/-ла негативний результат оплати/реєстрації транспортної послуги, в обов’язковому порядку оплатити вартість проїзду у інший спосіб за відповідним діючим тарифом. Квиток необхідно зберігати до завершення поїздки в транспортному засобі.

3.19.4. для банківських безконтактних карток встановлюється тайм-аут 1 хв., щоб запобігти повторній реєстрації під час проїзду, для пільгових карток тайм-аут становить 10 хвилин.

3.19.5. реєстрація проїзду супроводжуючої особи не здійснюється.

3.20. Для отримання інформації про транспортну картку «Галка» необхідно натиснути нижню кнопку на реєстраторі (валідаторі) та повторно прикласти її до нього.

3.21. Вихід пасажира/-ки з транспортного засобу з причин, не пов’язаних із неможливістю подальшого руху цього транспортного засобу, посвідчує факт завершення пасажиром/-кою проїзду. У цьому випадку пасажир/-ка не має права вимагати продовження проїзду без нової оплати/реєстрації проїзду у встановленому порядку.

**4. ВИДИ ЕЛЕКТРОННИХ КВИТКІВ.**

**ПРОДАЖ КАРТОК ТА ЕЛЕКТРОННИХ КВИТКІВ**

4.1. Види електронних квитків:

4.1.1. транспортна картка «Галка» загальна – надає пасажиру/-ці право на користування транспортною послугою на загальних умовах за встановленим тарифом;

4.1.2. пільгова та учнівська транспортна картка «Галка» – надає право пасажиру/-ці на користування транспортними послугами на безоплатній основі. Безоплатний проїзд у транспортному засобі не дає права на безоплатне перевезення багажу;

4.1.3. студентська транспортна картка «Галка» – надає право пасажиру/-ці на користування транспортними послугами за пільговим тарифом. Пільговий тариф у транспортному засобі не дає права на пільгове перевезення багажу;

4.1.4. QR квиток – надає право пасажиру/-ці на користування транспортними послугами в транспортному засобі, у якому його було придбано;

4.1.5. SMS-квиток – надає право пасажиру/-ці на користування транспортними послугами протягом 60 хвилин з моменту його придбання;

4.1.6. Квиток в додатку Easy Wallet – надає право пасажиру/-ці на користування транспортними послугами протягом 60 хвилин з моменту його придбання.

4.2. Види транспортних карток «Галка»:

4.2.1. загальна:

- персоніфікована;

- не персоніфікована.

4.2.2. пільгова;

4.2.3. студентська;

4.2.4. учнівська.

4.4. В залежності від виду транспортної картки “Галка” можливі такі режими роботи для кожної з видів карток:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Транспортна картка  «Галка» | Режими роботи | |
| Режим одноразової поїздки | Режим проїзного на визначений термін дії |
| Загальна | 🗹 | 🗹\* |
| Студентська | 🗹 | 🗹\* |
| Учнівська | Х | 🗹 |
| Пільгова | Х | 🗹 |

*\* в разі запровадження*

4.5. Режим одноразової поїздки для транспортних карток “Галка” загальна та студентська:

* термін дії – до завершення одноразової поїздки;
* впродовж 30 хв. з моменту першої оплати у транспортному засобі можлива необмежена кількість пересадок на інший транспортний засіб без додаткової оплати. Протягом цього періоду пасажир/-ка зобов’язаний/-на здійснити реєстрацію проїзду в новому транспортному засобі. При пересадці на інший транспортний засіб впродовж часу, що перевищує 30 хвилин з моменту першої валідації, пасажир/-ка здійснює реєстрацію поїздки в новому транспортному засобі з оплатою проїзду згідно тарифу.

4.6. Режим проїзного на визначений термін дії в залежності від виду картки працює за наступними умовами:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Транспортна картка «Галка» | Термін дії режиму, днів | Кількість поїздок | Вартість тарифу, грн. |
| загальна | 30\* | необмежена | відповідно до прийнятих рішень виконавчого комітету |
| студентська |
| учнівська | 100 | 0 грн. |
| пільгова |

\* Термін дії до 23:59 год. 30-ого дня з моменту першої валідації/реєстрації поїздки за цим режимом.

4.6.1. Режим проїзного на визначений термін дії для транспортних карток «Галка» загальна та студентська:

* після закінчення терміну дії режиму проїзного на визначений термін дії, картка переходить в режим одноразової поїздки;
* після поповнення картки списання вартості тарифу здійснюється при першій оплаті у транспортному засобі шляхом прикладання картки до валідатора;
* впродовж терміну дії режиму проїзного на визначений термін дії пасажир/-ка зобов’язаний/-на здійснювати реєстрацію при кожній наступній поїздці у транспортному засобі;
* при переведені транспортної картки, з режиму одноразової поїздки, на режим проїзного на визначений термін дії, сума коштів, що була на картці «згорає»;

4.6.2. Режим проїзного на визначений термін дії для транспортних карток «Галка» учнівська та пільгова:

* режиму проїзного на визначений термін для карток «Галка» учнівська» та «пільгова» вмикається автоматично щоразу в 00:01 1 числа кожного місяця;
* впродовж терміну дії режиму проїзного на визначений термін для карток «Галка» учнівська» та «пільгова» пасажир/-ка зобов’язаний/-на здійснювати реєстрацію при кожній поїздці у транспортному засобі;
* після використання усіх поїздок картка «Галка” учнівська та пільгова блокується до 00:01 1 числа наступного місяця.

4.7. Для будь-якої транспортної картки «Галка», що знаходиться в режимі проїзного на визначений термін дії, встановлено тайм-аут 10 хв., щоб запобігти повторній реєстрації транспортної послуги.

4.8. Для всіх видів транспортних карток «Галка» та їх режимів роботи встановлено обмеження оплати/реєстрації за 1 особу.

4.9. Пасажир/-ка може замовити загальну персоніфіковану картку «Галка» та студентську картку «Галка» на сайті https://galcard.if.ua/card-type.php

4.10. Пасажир/-ка може придбати загальну не персоніфіковану картку «Галка» у мережах кіосків агентів, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, які реалізують картки «Галка» на основі відповідних договорів, укладених з КП «ЕАТ», або безпосередньо в КП «ЕАТ».

4.11. Транспортну картку “Галка” можна поповнити:

* у терміналах самообслуговування, які належать компаніям, що мають відповідні угоди з КП «ЕАТ»;
* через мобільний додаток «Галка» - розумна картка;
* в додатку Приват24 або терміналах банку КБ «Приватбанк»;
* через сайти: portmone.com.ua, coin.com.ua, easypay.ua та ін.

4.12. Термін зарахування коштів на транспортну картку «Галка» становить 3 робочі дні. Пасажир повинен слідкувати за наявністю достатньої кількості коштів на балансі транспортної картки для здійснення поїздок з врахуванням цього терміну поповнення.

4.13. Актуальна інформацію про агентів з продажу та поповнення карток «Галка» оприлюднюється на сайті galcard.if.ua та eat.if.ua.

**5. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ТА ВИГОТОВЛЕННЯ КАРТКИ «ГАЛКА», КОРИСТУВАННЯ КАРТКОЮ**

5.1. Порядок реєстрації та виготовлення транспортної картки «Галка»:

5.1.1. Реєстрація на отримання транспортної картки «Галка» загальна (персоніфікована) та студентська, здійснюється на сайті galcard.if.ua.

5.1.2. Реєстрація на отримання транспортної картки «Галка» пільгова здійснюється на сайті galcard.if.ua, а також в ЦНАПі (вул. Незалежності, 9) та Департаменті соціальної політики виконавчого комітету Івано-франківської міської ради.

5.1.3. Реєстрація на отримання транспортної картки «Галка» учнівська здійснюється в навчальному закладі, де навчається учень/-иця.

5.1.4. Після виготовлення транспортної картки «Галка» загальна (персоніфікована) та студентська, власник/-ця може отримати її в ЦНАПі (вул. Незалежності, 9), транспортної картки «пільгова» - в ЦНАПі або Департаменті соціальної політики, учнівської – в навчальному закладі.

5.2. Вартість виготовлення карток встановлюється відповідно до рішень виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

5.3. Перше виготовлення карток «Галка» пільгова та учнівська, а також перевипуск цих карток внаслідок завершення їх терміну дії, оплачується за рахунок коштів міського бюджету.

