

**Публичный договор
оказания услуг по оплате проезда и багажа
на городском и пригородном сообщениях города Астаны**

г. Астана

«01» марта 2025 г.

Настоящий публичный договор/публичная оферта (далее – Публичный договор) является официальным предложением Товарищества с ограниченной ответственностью «City Transportation Systems» (далее – Оператор системы) по заключению с физическим лицом (далее – Пользователь/Пассажир) договора оказания услуг по оплате проезда и багажа на городском и пригородном сообщениях города Астаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан.

Публичный договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Пользователем/Пассажиром действий, предусмотренных настоящим Публичным договором и означающих безоговорочное принятие всех условий Публичного договора без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.

Термины и определения

Общественный транспорт – городской транспорт общего пользования, осуществляющий регулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа, оснащенный оборудованием ЭСОП.

Электронная система оплаты проезда (далее - ЭСОП) – организационно-упорядоченная совокупность информационно-коммуникационных технологий, программно-аппаратного комплекса (программного обеспечения, компьютерного и периферийного оборудования), стационарного и бортового оборудования, предназначенная для обеспечения электронной оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте.

Центральная система ЭСОП (далее - Центральная система) – основное ядро ЭСОП, предназначенное для централизованного учета и хранения данных о продажах транспортных карт и валидаций транспортными картами пользователями, оплаты проезда в Общественном транспорте.

Перевозчик – физическое или юридическое лицо, владеющее Общественным транспортом на праве собственности или на иных законных основаниях, оснащенное оборудованием ЭСОП и осуществляющее перевозку пассажиров и их имущества за плату или по найму в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Тариф – фиксированная ставка платежа за оказание услуг перевозки пассажиров и багажа в Общественном транспорте. Стоимость проезда и провоза багажа на Общественном транспорте города Астаны приведены в Приложении №1, а также актуальная информация размещена на официальном сайте Оператора системы.

Пользователь/Пассажир – физическое лицо, пользующееся услугами Перевозчика, а также Оператора системы и осуществляющее оплату проезда и багажа оплаты посредством ЭСОП либо оплаты с использованием

дополнительных сервисов безналичной электронной оплаты.

Услуги Оператора системы – услуги, оказываемые Оператором системы по приему оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте, а также по выпуску и продаже персонализированных, не персонализированных транспортных карт и их пополнению.

Сайт Оператора системы – электронный информационный ресурс Оператора системы в сети интернет: www.transcard.kz; www.cts.gov.kz.

Бортовой валидатор (далее – Валидатор) – специализированное устройство планшетного типа, предназначенное для считывания данных, хранящихся в памяти Транспортной карты и других электронных носителей, регистрации (валидации) проезда в Общественном транспорте.

Валидация – регистрация оплаты проезда, осуществляемая Пользователем/Пассажиrom путем прикладывания Транспортной карты либо других электронных носителей к Валидатору.

Проездной документ (билет) – документ в бумажной или электронной форме, путем оформления которого заключается договор перевозки между Пассажиrom и Перевозчиком.

Электронная транспортная карта (далее - Транспортная карта) – бесконтактная пластиковая смарт-карта с чипом, содержащая в себе персональную информацию и/или информацию о загруженных тарифах/балансе, предназначенная для совершения операций по безналичной оплате проезда всех категорий Пользователей/Пассажиров на Общественном транспорте посредством Валидатора.

Транспортный кошелек – это сервисная функция Транспортной карты, которая предназначена для осуществления безналичной оплаты в Общественном транспорте по установленным тарифам. Пополнение Транспортного кошелька осуществляется способом внесения наличных денежных средств в качестве единиц на Транспортную карту через Специализированную кассу, а также безналичным способом посредством Сервиса моментального пополнения. Внесенные денежные средства конвертируются в единицы, где 1 единица равна 1 тенге.

Баланс «Транспортного кошелька» (далее - Баланс) – количественно выраженный фактический остаток денежных средств на Транспортной карте.

