Памятка потребителю
Услуги такси

Предоставление информации потребителю

В салоне такси на передней панели справа от водителя должна быть размещена информация:

- наименование перевозчика, его адрес и телефоны,
- номер разрешения на таксистскую деятельность, срок его действия и орган, который выдал это разрешение,
- тарифы за пользование такси.

Заключение договора

Договор с перевозчиком заключается в устной форме с использованием любых средств связи (путем телефонного звонка, оставления заявки на интернет-сайте, направления СМС – сообщения и другое):

- непосредственно с водителем такси, являющимся индивидуальным предпринимателем и действующим от своего имени,

- путем направления заказа организации-перевозчику, которая вправе привлекать водителей для выполнения услуг по перевозке пассажиров и багажа.



Перевозчик обязан иметь разрешение **на** осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси. Наличие такого разрешения можно проверить в Реестре выданных разрешений, действующих на территории Свердловской области, на сайте Министерства транспорта и связи Свердловской области (http://mtis.midural.ru).

ВНИМАНИЕ! В некоторых случаях заказы на услуги такси принимают так называемые «**службы заказов**» или «**диспетчерские службы**». Такие службы зачастую не имеют разрешение на осуществление деятельности по перевозке, и договор заключается с лицом, которое осуществляет перевозку. Потребитель вправе требовать предоставления ему достоверной информации о соблюдении требований законодательства, предъявляемых к перевозчику. За нарушение службой заказов требований законодательства, в том числе о предоставлении информации, ответственность несет сам перевозчик.



Однако, если служба такси является агрегатором, она также несет ответственность за полноту и достоверность информации о перевозке.



Договор перевозки легковым такси является **публичным**, то есть перевозчик обязан заключить его с любым обратившимся к нему потребителем, за исключением случаев, когда предлагаемый пассажиром маршрут или поведение пассажира может создавать

угрозу безопасности водителя (например, нахождение лица в состоянии алкогольного опьянения).

● Принятый к исполнению заказ исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации и сообщить его номер пассажиру.

● Пассажир вправе определить маршрут перевозки, сообщить другую необходимую информацию, связанную с особенностями перевозки (например, перевозка ребенка с использованием удерживающего устройства, багаж и другие).

●

В такси МОЖНО перевозить:



- ручную кладь в салоне такси (вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений), собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида,

- багаж в багажном отделении. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.

В такси ЗАПРЕЩЕНО перевозить:

- зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и др.) вещества,
- холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки,
- вещи (предметы), загрязняющие транспортные средства или одежду пассажиров.

Порядок оказания услуг

По прибытии легкового такси к месту его подачи исполнитель сообщает пассажиру местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи легкового такси.

В случае, если пассажиром не был определен маршрут перевозки, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.

Пассажир вправе предусмотреть совершение остановок по маршруту перевозки. В случае простоя такси в связи с превышением согласованного или оплаченного времени ожидания пассажира перевозчик вправе отказаться от исполнения договора перевозки

В случае невозможности проезда такси до пункта назначения по не зависящим от перевозчика причинам (например, перекрытие дороги), перевозка прекращается, пассажир оплачивает стоимость пользования легковым такси до момента прекращения поездки.

Безопасность услуг такси

Перевозчик обязан соблюдать требования по обеспечению безопасности пассажиров легкового такси:

- на кузов (боковые поверхности кузова) такси наносится цветографическая схема (композиция из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке);
- на крыше такси устанавливается опознавательный фонарь оранжевого цвета;
- такси оборудуется таксометром в случае, если плата определяется в соответствии с показаниями таксометра;
- водитель легкового такси должен иметь общий водительский стаж не менее трех лет;
- перевозчик обязан обеспечивать техническое обслуживание и ремонт легковых такси; проводить контроль технического состояния такси перед выездом на линию; обеспечивать прохождение водителями легковых такси предрейсового медицинского осмотра.

Оплата услуг такси

Фиксированная плата

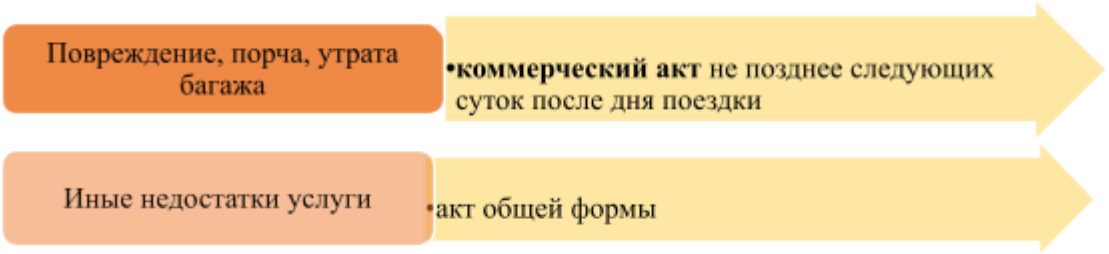
независимо от пробега легкового такси и времени пользования им

Показания таксометра

на основании установленных тарифов

ВНИМАНИЕ! Перевозчик обязан выдать пассажиру кассовый чек, в том числе в электронной форме, или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования легковым такси.

Предъявление претензий



Претензии предъявляются в **письменном виде** по месту нахождения перевозчика. К претензии должны быть приложены копии документов, подтверждающие требования потребителя (номер заказа, свидетельские показания, записи с видео-регистратора и другие).

Потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков услуги;
- соответствующего уменьшения цены услуги;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги,
- расторжения договора и полного возмещения убытков, если в установленный срок недостатки услуги не будут устранены или если будут обнаружены существенные недостатки услуги,
- компенсации морального вреда.

Потребитель также вправе обратиться с жалобой на нарушение обязательных требований к организации перевозок пассажиров и багажа легковым такси, их качества и безопасности в Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке http://кц66.рф).**

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».
При использовании памятки ссылка на сайт www.66.rospotrebnadzor.ru обязательна