5.4. Максимальний період експлуатації транспортної картки «Галка» становить 5 років. Для карток «Галка» пільгова, студентська, учнівська може бути встановлено менший термін експлуатації:

* + 1. максимальний термін для карток «Галка» учнівська становить: для учнів 1-4 класів – 4 роки; для учнів 5-9 класів – 5 років; для учнів 10-11 класів – 2 роки.

5.5. Зміна персональних даних:

5.5.1. при зміні персональних даних власника транспортної картки «Галка» пільгова, учнівська та студентська, які не відображаються на картці, виготовлення нової картки не є обов'язковим;

5.5.2. при зміні персональних даних власника транспортної картки «Галка», які відображаються на картці, виготовлення нової картки є обов’язковим.

5.6. Передача картки іншим особам:

5.6.1. транспортна картка «Галка» загальна неперсоніфікована може передаватись власником/-цею іншій особі. Така особа під час поїздки повинна здійснити оплату/реєстрацію транспортних послуг у транспортному засобі.

КП «ЕАТ» не несе будь-якої відповідальності за використання такої транспортної картки, яку пасажир/-ка надав/-ла у користування іншій особі;

5.6.2. всі види персоніфікованої транспортної картки «Галка» (загальна, студентська, пільгова, учнівська) не можуть передаватись чи позичатись іншій особі. Виявлення таких дій є підставою притягнення власника картки та особи, що нею скористалась, до відповідальності: вилучення та ліквідації такої транспортної картки, зняття або обмеження пільги на користування транспортом для власника/-ці персоніфікованої транспортної картки.

5.6.3 У випадку втрати персоніфікованої транспортної картки власник зобов’язаний невідкладно повідомити про це КП «ЕАТ» для її подальшого блокування.

5.7. Дії пасажира/-ки у випадку виходу з ладу транспортної картки «Галка» протягом терміну її експлуатації:

5.7.1. У випадку виходу з ладу транспортної картки «Галка» загальна неперсоніфікована протягом терміну її експлуатації з вини пасажира (транспортна картка використовувалась не правильно, пошкоджена тощо), власник картки може звернутися до КП «ЕАТ» для перевірки даної картки. За результатами перевірки картка може бути відновлена, то, за бажанням, власник картки заповнює заяву на відновлення картки. Вартість відновлення становить 50% від тарифу на купівлю нової картки. Термін відновлення картки 3 місяці з дати написання заяви. Баланс коштів неперсоніфікованої картки повертається лише у випадку її відновлення.

5.7.2. Якщо пошкоджена картка загальна персоніфікована або студентська протягом терміну її експлуатації з вини пасажира (транспортна картка використовувалась неправильно, пошкоджена і т.п.), власник картки може звернутися до КП «ЕАТ» для перевірки даної картки. За результатами перевірки картка може бути відновлена, то, за бажанням, власник картки заповнює заяву на відновлення картки. Вартість відновлення становить 50% від тарифу на купівлю нової картки. Термін відновлення картки 3 місяці з дати написання заяви. Баланс коштів загальної персоніфікованої та студентської картки повертається у випадку її відновлення або у випадку замовлення чи купівлі нової транспортної картки «Галка».

5.7.3. У випадку виходу з ладу транспортної картки «Галка» протягом терміну її експлуатації не з вини пасажира, що підтверджено перевіркою даної картки фахівцями КП «ЕАТ», власник отримує безоплатно нову транспортну картку з балансом коштів, який залишився на пошкодженій картці на момент завершення її функціонування, а сама картка блокується.

5.8. Дії пасажира/-ки у випадку втрати (загубленні, знищенні, викраденні) транспортної картки «Галка»:

5.8.1. у разі втрати транспортної картки «Галка» загальна неперсоніфікована пасажир/-ка не зобов’язаний/-на повідомляти про це КП «ЕАТ». Баланс коштів, що знаходилися на втраченій картці, не відновлюється;

5.8.2. у разі втрати транспортної картки “Галка” загальна персоніфікована, студентська пасажир/-ка зобов’язаний/-а невідкладно повідомити про це КП «ЕАТ» для можливості повторної реєстрації і виготовлення картки на сайті galcard.if.ua, при цьому втрачена картка блокується. Баланс коштів, що знаходилися на втраченій картці, може бути відновлено після повторного виготовлення або придбання транспортної картки «Галка». Вартість нової картки становить вартість затверджену рішенням виконавчого комітету Івано-Франківського міської ради.

5.8.3. у разі втрати транспортної картки “Галка” учнівська пасажир/-ка зобов’язаний/-а невідкладно повідомити про це навчальний заклад, в якому він/вона навчається. При цьому втрачена картка блокується і відбувається реєстрація на отримання нової картки. Виготовлення нової картки становить вартість затверджену рішенням виконавчого комітету.

5.8.4. у разі втрати транспортної картки «Галка» пільгова пасажир/-ка невідкладно звертається до будь-якого з центрів обслуговування із заявою про виготовлення нової транспортної картки. При цьому втрачена картка блокується і відбувається реєстрація на отримання нової картки. Виготовлення нової картки становить вартість затверджену рішенням виконавчого комітету.

5.9. Вимоги до експлуатації транспортної картки “Галка”: транспортну картку «Галка» не рекомендовано тримати разом з ключами, монетами, магнітами та іншими твердими предметами; не піддавати її прямому попаданню вологи та діям високих температур; згинанню, зламу, зміні зовнішнього вигляду та іншим діям, що можуть пошкодити її.

При прикладанні транспортної картки «Галка» до валідатора необхідно дотримуватись правил її правильного піднесення: витягнути картку з чохла або гаманця, щоб поруч не було інших електронних носіїв, прикладати картку чітко до позначеного місця на валідаторі, тримати її нерухомо до спрацювання звукового та візуального сигналу.

5.10. Власник транспортної картки несе повну відповідальність за її правильне використання. КП «ЕАТ» не несе відповідальність за неправильне використання транспортної картки «Галка» та не здійснює безкоштовної заміни пошкодженої транспортної картки.

**6. ОБОВ'ЯЗКИ, ПРАВА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

**ПРАЦІВНИКІВ ПЕРЕВІЗНИКА**

6.1. Робота персоналу міського комунального наземного пасажирського транспорту ґрунтується на таких основних принципах:

* пріоритет прав і свобод людини і громадянина;
* професіоналізм, компетентність, ініціативність, чесність, відданість справі;
* персональна відповідальність за виконання службових обов'язків і дисципліни;
* дотримання прав та законних інтересів пасажирів, підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян, органів місцевого самоврядування.

6.2. Перевізник зобов’язаний:

6.2.1. забезпечити дотримання персоналом вимог законодавства про автомобільний і міський електричний транспорт та захист прав споживачів;

6.2.2. забезпечувати необхідний рівень професійної кваліфікації працівників та додержання ними вимог законодавства;

6.2.3. вживати заходів для забезпечення безпечної, зручної поїздки пасажирів згідно з розкладом руху на маршруті (лінії);

6.2.4. організувати проведення контролю технічного та санітарного стану транспортних засобів перед початком роботи;

6.2.5. організувати проведення щозмінного передрейсового медичного огляду водіїв транспортних засобів;

6.2.6. організовувати проведення періодичного навчання водіїв методам надання домедичної допомоги потерпілим від дорожньо-транспортних пригод;

6.2.7. забезпечувати умови праці та відпочинку водіїв згідно з вимогами законодавства;

6.2.8. забезпечувати безпеку дорожнього руху водіями;

6.2.9. видавати водіям та іншим працівникам передбачені законом документи;

6.2.10. мати документи для здійснення перевезень згідно чинного законодавства;

6.2.11. утримувати транспортні засоби в належному технічному та санітарному стані, забезпечувати їх своєчасний виїзд на маршрут (лінію);

6.2.12. здійснювати перевезення пасажирів з використанням сертифікованих транспортних засобів відповідного типу, на які оформлені документи згідно із законодавством;

6.2.13. організовувати проїзд пасажирів до зупинки за маршрутом без додаткових фінансових витрат пасажирів у разі припинення поїздки через технічну несправність транспортного засобу чи настання надзвичайної або невідворотної за даних умов події;

6.2.14. надавати пасажирам інформацію про найменування зупинок по маршруту транспортного засобу, можливі пересадки, розмір плати за проїзд тощо;

6.2.15. виконувати вимоги цих Правил, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перевезення пасажирів, Правил дорожнього руху та Правил технічної експлуатації транспортних засобів тощо.