-код – наклейка с штрих-кодом, нанесенный в транспортном средстве Перевозчика, используемый Пользователем/Пассажиrom по безналичной оплате проезда в Общественном транспорте и осуществляемый посредством сканирования QR-кода приложением для мобильных устройств, привязанного к банковской карте Пользователя/Пассажира, либо через списание баланса с абонентской карты. **Кодированная карта** – персональная банковская карта с интегрированным чипом Транспортной карты для использования в ЭСОП.

Банковская карта – персональная карта клиента банка второго уровня, для использования сервисом банковских услуг и осуществления платежей.

Сервис моментального пополнения – сервис продажи выбранного Пользователем Тарифа и пополнения баланса Транспортной карты, оказываемый Оператором системы через Специализированные кассы, указанные

на официальных информационных ресурсах Оператора системы, а также через специализированные банковские приложения банков второго уровня и платежные стационарные терминалы (Ю-станция, Kassa24).

Специализированная касса – касса обслуживания Пользователей, осуществляющая продажу Транспортных карт и выбранного Пользователем Тарифа, а также пополнения баланса Транспортной карты.

Центральная специализированная касса (далее – Центральная касса) – касса обслуживания Пользователей, осуществляющая выпуск и продажу персонализированных Транспортных карт, продажу выбранного Пользователем Тарифа, пополнения баланса Транспортной карты, возврат денежных средств, прием и замену вышедших из строя Транспортных карт и персонализированных Транспортных карт.

Мобильное приложение «Avtobys» – приложение для планирования поездок и предоставление пользователю возможности оплаты проезда в городском общественном транспорте г. Астаны. Пользователям доступен следующий перечень функций:

1. Отслеживание автобусных маршрутов в режиме онлайн;
2. Оплата проезда по QR-коду, по гаражному номеру автобуса, посредством Bluetooth и архив электронных билетов по оплате проезда;
3. Персонализация (привязка) транспортной карты;
4. Привязка банковской карты;
5. Оплата проезда посредством сканирования QR-кода с баланса электронного кошелька или с баланса банковской карты;
6. Валидация «Виртуальным льготным тарифом»/«Виртуальным школьным тарифом» по QR-коду, по гаражному номеру автобуса или посредством Bluetooth.

Уполномоченный работник Оператора системы – работник, выполняющий мониторинг факта оплаты проезда и багажа Пользователями/Пассажирами в Общественном транспорте.

Режим блокировки платежей при мониторинге Уполномоченного работника Оператора системы – перед мониторингом факта оплаты проезда и валидации в Общественном транспорте, Уполномоченный работник Оператора системы, включает режим инспекции в автобусе с помощью специального приложения и блокирует возможность оплаты проезда посредством валидации транспортных, банковских карт и по QR-коду.

Ручной терминал Уполномоченного работника – специализированное переносное оборудование, предназначенное для мониторинга факта оплаты проезда в Общественном транспорте посредством считывания информации, хранящейся в памяти Транспортной карты, сканирования электронных билетов, подтверждающих факт оплаты посредством сканирования QR-кода, а также проверка банковской карты.

Городской центр мониторинга и оперативного реагирования акимата города Астаны (далее – 109 iKomek) – единый контакт-центр iKomek акимата города Астаны.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Публичный договор является договором, условия которого устанавливаются Оператором системы самостоятельно в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан.

1.2. Принятием настоящего Публичного договора является совершение Пользователем/Пассажиrom действий по оплате проезда и багажа наличной и безналичной оплатой посредством ЭСОП, либо посредством оплаты через дополнительные сервисы безналичной электронной оплаты проезда в Общественном транспорте.

1.3. Информация об услугах размещается на официальных сайтах Оператора системы, может доводиться до сведения Пользователя любыми средствами и способами, не запрещенными действующим законодательством Республики Казахстан.

2. Предмет Публичного договора

2.1. Оператор системы оказывает услуги Пользователям по приему оплаты проезда и багажа наличными денежными средствами в национальной валюте, безналичной оплатой посредством ЭСОП либо оплаты посредством дополнительных сервисов безналичной электронной оплаты проезда и означающих безоговорочное принятие физическим лицом всех условий Публичного договора.