6.3. Перевізник має право:

6.3.1. скасовувати рейси транспортних засобів у разі виникнення обставин, які він не міг передбачити і виникненню яких не міг запобігти;

6.3.2. обмежувати або припиняти перевезення в разі стихійного лиха, епідемії, епізоотії або іншої надзвичайної ситуації, керуючись постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України чи органу місцевого самоврядування;

6.3.3. припиняти рух транспортних засобів у разі виникнення загрози життю та здоров'ю пасажирів;

6.3.4. вимагати від органу виконавчої влади чи органу місцевого самоврядування, замовника послуг виконання умов Договору;

6.3.6. подавати організаторам регулярних перевезень пропозиції щодо підвищення рівня організації обслуговування пасажирів;

6.3.7. проводити контроль за додержанням пасажирами цих Правил, у тому числі щодо оплати проїзду та наявності документів, які дають право на пільговий проїзд.

6.4. Працівники перевізника зобов'язані:

6.4.1. забезпечувати якісне обслуговування пасажирів в межах наявних ресурсів;

6.4.2. вимагати від пасажирів неухильного виконання вимог, закріплених цими Правилами;

6.4.3. сумлінно виконувати свої службові обов’язки. Не проявляти свавілля або байдужість до інших учасників транспортного процесу. Не вчиняти дій, що дискредитують перевізника та органи місцевого самоврядування. Бути акуратно одягненими, ввічливо поводитися із пасажирами, виважено реагувати на конфліктні ситуації;

6.4.4. поведінка персоналу громадського транспорту має відповідати загально прийнятим нормам й створювати позитивний авторитет перевізника, органів місцевого самоврядування, сприяти реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією України і законами України;

6.4.5. під час виконання службових обов'язків працівники перевізника зобов'язані дотримуватися вимог цих Правил та інших нормативно-правових актів, що регламентують роботу міського автомобільного та електричного транспорту загального користування, а також договорів про організацію надання транспортних послуг.

6.5. Водії міського пасажирського транспорту під час роботи на маршруті зобов'язані:

6.5.1. мати при собі посвідчення водія на право керування відповідної категорії, залежно від того, керування яким транспортним засобом він/вона здійснює; шляховий лист та книжку водія тролейбуса (для водія тролейбуса);

6.5.2. перед виїздом на маршрут (лінію) пройти медичний огляд, отримати шляховий лист та вчинити всі інші дії, передбачені внутрішніми документами перевізника і чинними посадовими інструкціями;

6.5.3. дотримуватись визначеного законодавством режиму праці та відпочинку;

6.5.4. забезпечити перевірку технічного та санітарного стану і комплектності транспортного засобу перед початком та в процесі роботи на відповідність вимогам перевізника, замовника перевезень та законодавства України;

6.5.5. бути охайно одягненим/-ою (мати формений одяг в разі запровадження підприємством). Ввічливо, спокійно, толерантно та культурно поводитися з пасажирами. Сумлінно виконувати свої службові обов’язки, проявляти ініціативу і творчі здібності. Постійно підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень, відточувати свою професійну майстерність. Своїми діями не призводити до елементів антикультури: куріння за кермом та в салоні транспортного засобу, розмови по телефону за кермом під час руху громадського транспорту; неналежного зовнішнього вигляду транспортного засобу; безпідставного різкого (екстреного) гальмування;

6.5.6. під час роботи на маршруті (лінії) неухильно дотримуватись чинних вимог Правил дорожнього руху, цих Правил, посадової інструкції, розпорядження осіб згідно ПІВ та виконувати вказівки диспетчера;

6.5.7. суворо дотримуватись визначеного маршруту (лінії) та розкладу руху, сприяти забезпеченню безпечного та регулярного руху. Невідкладно повідомляти диспетчера про кожний випадок зупинки руху на маршруті на строк більше, ніж 10 хвилин, незалежно від причин (технічна поломка транспортного засобу, дорожньо-транспортна пригода, погіршення стану здоров’я водія тощо).

Регулярним вважається рух за розкладом при можливих відхиленнях: запізнення - не більше 5 хв., нагін - не більше 2 хв.;

6.5.8. зупиняти транспортний засіб на кожній визначеній маршрутом зупинці згідно паспорта маршруту:

6.5.8.1. зупиняти автобус для посадки та висадки пасажирів на відстані не більше ніж 0,5-1 метра від краю проїзної частини дороги;

6.5.8.2. зупиняти тролейбус для посадки та висадки пасажирів якомога ближче до краю проїзної частини дороги;

6.5.9. не починати рух від зупинки з відчиненими дверима транспортного засобу і не відчиняти їх до повної зупинки. Негайно зупинитися у разі відкриття дверей під час руху транспортного засобу;

6.5.10. здійснювати посадку/висадку пасажирів тільки на визначених зупинках маршруту (лінії);

6.5.11. водій транспортного засобу при наповненні салону до норми обмежує вхід пасажирів в транспортний засіб. Пасажири зобов’язані неухильно виконувати вимогу водія транспортного засобу про припинення подальшої посадки;

6.5.12. під час зупинки транспортного засобу (до початку руху) продавати пасажирам на їхню вимогу квитки, у випадку, якщо дії пасажира відповідають пункту 3.9.3 цих Правил;

6.5.13. здійснювати регулювання освітлення та обігріву транспортного засобу відповідно до можливостей передбачених в ньому;

6.5.14. стежити за дотриманням мікроклімату в кабіні та салоні транспортного засобу: найсприятливіша температура в кабіні водія має бути в межах +15….+25 (водій регулює самостійно), в салоні транспортного засобу - в межах +18….+25. При температурі повітря понад +25 в салоні транспортного засобу водій вмикає кондиціонер (якщо такий наявний);

6.5.15. вживати необхідних заходів для безпеки руху транспортного засобу та пасажирів у разі виникнення перешкод для руху на маршруті (туман, ожеледь, сніговий замет тощо), які не дають змогу продовжити поїздку;

6.5.16. стежити за санітарним станом робочого місця водія транспортного засобу. В осінньо-зимовий період очищати підніжки від налипання снігу та льоду на кінцевих зупинках;

6.5.17. з належною повагою ставитись до прав, обов'язків та законних інтересів громадян, їх об'єднань, а також юридичних осіб. Додержуватися загальновизнаних етичних норм поведінки, культури спілкування: уникати нецензурної лексики, не допускати використання підвищеної інтонації під час спілкування, стежити за виконанням пасажирами їхніх обов’язків згідно цих Правил;

6.5.18. сприяти контролерам у проведенні контролю оплати проїзду;

6.5.19. за їх зверненням за допомогою спеціальної кнопки, надавати допомогу особам, які пересуваються на кріслах колісних, під час посадки у транспортний засіб, обладнаний для перевезення осіб з інвалідністю, та висадки з нього, у тому числі особисто піднімати і опускати механічні апарелі та механізми з метою створення умов для зручного користування транспортним засобом. Зважати на особливості посадки/висадки інших маломобільних груп населення;

6.5.20. у разі загрози безпеці руху здійснити термінові заходи щодо зниження швидкості руху в разі потреби екстреної зупинки транспортного засобу. Організовувати евакуацію пасажирів при надзвичайній ситуації, не допускати паніки серед пасажирів, здійснювати роз'яснювальну роботу;

6.5.21. у разі виявлення втраченого багажу чи ручної поклажі пасажирами, за участю двох свідків, скласти акт у довільній формі з детальним описом зовнішнього вигляду речей і здати їх разом з актом перевізнику. У разі відсутності свідків – здійснити відеофіксацію.

6.6. Водію міського пасажирського транспорту під час роботи на маршруті забороняється:

6.6.1. здійснювати посадку пасажирів на транспортний засіб після закриття дверей та/або початку руху;

6.6.2. починати рух транспортного засобу до повного зачинення дверей та відчиняти їх до повної його зупинки;

6.6.3. порушувати, самовільно змінювати маршрут (лінію), інтервал руху та розклад руху, окрім виконання розпорядження диспетчера та інших випадках виконання ПІВ;

6.6.4. під час руху транспортного засобу розмовляти з пасажирами, відповідати на їх запитання, продавати їм квитки, їсти, пити, палити, слухати радіоприймач/магнітофон, користуватись/розмовляти по мобільному телефону не у відповідності до вимог ПДР, іншими електронними мобільними пристроями, які впливають на безпеку дорожнього руху згідно ПДР;

6.6.5. обирати пасажирів за категорією та статусом. Відмовляти пасажирам в обслуговуванні, окрім випадків передбачених законодавством та цими Правилами;

6.6.6. перевозити тварин, крім випадків передбачених законодавством та п. 9.7. цих Правил;

6.6.7. порушувати вимоги інструкцій та розпоряджень диспетчера, вимоги цих Правил, Правил дорожнього руху, Правил технічної експлуатації транспортного засобу, Правил техніки безпеки та Посадової інструкції водія.