3. Порядок оплаты проезда и багажа

3.1. Основные способы оплаты проезда и багажа по тарифам, указанным в приложении №1:

3.1.1. безналичный способ оплаты проезда в Общественном транспорте, осуществляемый валидацией Транспортной картой* через Валидатор.

3.2. Дополнительные способы оплаты проезда и багажа по тарифам, указанным в Приложении №1:

3.2.1. Валидацией Банковской картой** через Валидатор;

3.2.2. Безналичный способ оплаты проезда банковской картой, посредством бесконтактной технологии NFC для держателей банковских платёжных карт Visa и Mastercard;

3.2.3. Безналичный способ оплаты проезда посредством смарт-технологий с использованием Google Pay, Apple Pay и Samsung Pay;

3.2.4. Безналичный способ оплаты проезда, осуществляемый с использованием приложений для мобильных устройств посредством сканирования QR-кодов, размещенных в Общественном транспорте***, в том числе посредством Мобильного приложения «Avtobys»;

3.2.5. Безналичный способ оплаты проезда валидацией «Виртуальным льготным тарифом»**** и «Виртуальным школьным тарифом»*****, осуществляемый посредством Мобильного приложения «Avtobys» сканированием QR-кода, размещенного в Общественном транспорте, по гаражному номеру автобуса или посредством Bluetooth.

**Правила пользования Транспортными картами, используемые в ЭСОП, а также условия и правила использования дополнительных способов оплаты проезда приведены в Приложении №3, а также размещены на сайте Оператора системы.*

*** При оплате проезда более одного раза, возврат платежей Оператором системы не осуществляется.*

****Перечень доступных к приему оплаты приложений для мобильных устройств, а также инструкция оплаты посредством сканирования QR-кода размещена на сайте Оператора системы. При оплате проезда более одного раза, возврат платежей Оператором системы не осуществляется.*

*****Виртуальная льготная транспортная карта.*

****** Виртуальная школьная транспортная карта.*

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Права Оператора системы:

4.1.1. Блокировать Транспортные карты (именные) в следующих случаях:

- при использовании третьими лицами. Также Транспортные карты (именные) подлежат изъятию в случае их использования третьими лицами. Изъятие производится с последующим оформлением Акта об изъятии в 2-х экземплярах. Изъятые Транспортные карты (именные) подлежат утилизации, Пользователю/Пассажиру необходимо обратиться в Центральную кассу для перевыпуска Транспортной карты (именной);

- при физическом изменении целостности Транспортной карты (нанесение дополнительных символов, изменение дизайна и внешнего вида, изменение целостности и формы (согнутые));

- при воздействии на Транспортную карту экстремально низких и/или высоких температур, термической и химической обработке, воздействии электромагнитных полей и электрических разрядов;

- при нанесении на Транспортную карту, экранирующих радиосигналов металлосодержащие покрытия или при помещении их в чехлы или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы и не позволяющие обеспечить взаимодействие карт и терминалов при их обслуживании;

- при использовании Транспортной карты не по их прямому назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию информации, содержащейся в картах, при создании их копий и дубликатов.

4.1.2. осуществлять мониторинг факта оплаты проезда и багажа Пользователями/Пассажирами в Общественном транспорте, передавать сотрудникам правоохранительных и государственных органов Транспортные карты (именные) Пассажира/ов не оплативших проезд и/или провоз багажа в Общественном транспорте для принятия мер в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

4.1.3. в случае выявления Пассажиров, не оплативших проезд и/или провоз багажа в Общественном транспорте, применяются меры в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. При этом, для принятия соответствующих мер, по отношению Пассажира/ов, не оплативших проезд и/или провоз багажа в Общественном транспорте, Пассажиру/ам по требованию Уполномоченного работника Оператора системы, необходимо выйти из Общественного транспорта;

4.1.4. вносить изменения и дополнения в условия настоящего Публичного договора либо прекратить его действие в одностороннем внесудебном порядке.

4.1.5. вносить изменения в стоимость Транспортной карты;

4.1.6. осуществлять запись входящих звонков, поступающих Оператору системы во избежание неоднократного обращения Пользователя/Пассажира

посредством телефонной связи по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора системы, и/или при нарушении Пользователем/Пассажиrom этических норм, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан;

4.2. Оператор системы обязан:

4.2.1. соблюдать условия настоящего Публичного договора и действующее законодательство Республики Казахстан;

4.2.2. руководствоваться действующим законодательством Республики Казахстан и другими нормативными правовыми актами при исполнении своих функциональных обязанностей.