6.7. Водій міського пасажирського транспорту під час роботи на маршруті має право:

6.7.1. на безпечні та комфортні умови праці;

6.7.2. вимагати від пасажирів виконання обов'язків, передбачених цими Правилами, а також норм поведінки в громадських місцях;

6.7.3. не допускати до поїздки пасажира/-ку, якщо у салоні відсутні вільні сидячі та стоячі місця, керуючись чинним законодавством, Постановами Кабінету міністрів України та рішеннями органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;

6.7.4. контролю за наявністю проїзних документів, не допускати до поїздки пасажирів, які: не оплачують проїзд, не мають квитків та не пред’являють посвідчення встановленого зразка, що посвідчує право на пільговий проїзд; перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння; порушують громадський порядок; мають при собі небезпечні вантажі, зокрема легкозаймисті, вибухонебезпечні і такі, що можуть забруднити транспортний засіб чи одяг пасажирів; перевозять тварин, окрім випадків передбачених законодавством та п. 9.7. цих Правил;

6.7.5. вимагати від пасажира чи групи пасажирів звільнити салон транспортного засобу при порушенні ними даних Правил: водій вправі зупинити транспортний засіб із дотриманням правил дорожнього руху, де буде відсутня загроза безпеці пасажирів, та спокійно в наказовому тоні вимагати від порушників звільнити транспортний засіб, а при їхній відмові та продовженні протиправних дій – звернутись за допомогою до працівників Національної поліції;

6.7.6. під час зупинки/стоянки транспортного засобу на зупинці громадського транспорту продавати проїзні квитки;

6.7.7. перевіряти наявність та правильність оформлення документів у контролерів.

**7. КОНТРОЛЬ ОПЛАТИ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ ПАСАЖИРАМИ У МІСЬКОМУ ПАСАЖИРСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ**

7.1. Контроль оплати пасажирами проїзду та їх відповідальність

7.1.1. Перевірка наявності квитків у пасажирів та/або здійснення ними реєстрації електронного квитка в АСООП проводиться уповноваженими особами перевізника/оператора (контролерами, старшими контролерами) під час проїзду по маршруту.

7.1.2. При здійсненні контролю уповноважені особи перевізника використовують відеофіксацію своєї роботи.

7.1.3. Уповноважені особи перевізника здійснюють:

7.1.3.1. контроль оплати проїзду та перевезення багажу, контроль за реєстрацією проїзду за допомогою носія, безконтактної банківської картки, пристрою з технологією NFС чи графічного зображення, контроль за виконанням пасажирами обов’язків, передбачених цими Правилами;

7.1.3.2. здійснюють контроль за дотриманням громадського порядку у транспортних засобах перевізника;

7.1.4. Перевізник/Оператор вправі уповноважити третіх осіб на виконання функцій передбачених п. 7.1.3. даних Правил.

7.1.5. Для перевірки здійснення пасажиром оплати/реєстрації електронного квитка в АСООП за допомогою носія, пасажир/-ка повинен/-на на вимогу контролера піднести його до ручного реєстратора і тримати в такому положенні до моменту отримання відповідного сигналу.

7.1.6. Для перевірки здійснення пасажиром готівкової оплати пасажир/-ка повинен/-на на вимогу контролера пред’явити дійсний паперовий квиток встановленого зразка, на якому зазначено час, маршрут та номер транспортного засобу, де він був придбаний.

7.1.7. У випадку відсутності у пасажира квитка (оплати проїзду та перевезення багажу), відсутності реєстрації електронного квитка в АСООП в транспортному засобі, в якому проводиться контроль, іншого виду дійсного електронного квитка, а також за відсутності документу, який відповідно до законодавства, надає право на пільгове отримання транспортних послуг, пасажир/-ка повинен/-на придбати штрафний квиток контролера за тарифом встановленим рішенням виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

7.1.8. штрафний квиток за порушення даних Правил продають контролери на місці;

7.1.9. у разі відмови пасажира/-ки придбати штрафний квиток, контролер має право викликати на місце злочину працівників поліції. Порушник/-ця буде доставлений/-на працівником поліції до найближчого відділення поліції для встановлення особи та вжиття заходів, відповідно до чинного законодавства;

7.1.10. Безквитковий проїзд тягне за собою адміністративну відповідальність у вигляді штрафу згідно з чинним законодавством (стаття 135 Кодексу України про адміністративні правопорушення):

7.1.11. пасажир/-ка з багажем, забороненим для перевезення, підлягає негайній висадці задля безпеки інших пасажирів.

7.1.12. За псування транспортного засобу або його устаткування пасажири несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

7.1.13. Спірні питання, які виникають між працівниками перевізника і пасажирами в салоні транспортного засобу, вирішуються на місці або керівниками перевізника, органами місцевого самоврядування, органами державної влади, територіальними органами з питань захисту прав споживачів, а також у судовому порядку.

7.2. Контролер міського пасажирського транспорту під час роботи на маршруті зобов'язаний:

7.2.1. Мати при собі службове посвідчення з особистими динами контролера, прикріплений на лицьовому боці верхнього одягу, штрафні квитки, розмінну монету, діючий переносний термінал (валідатор), а також засоби, необхідні для вимірювання ваги та лінійних розмірів багажу.

7.2.2. Бути охайно одягненим/-ою, стримано і ввічливо поводитися з пасажирами. Сумлінно виконувати свої службові обов’язки.

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

7.2.4. Здійснювати контроль під час руху транспортного засобу, попередньо повідомити водія та пасажирів про початок проведення контролю, пред’явивши своє службове посвідчення.

7.2.5. На першу вимогу пасажира/-ки пред’явити своє службове посвідчення, повідомити про місце роботи, телефон та місцезнаходження перевізника.

7.2.6. При виявлені пасажира/-ки без попередньо придбаного квитка або без реєстрації електронного квитка, або за порушення цих Правил, виписати порушникові/-ці штрафний квиток встановленого зразка.

7.2.7. Зробити відмітку про проведений контроль у відповідній дорожній документації.

7.2.8. З належною повагою ставитись до прав, обов’язків та законних інтересів громадян, їх об’єднань, а також юридичних осіб. Додержуватися загальновизнаних етичних норм поведінки, культури спілкування: уникати нецензурної лексики, не допускати використання підвищеної інтонації під час спілкування.

7.2.9. Поводити себе неупереджено, не надавати будь-яких переваг та не виявляти прихильність до окремих фізичних і юридичних осіб, виявляти толерантність і повагу до різних груп населення.

7.3. Контролер міського пасажирського транспорту під час роботи на маршруті має право:

7.3.1. Входити в транспортний засіб поза чергою;

7.3.2. Перевіряти дотримання вимог цих Правил пасажирами;

7.3.3. Продавати та виписувати штрафні квитки у випадках передбаченими цими правилами;

7.3.4. Вилучати в пасажирів недійсні проїзні документи та проїзні документи, які використовуються особою, яка не правочинна на їх використання, в тому числі, персоналізовану картку «Галка», яка була видана іншій особі. Вилучені документи здаються не пізніше наступного дня у відділ контролю перевізника;

7.3.5. Вимагати від пасажирів виконання обов'язків, передбачених цими Правилами, а також усталених норм поведінки в громадських місцях;

7.3.6. Відмовити особі в подальшому користуванні транспортними послугами та вимагати від пасажира/-ки звільнення салону при порушенні ним/-ею даних Правил;

7.3.7. Розглядати справи про адміністративні правопорушення та відповідно до статті 309 Кодексу України про адміністративні правопорушення стягувати штрафи за адміністративні порушення, передбачені частиною третьою статті 119, частиною другою статті 134, абзацами четвертим та восьмим статті 135 Кодексу України про адміністративні правопорушення;

7.3.8. Звертатися до працівників Національної поліції у разі порушення пасажирами громадського порядку.

**8. ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПРАВА ПАСАЖИРІВ МІСЬКОГО ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ**

8.1. Правила поведінки пасажирів на зупинках та під час проїзду в міському комунальному наземному пасажирському транспорті:

8.1.1. Посадка/висадка пасажирів здійснюється лише на встановлених зупинках, позначених знаками-показниками згідно паспорту маршруту. Висадка/посадка пасажирів не проводиться поза межами встановлених зупинок чи на вимогу пасажирів, окрім випадків, які носять тимчасовий характер (ремонтні роботи на зупиночному пункті тощо).

8.1.2. До посадки/висадки з транспортного засобу пасажир/-ка готується завчасно. Розміщення пасажирів на зупинці, посадкових майданчиках, тротуарах, узбіччях має бути не ближче ніж 0,5м до краю проїзної частини дороги. Пасажири зобов’язані очікувати транспортний засіб (автобус/тролейбус) на тротуарі зупинки громадського транспорту/посадкового майданчику, а у разі тимчасової відсутності посадкового майданчика – на узбіччі, не створюючи перешкод іншим учасникам дорожнього руху. Очікуючи пасажирський громадський транспорт, пасажири повинні сформувати черги на маршрути проїзду та під час посадки дотримуватись їх.

Забороняється очікувати транспортний засіб на проїжджій частині дороги.

8.1.3. Висадка/посадка пасажирів проводиться після повної зупинки транспортного засобу безпосередньо на встановлених та визначених зупинках Управлінням транспорту та зв’язку, позначених знаками/розміткою згідно паспорту маршруту, окрім тимчасових позаштатних ситуацій, аварій, ремонтних робіт тощо.

Забороняється підходити до посадки на транспортний засіб до повної його зупинки.

Забороняється посадка/висадка з транспортного засобу після закриття дверей та якщо транспорт почав рухатися.

Забороняється здійснювати висадку/посадку в останній момент перед відправкою автобуса чи тролейбуса, щоб уникнути затискання дверима.

8.1.4. Посадка на транспортний засіб, а також реєстрація проїзду, є діями, що посвідчують:

8.1.4.1. бажання особи скористатися послугою перевезення на транспорті;

8.1.4.2. безумовну згоду особи з дотриманням цих Правил, а також інших вимог законодавства України з питань перевезень пасажирів громадським транспортом;

8.1.5. Під час руху транспортного засобу і до повної його зупинки пасажири, які мають намір здійснити висадку, рухаючись салоном рухомого транспортного засобу, зобов’язані притримуватись поручнів або інших пристосувань в салоні транспортного засобу, усвідомлюючи, що у певних випадках водій може раптово застосувати екстрене гальмування;

8.1.6. Посадка у транспортний засіб проводиться лише після висадки всіх пасажирів на зупинці. Під час посадки в транспорт пасажири самостійно ознайомлюються з тимчасовими розпорядженнями адміністрації перевізника, які для них викладені у вигляді оголошень, або виконують інструкції персоналу перевізника. Пасажири, які здійснили посадку, повинні зайняти вільне сидяче місце або зупинитись в салоні у місці, де передбачена можливість триматись за поручні, не створюючи при цьому незручності іншим пасажирам. Пасажири, які планують вихід на наступній зупинці, в разі наявності відповідних кнопок у салонах, повинні завчасно підготуватись і повідомити водія про таке своє бажання. У випадку відсутності кнопок повідомлення водія, пасажири повинні почати рух до найближчих дверей одразу після повної зупинки транспортного засобу.

8.1.7. Посадка проводиться через усі двері транспортного засобу (якщо інше не встановлено додатковими обмеженнями, про які пасажири повинні бути повідомлені у транспортних засобах) за наступним принципом:

* через передні двері пасажирами, які оплачують проїзд готівкою у водія, попередньо підготувавши кошти у відповідності до вимог пункту 3.9.3 цих правил, та для отримання разового паперового квитка;
* через інші двері пасажирами, які здійснюють безготівкові електронні оплати або проводять оплату/реєстрацію проїзду на валідаторах системи АСООП та пільговими категоріями з наявним чинним документом, який дає підставу для здійснення пільгового безоплатного проїзду відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради;
* посадка пасажирів з особливими потребами здійснюється на пристосованих для цього дверях позачергово.

8.1.8. Висадка пасажирів проводиться через усі двері, крім передніх, якщо інше не встановлено додатковими обмеженнями, про які пасажири повинні бути повідомлені у транспортних засобах.

8.1.9. При посадці/висадці пасажири повинні дотримуватись черги, а після звукового сигналу закриття дверей та/або оголошення про зачинення дверей – припинити висадку/посадку. Не слід намагатися зайти в транспорт відразу ж як тільки він прибув до зупинкового майданчику. Спочатку слід випустити назовні пасажирів, охочих з нього вийти. Пасажири повинні поводити себе спокійно, не метушитися і не штовхатися, не стояти перед дверима транспортного засобу в салоні або ззовні на зупинці, щоб не створювати перешкоди для посадки/висадки інших пасажирів.

Забороняється притримувати чи спиратися на двері транспортного засобу, застосовувати фізичну силу для стримування закриття дверей, використовувати будь-які предмети та частини тіла для перешкоджання закриттю дверей, окрім потреби запобігання нещасному випадку, використовувати для їзди підніжки і виступи транспортних засобів.

8.1.10. Посадка в транспортний засіб має відбуватися в порядку черговості прибуття на зупинку. Позачергово до посадки у транспортний засіб мають бути допущені:

* особи з обмеженими можливостями і особи, які пересуваються в інвалідному візку;
* пенсіонери, люди похилого віку;
* вагітні жінки;
* особи з дітьми і пасажири з дитячим візком. При очікуванні транспортного засобу разом із дитиною/дітьми, особи, які її супроводжують, зобов’язані виключити можливість самостійного виходу дитини на проїжджу частину, в тому числі до транспортного засобу до повної його зупинки. Супроводжуючі особи повинні постійно контролювати безпечність посадки дітей, забезпечити свою одночасну посадку разом з дитиною/дітьми;
* контролери та уповноважені особи перевізника/оператора.

8.1.11 Якщо в транспортному засобі двері працюють в автоматичному режимі, водій здійснює лише розблокування/блокування кнопки відкриття дверей, а пасажири самостійно здійснюють відкриття дверей за допомогою спеціальних кнопок розміщених на зовнішній стороні та в салоні транспортного засобу в районі дверей. Закриття дверей в таких транспортних засобах відбувається автоматично.

8.1.12. Якщо в транспортному засобі двері працюють в напівавтоматичному режимі, водій здійснює розблокування/блокування кнопки відкриття дверей, а пасажири самостійно здійснюють відкриття дверей за допомогою спеціальних кнопок розміщених на зовнішній стороні та в салоні транспортного засобу в районі дверей. Закриття дверей в таких транспортних засобах відбувається водієм.

8.1.13. У випадку, якщо у салон транспортного засобу підіймається пасажир із дитячим візком 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.

Такі пасажири, якщо вони потребують допомоги, повинні повідомити водія про необхідну їм допомогу шляхом натискання спеціальної кнопки, яка розміщена біля дверей, яка передбачена для такої посадки, або кнопки, розміщеної в межах площадки. У випадку, якщо всі місця для перевезення таких категорій пасажирів вже зайняті, пасажиру може бути відмовлено у проїзді цим транспортним засобом.

Особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення мають право на безоплатне перевезення технічних та інших засобів реабілітації, призначених для особистого пересування (крісла колісні, палиці, милиці, ходунки тощо), а також собак-поводирів, що супроводжують осіб з порушенням зору, при цьому собаки-поводирі повинні відповідати відповідно вимогам п. 9.7.2. цих Правил.

8.1.14. Пасажири завжди повинні зберігати особисту безпеку, стежити за навколишньою ситуацією, бути уважними, особливо у осінньо-зимовий період: при посадці/висадці із транспортного засобу стежити за станом дорожнього та тротуарного покриття.

8.1.15. За проїзд в громадському транспорті кожен пасажир самостійно оплачує проїзд, зберігаючи разовий паперовий квиток до кінця поїздки. При користуванні електронним проїзним документом пасажир/-ка тримає його завжди напоготові, щоб не створювати метушні і не забирати час у контролера під час контролю та перевірки оплати проїзду.

8.1.16. Плануючи придбати разовий паперовий квиток у водія, пасажир/-ка повинен/-на завчасно підготувати кошти для розрахунку (монети чи гривневі банкноти), сума яких не потребує решти або не перевищує п’ятикратного розміру вартості квитка. До оплати приймаються монети та банкноти національної валюти України, які є платіжними, відповідно до чинного законодавства та без ознак значних пошкоджень.

До оплати не приймаються пошкоджені (розірвані чи клеєні) та зношені банкноти, а також купюри щодо яких виникає сумнів у їх справжності згідно ознак, визначених НБУ.

8.2. Обов’язки пасажирів міського пасажирського транспорту:

8.2.1. Пасажири, які користуються міським пасажирським транспортом, зобов’язані дотримуватись вимог цих Правил та виконувати інструкції персоналу перевізника.

8.2.2. Завчасно подбати про засіб та спосіб оплати проїзду, переконатись у його правильній функціональності та достатньому ресурсі (наявності коштів) для можливості оплати проїзду згідно встановлених тарифів. Дбайливо поводитись в експлуатації з носієм електронного квитка, разовим паперовим квитком до завершення поїздки.

У випадку пошкодження, втрати, псування електронного квитка чи разового паперового квитка, проїзд пасажира/-ки вважається неоплаченим. У разі відсутності у пасажира/-ки документа на проїзд, а за наявності у нього пільг – документа, що підтверджує право на пільговий проїзд, пасажир/-ка вважається таким/-ою, що не має права на проїзд, в тому числі і на пільговий проїзд.

8.2.3. Пасажир/-ка несе адміністративну відповідальність за безквитковий проїзд та/або несвоєчасну оплату проїзду. Запровадження основної системи безконтактної оплати проїзду в терміналах самообслуговування АСООП та додаткових систем оплати проїзду в громадському транспорті зобов’язує при посадці на транспортний засіб кожного/-у пасажира/-ку, в тому числі, який здійснює безоплатну поїздку, невідкладно реєструвати проїзд в один з передбачених способів:

* придбати одноразовий паперовий квиток у водія за готівку (монети чи гривневі банкноти), сума яких не потребує решти або не перевищує п’ятикратного розміру вартості квитка. Пасажир/-ка зобов’язаний/-а вимагати та отримати при оплаті паперовий квиток у водія. Доказом наявності у пасажира/-ки права проїзду в транспортному засобі є квиток паперовий квиток;
* здійснити оплату/реєстрацію електронного квитка в АСООП за допомогою транспортної картки «Галка» загальної, студентської, учнівської, пільгової або банківської безконтактної картки невідкладно при вході в транспортний засіб, шляхом її піднесення до валідатора (терміналу). Після оплати/реєстрації на екрані валідатора (терміналу) з’явиться інформація про оплату проїзду у вигляді графічного, звукового та текстового повідомлення;
* якщо на валідаторі (терміналі) з’являється повідомлення про неможливість реєстрації/оплати електронного квитка, поїздка вважається неоплаченою (безквитковою). У випадку несправності валідатора (термінала) пасажир/-ка повинен здійснити оплату/реєстрацію поїздки на іншому валідаторі (терміналі) в цьому транспортному засобі. У випадку технічної несправності усіх наявних валідаторів (терміналів) (не транспортної чи банківської картки) пасажир/-ка має право на безоплатний проїзд у цьому транспортному засобі;
* здійснити оплату проїзду іншими видами електронних платежів з отриманням електронного квитка;
* пільгові категорії пасажирів, які не є жителями Івано-Франківської міської громади, але мають право на безоплатний проїзд відповідно до рішень виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, повинні мати при собі чинний документ встановленого зразка, на підставі якого здійснюється безоплатна поїздка;
* самостійно оплатити перевезення всіх одиниць габаритного багажу: придбати додатковий разовий паперовий квиток у водія або здійснити додаткову реєстрацію електронного квитка в АСОП на кожну одиницю габаритного багажу (вага та розміри якого перевищують встановлені норми) невідкладно, після посадки в транспортний засіб.

8.2.4. Після прибуття транспортного засобу на кінцеву зупинку маршруту чи зупинку безпосередньо перед прямуванням до депо перевізника пасажири зобов’язані звільнити салон транспортного засобу: автобуса чи тролейбуса.

8.2.5. На вимогу контролера, посадових осіб, зазначених у пункті 7.1.1. цих Правил, пред’являти для перевірки оплати транспортних послуг разовий паперовий квиток або справний електронний носій (транспортну картку «Галка», банківську безконтактну картку, смартфон або ін.) з якого було здійснено оплату/реєстрацію проїзду в АСОП чи придбано електронний квиток, чинний документ, встановленого зразка, який відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради, надає право пільгового проїзду для осіб, які не є жителями Івано-Франківської міської громади; квиток на перевезення багажу; чинний документ для безоплатного перевезення дитини віком до шести років; надати іншу інформацію, що підтверджує оплачену поїздку осіб, яких пасажир супроводжує в цьому транспортному засобі:

8.2.5.1. На обґрунтовану вимогу контролера чи іншої уповноваженої особи перевізника/оператора придбати штрафний квиток контролера у випадку неможливості довести оплату/реєстрацію поїздки, а також здійснити оплату/реєстрацію проїзду.

8.2.6. Забезпечити вільний доступ іншим пасажирам до засобів оплати проїзду (валідаторів (терміналів) та наліпок з двовимірними кодами) та до водія при готівковій оплаті.

8.2.7. У випадку пошкодження/непрацездатності носія або документа, які забезпечують право проїзду, вважається, що пасажир/-ка здійснює безквитковий проїзд, та на вимогу контролера, або іншої уповноваженої особи перевізника/оператора зобов’язаний/-а придбати штрафний квиток контролера. При вище вказаних обставинах, а також, при втраті носія, квитка на проїзд – їх вартість не повертається, претензії до перевізника/оператора не приймаються.

8.2.8. Дбайливо ставитись до обладнання та майна. У випадку пошкодження майна перевізника (зокрема, валідатора (терміналу)) з вини пасажира/-ки, даний пасажир/-ка відшкодовує завдану шкоду та несе відповідальність згідно з чинним законодавством. Дотримуватись громадського порядку та чистоти в салоні транспортного засобу та на зупинках громадського транспорту.

8.2.9. Не затримуватися біля дверей салону транспортного засобу, не стояти в проході (не заважати входу/виходу інших пасажирів), не загороджувати багажем чи ручною поклажею підходи до них та відійти від дверей в салон на відстань понад 0,3 м.

8.2.10. Не розміщувати багаж та ручну поклажу на сидіннях транспортного засобу і у місцях проходу, які забезпечують вільне переміщення пасажирів вздовж салону, та не блокувати доступ до основних і аварійних виходів.

8.2.11. Пасажири зобов’язані під час руху транспортного засобу зберігати особисту безпеку та безпеку осіб, яких пасажир/-ка супроводжує, сидіти або стояти в призначених для цього місцях, тримаючись за поручні або інше пристосування, по можливості стояти обличчям у напрямку руху. Усі пасажири повинні обов’язково надійно триматись/притримуватись за поручні, сидіння або інші пристосування під час руху транспорту чи під час просування по салону. Усвідомлювати наслідки і бути готовими до раптової, надзвичайної та невідворотної за певних умов події, можливого екстреного/аварійного гальмування та ін.

Супроводжуючі під час поїздки особи, які провозять дітей, мають заздалегідь подбати про те, щоб вони вели себе виховано: не шуміли, не штовхали сторонніх людей, не забруднювали одяг інших пасажирів, салон і сидіння транспортного засобу, не шкодили майну та здоров’ю інших пасажирів.

8.2.12. 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 тощо.

8.2.13. Наплічник (учнівський рюкзак, портфель або сумка, туристичний рюкзак) при посадці та під час поїздки мають бути обов’язково зняті з плеча і знаходитись в руках пасажира/-ки або в місцях для ручної поклажі.

8.2.14. Бути взаємно ввічливими, поступатися місцем особам з обмеженими фізичними можливостями, громадянам похилого віку, пасажирам з дітьми та вагітним жінкам.

8.2.15. Завчасно готуватися до виходу при під'їзді до зупинки призначення, обов’язково притримуючись за поручні до повної зупинки транспорту. Завчасно подати сигнал водієві, у разі виходу на зупинці.

8.2.16. У разі виявлення у салоні транспортного засобу забутих речей, документів, грошей або інших цінностей іншими пасажирами, повідомити про це водія на найближчій зупинці маршруту (лінії), не торкаючись цих речей.

8.2.17. У разі дорожньо-транспортної пригоди пасажир/-ка причетного до пригоди транспортного засобу повинен/-на надати можливу допомогу потерпілим, викликати швидку медичну допомогу і повідомити про пригоду орган чи уповноважений підрозділ Національної поліції та перебувати на місці до прибуття поліцейських.

8.2.18. При небезпеці невідворотного зіткнення громадського транспортного засобу з іншим об'єктом, пасажири, котрі стоять, негайно мають прийняти стійке положення і міцно вхопитися руками за поручні (у разі зіткнення і неможливості утриматися в вертикальному положенні спробувати при падінні закрити голову руками); сидячим пасажирам слід міцно впертися ногами в підлогу, а руками – в переднє сидіння (панель), нахилити голову вперед і зафіксувати її ліктями рук.

8.2.19. При аварії тролейбуса, щоб уникнути ураження електричним струмом, слід залишати транспортний засіб тільки стрибком через відчинені двері чи аварійний вихід в салоні, не торкаючись корпусу тролейбуса.

8.2.20. За грубе чи систематичне порушення цих Правил пасажиром/ -кою, який/яка має право пільгового проїзду чи проїзду за зниженим тарифом, за умови, що таке право надане органом місцевого самоврядування, такий пасажир/-ка може бути позбавленим/-а права на пільговий проїзд чи проїзду за зниженим тарифом.

8.2.21. Відповідальність за пошкодження внаслідок необережних або навмисних дій/бездіяльності третіх осіб – несуть особи, з вини яких спричинені пошкодження.

8.2.22. Пасажири повинні поважати працю усіх працівників КП «ЕАТ», дотримуватись вимог цих Правил, виконувати інструкції персоналу перевізника/оператора тощо.

8.3. Пасажирам забороняється:

8.3.1. підходити до посадки на транспортний засіб до повної його зупинки, виходити на проїжджу частину;

8.3.2. здійснювати посадку на транспортний засіб, що зачиняє/зачинив двері або почав рухатися;

8.3.3. здійснювати висадку/посадку в останній момент перед відправкою автобуса чи тролейбуса, щоб уникнути затискання дверима;

8.3.4. відвертати увагу водія під час руху від керування транспортним засобом: відволікати увагу водія розмовами та придбанням квитків тощо;

8.3.5. перебувати в кабіні водія або безпосередньо поруч робочого місця водія під час руху транспортного засобу та під час перерви;

8.3.6. ухилятися від обов’язку оплати транспортної послуги, як передбачено розділом 3 цих Правил, а пільговим категоріям - від проведення реєстрації електронного квитка в АСООП;

8.3.7. при реєстрації електронного квитка в АСООП використовувати персоналізовану транспортну картку «Галка», яку було видано іншій особі;

8.3.8. робити виправлення у разовому паперовому квитку і передавати його іншій особі;

8.3.9. провозити небезпечні речі: вибухонебезпечні, легкозаймисті, отруйні, їдкі речовини з різким запахом та наркотичні речовини; колючі, ріжучі предмети без належної упаковки; вогнепальну зброю без чохлів та дозволів на носіння та зберігання; ємний габаритний багаж розміром понад ніж 100 х 50 х 30 см або вагою понад 40 кг; речі, довші за 190 см та діаметром понад 30 см (окрім дитячих та інвалідних візків, велосипедів, що складаються, та лиж), а також тварин (окрім дрібних тварин і птахів у клітках, а також собак середніх чи великих порід у намордниках за наявності поводків та котів з пред'явленням відповідних документів на них, згідно п. 9.7. цих Правил);

8.3.10. проїжджати в брудному неохайному одязі та провозити багаж, що може забруднити одяг інших пасажирів, обшивку салону та сидіння транспортного засобу;

8.3.11. голосно спілкуватися зі співрозмовником/-цею в салоні чи телефоном;

8.3.12. перебувати в салоні транспортного засобу в нетверезому стані; палити або користуватись електронними сигаретами; вмикати та слухати гучно музику без індивідуальних засобів для прослуховування; приймати наркотики або вживати алкоголь в салонах транспортних засобів; висовувати за габарити транспортного засобу частини тіла чи будь-які предмети під час руху та зупинки;

8.3.13. заходити в салон транспортного засобу з відкритими напоями (за винятком питної води з дозатором чи захисною кришечкою-непроливайкою), гарячими напоями (окрім щільно закритих термогорнят та термосів), провозити алкогольні напої у незакритому вигляді; заходити у салон з розпакованою їжею та споживати її; лускати насінням; їсти попкорн морозиво та ін. продукти;

8.3.14. торкатись сидінь взуттям, ставити дітей ногами, багаж чи ручну поклажу на сидіння в салоні громадського транспорту;

8.3.15. небезпеку в разі різких зупинок і гальмувань транспортних засобів становлять парасолі, тростини і інші подібні предмети з гострими і виступаючими краями. В разі травмуваннями такими предметами всю відповідальність за наслідки несе власник/-ця цього предмету;

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

8.3.17. відчиняти двері транспортного засобу під час руху чи навмисно заважати їх відчиненню або зачиненню на зупинках, крім потреби запобігання нещасному випадку. Використовувати для їзди підніжки і виступи транспортних засобів. Наближатись на небезпечну відстань до рухомого транспортного засобу до повної його зупинки;

8.3.18. смітити в салоні транспортного засобу та на зупинках. Псувати салон і кузов транспортного засобу, його обладнання, візуалізовані матеріали, інформаційні футляри на зупинках. Викидати з вікон на проїжджу частину сміття та інші предмети;

8.3.19. зачісуватися, користуватися ножицями або пилочкою для нігтів та іншими засобами особистої гігієни, фарбуватися, наносити лак на нігті, користуватися дезодорантами чи парфумами в салоні транспортного засобу тощо;

8.3.20. вступати в будь-який діалог з водієм транспортного засобу з метою спровокувати чи створити конфліктну ситуацію, що може понизити честь і гідність водія;

8.3.21. порушувати громадський порядок в салонах транспортних засобів та на міських зупинках громадського транспорту. Вживати будь-які образливі та лайливі слова щодо інших учасників проїзду: водія, пасажирів, контролерів та інших;

8.3.22. свідомо перешкоджати діям контролерів під час здійснення ними контролю оплати проїзду. Здійснювати будь-яке правопорушення, що впливає на послуги перевізника, гідність уповноважених осіб перевізника або на пошкодження майна. Збитки, що можуть виникнути у зв’язку із порушенням розкладу руху, підлягають стягненню з винної особи;

8.3.23. очікувати прибуття громадського транспорту до зупинки на проїжджій частині дороги.

8.4. Пасажир/-ка має право:

8.4.1. на безпечний, своєчасний і якісний проїзд до місця призначення, який повинен бути дотриманий перевізником та персоналом перевізника при наданні транспортних послуг;

8.4.2. на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про умови і порядок руху та надання транспортних послуг на маршруті від Служби підтримки перевізника в телефонному за номером 0-800-301-190 або електронному режимах, на інформаційних стендах на зупинках міського громадського транспорту;

8.4.3. у разі виходу транспортного засобу з ладу під час роботи на маршруті (лінії) пасажири, що оплатили вартість транспортних послуг, при пересадці на іншу одиницю рухомого складу повторно вартість проїзду не сплачують;

8.4.4. безоплатно провозити зі собою дітей віком до 6 (шести) років включно без права зайняти/без надання їм окремого місця для сидіння;

8.4.5. безоплатно провозити зі собою: ручну поклажу розміром до 60\*40\*20см в кількості не більше ніж дві одиниці; одну пару лиж, один дитячий візок, одні санки, один велосипед у розібраному та упакованому стані (крім транспортних засобів, де передбачена можливість перевезення велосипеда в зібраному вигляді); дрібних тварин і птахів у клітці, собак середніх і великих порід в наморднику на короткому повідку з пред’явленням відповідних документів на них та за умови, що тварини не забруднюють сидіння, салон транспортного засобу та речі пасажирів й розташовуються на підлозі; дрібний садовий інвентар у відповідній упаковці;

8.4.6. особи з інвалідністю та інші маломобільні групи населення мають право безоплатно провозити технічні та інші засоби реабілітації, призначені для особистого пересування (крісла колісні, палиці, милиці, ходунки тощо), а також собак-поводирів, що супроводжують осіб з порушенням зору;

8.4.7. на відшкодування завданої шкоди та вирішення спірних питань щодо надання транспортних послуг у судовому порядку.

**9. ПЕРЕВЕЗЕННЯ РУЧНОЇ ПОКЛАЖІ, БАГАЖУ ВЕЛОСИПЕДІВ, ДИТЯЧИХ ВІЗОЧКІВ, ЖИВИХ ДОМАШНІХ ТВАРИН І ПТАХІВ**

9.1. Пасажир/-ка має право безоплатно провозити зі собою ручну поклажу, одну пару лиж, один дитячий візок, одні санки, один велосипед у розібраному та упакованому стані та ін. згідно з п.п. 5.7. Наказу № 329 від 09.10.2006 року Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України.

9.2. До ручної поклажі належать предмети і речі незалежно від виду упакування розміри якого не перевищують 60х40х20 сантиметрів, вагою до 10 кілограмів включно, що легко переносяться і за своїми розмірами без труднощів розміщуються в салоні транспортного засобу на місцях, що призначені для розміщення ручної поклажі, або безпосередньо на колінах власника/-ці, або поруч на підлозі під сидінням, не загороджуючи прохід та не перешкоджаючи руху пасажирів у салоні транспорту. Збереження, цілісність та безпеку ручної поклажі забезпечує її власник/-ця.

9.3. Багаж/габаритний багаж розміри якого понад 60\*40\*20см, але не перевищують розмірів 100\*50\*30см, вагою від 10 до 40 кілограмів, а також довговимірні предмети довжиною понад 150см та діаметром понад 10см має бути розміщений у салоні так, щоб не заважати вільному проходу пасажирів уздовж салону автобуса, не блокувати доступ до основних і аварійних виходів. Одна одиниця багажу/габаритного багажу перевозиться одним/-ією пасажиром/-кою безкоштовно. За кожну наступну одиницю багажу/габаритного багажу необхідно придбати готівковий квиток у водія.

Особи, що мають право на пільговий проїзд та проїзд зі зниженою вартістю, здійснюють оплату перевезення додаткового багажу на загальних підставах.

9.4. Згідно Правил надання послуг в громадському пасажирському транспорті велосипед можна перевозити як багаж. Перевезення здійснюється у розібраному та упакованому стані за умови, що вони можуть вільно розміщуватись на місцях, передбачених для перевезення ручної поклажі, або дозволено перевезення велосипедів у зібраному стані у транспорті, де передбачені місця для перевезення велосипедів, за умови, що велосипед «не буде забруднювати одяг пасажирів, обшивку салону та сидіння». Велосипед має бути розміщений у спеціально відведеному місці салону так, щоб не заважати вільному проходу пасажирів уздовж салону транспортного засобу, не блокувати доступ до основних і аварійних виходів. Один велосипед перевозиться одним/-ією пасажиром/-кою безоплатно. За кожну наступну одиницю багажу/габаритного багажу необхідно придбати готівковий квиток у водія.

Особи, що мають право на пільговий проїзд та проїзд зі зниженою вартістю, здійснюють оплату перевезення додаткового багажу на загальних підставах.

9.5. Дитячий засіб для пересування (візок) перевозиться безоплатно у спеціально відведених місцях. Кількість місць для пасажирів з візками обмежена технічними характеристиками транспортного засобу. У випадку, якщо такі місця (місце) зайняті, водій транспортного засобу самостійно визначає можливість перевезень додаткових візків в салоні транспортного засобу з огляду на безпеку таких перевезень та наповненості салону пасажирами.

Особи, які пересуваються на колісному візку мають пріоритетне право на зайняти спеціально облаштоване місце у транспортному засобі.

9.6. Перевезення в салоні громадського транспортного засобу дрібного садового інвентарю здійснюється в упакованому стані та за умови, що вони можуть вільно розміщуватись на місцях, передбачених для перевезення ручної поклажі або безпосередньо поруч на підлозі біля сидіння власника-пасажира. Дрібний садовий інвентар не повинен забруднювати одяг пасажирів, обшивку салону та сидіння громадського транспорту.

9.7. Перевезення домашніх тварин у громадському транспорті:

9.7.1. пасажир/-ка має право перевозити безоплатно при собі дрібних домашніх тварин (собак малих порід, котів, птахів, кроликів, шиншил, хом’яків, щурів тощо), які не становлять небезпеки іншим пасажирам громадського транспортного засобу, у спеціальних безпечних для тварин ємностях для перевезення (клітка, контейнер, ящик, кошик, цупка сумка із водонепроникним абсорбуючим дном), що унеможливлюють пошкодження чи забруднення транспортного засобу. Перевезення має здійснюватися на місцях, передбачених для розміщення ручної поклажі або безпосередньо на руках у власника-пасажира, або під місцями для сидіння біля ніг власника/-ці;

9.7.2. пасажир/-ка має право перевозити безоплатно собак середніх і великих порід (вище 45см в холці, не більше однієї тварини) за обов’язкової наявності намордника та короткого повідка (ланцюжка або ремінної прив’язки) з пред’явленням водієві відповідних документів на них (наявності індивідуального номерного знаку і свідоцтва про реєстрацію тварини);

9.7.3. транспортування тварин у громадському транспорті здійснюється з дозволу водія та за умов дотримання громадського порядку та чистоти в місцях загального користування і гарантії безпеки іншим особам чи тваринам. Під час транспортування тварини особа, яка її супроводжує, несе усю відповідальність за її життя та здоров'я, повинна слідкувати та забезпечити дотримання належних санітарно-гігієнічних вимог під час перевезення тварин. У разі порушення чи не забезпечення цих вимог – власник/-ця тварини самостійно усуває їх.

9.8. Заборонено:

9.8.1. перевезення дрібних домашніх тварин без спеціальних засобів для перевезення;

9.8.2. перевезення собак великих порід без дотримання вимог п. 9.7.2. та п. 9.7.3. цих Правил;

9.8.3. транспортування інших тварин (рептилій, павуків, жуків; свійських тварин), окрім вказаних у цих Правилах.

**10. ІНФОРМУВАННЯ ПАСАЖИРІВ**

10.1. Пасажир/-ка має право на своєчасне отримання інформації про порядок надання транспортних послуг, порядок оплати та реєстрації проїзду, придбання та поповнення електронного квитка, розклади руху транспортних засобів, маршрутів громадського комунального транспорту тощо, зателефонувавши в службу підтримки підприємства за номером: 0-800-301-190, або інших засобів електронного зв’язку (офіційні сторінки та групи у соціальних мережах, чати у месенджерах, офіційні інтернет-сторінки, тощо).

10.2. 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 відповідальних осіб, інформація про тарифи та способи оплати, а також інша візуальна інформація, розміщуються у салонах транспортних засобів на видному та зручному для пасажирів місці.

10.3. Інформаційне забезпечення пасажирів здійснюється українською мовою та, в певних випадках англійською мовою з дотриманням вимог законодавства про мови.

10.4. Інформацію про місце знаходження та час прибуття транспортного засобу на запинку пасажир/-ка має можливість отримати на основних зупинках громадського транспорту, інтернет-ресурсі <https://if.rozklad.in.ua> <https://city.dozor.tech/ua/iv-frankivsk/city> та інших.

10.5. Детальнішу інформацію про перевізника пасажир/-ка має можливість отримати на інтернет-ресурсі <http://eat.if.ua>, про систему АСООП та транспортну картку «Галка» на сайті <https://galcard.if.ua>.

10.6. Оперативне інформування пасажирів здійснюється уповноваженими особами перевізника або оператора.

10.7. Переднє електронне табло із номером та назвою маршруту слідування розміщується спереду транспортного засобу у спеціально відведеному місці або на вітровому склі. Бокове електронне табло із номером, назвою маршруту та найменуванням головних вулиць/зупинок – з правого боку транспортного засобу. Заднє електронне табло із номером маршруту розміщується на задньому склі транспортного засобу.

10.8. Табло може також бути замінене на трафарети.

10.9. 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.

10.10. Якщо транспортний засіб:

10.10.1. використовується на замовлення, на електронному табло розміщується надпис «На замовлення», «Спеціальний рейс» «Не регулярні перевезення» та ін.;

10.10.2. з поломкою слідує у депо чи місце проведення ремонту, на електронному табло розміщується надпис «В депо», «В гараж» та ін.;

10.10.3. слідує на перерву в тому числі обід, на електронному табло розміщується надпис «Обід», «На перерву» та ін.;

10.10.4. Про завершення роботи на маршруті або обід, водій повідомляє шляхом переключення електронного табло, а також робить відповідне оголошення не пізніше ніж за 3 зупинки до кінцевої.

10.11. Про будь-які зміни в порядку надання транспортних послуг, інформацію про припинення надання послуг за окремими маршрутами чи зміну маршрутів, пасажир/-ка повідомляється у вищенаведені способи, а також водієм.

10.12. Інформація про поповнення, використання коштів транспортної картки «Галка» час та дата отримання транспортних послуг, надається службою підтримки перевізника/оператора за телефоном 0800301190, а також висвітлюється у особистому кабінеті користувача.

Керуючий справами виконавчого комітету Ігор Шевчук