4.3. Права Пользователя/Пассажира:

4.3.1. пользоваться Услугами Оператора системы согласно условиям, установленным настоящим Публичным договором;

4.3.2. в случае неисправности ЭСОП, в результате которой отсутствует техническая возможность оплаты проезда способами, указанными в главе 3 Договора, Пассажир имеет право на бесплатный проезд;

4.3.3. в случае схода Общественного транспорта с линии, произведенные валидации по Транспортной карте, Банковской карте, а также при оплате проезда и/или багажа посредством дополнительных сервисов безналичной электронной оплаты, действительны в следующем за сошедшим с линии транспортном средстве того же маршрута, при этом возврат денежных средств не осуществляется.

4.4.4. Осуществить процедуру виртуализации транспортной карты по тарифу «Виртуальный льготный тариф» или «Виртуальный школьный тариф».

4.4. Пользователь/Пассажир обязан:

4.4.1. Соблюдать Правила поведения пассажиров в общественном транспорте г. Астаны, указанными в Приложении №2 и действующим законодательством Республики Казахстан.

4.4.2. Использовать Транспортную карту либо дополнительные безналичные электронные сервисы для оплаты проезда в Общественном транспорте;

4.4.3. Использовать именную (льготную/школьную) транспортную карту для льготного проезда в Общественном транспорте;

4.4.4. Оплачивать проезд на общих основаниях в случае отсутствия именной транспортной карты, а также в случае отсутствия действующей льготы на именной (льготной) транспортной карте, в связи с отсутствием данных льготника в базе льготной категории граждан, в том числе по причине несвоевременного прохождения врачебно-консультационной комиссии;

4.4.5. Осуществлять самостоятельно активацию платежа и зачисление денежных единиц/проездных тарифов на транспортную карту при приобретении тарифа и пополнении баланса Транспортной карты используя Сервис моментального пополнения*, согласно инструкции, размещенной на сайте Оператора системы;

** При использовании Сервиса моментального пополнения, Пользователь, соглашаясь с публичной офертой поставщика услуг уведомлен о необходимости активации платежа.*

При покупке выбранного тарифа и пополнении баланса транспортной карты через Сервис моментального пополнения, Пользователю необходимо произвести активацию платежа, которая означает зачисление на транспортную карту выбранного и оплаченного тарифа и/или зачисление баланса. Пользователь обязан осуществить активацию платежа согласно инструкции Оператора системы (<https://transcard.kz/ru/instructions/>) посредством прикладывания транспортной карты к рабочей области считывателя Валидатора в автобусе от 3 до 5 секунд до появления соответствующего сообщения об активации, при этом после активации платежа происходит валидация (оплата проезда).

Оператором системы установлен срок активации платежа до 28 календарных дней с даты принятия платежа в обработку через Сервис моментального пополнения. В случае, если Пользователь не активировал платеж в течение 28 календарных дней с момента пополнения транспортной карты, платеж автоматически блокируется системой и восстановление платежа осуществляется путем обращения Пользователя с письменным заявлением в Центральную кассу Оператора системы или позвонив по номеру 109 iKotek подать заявку на восстановление платежа.

4.4.6. Осуществлять самостоятельно оплату проезда и багажа безналичным способом, при посадке в Общественный транспорт;

4.4.7. Обеспечивать достаточный баланс Транспортной карты для совершения оплаты проезда в Общественном транспорте;

4.4.8. Не использовать Транспортную карту для организации и проведения лотерей, голосований, викторин, распространения рекламы, а также других действий, приводящих к нарушению прав третьих лиц;

4.4.9. Предъявлять по требованию Уполномоченного работника Оператора системы и работнику контрольно-линейной службы Перевозчика подтверждение о произведенной оплате посредством Транспортной карты, электронный проездной документ (билет), подтверждающий произведенную безналичную оплату посредством Банковской карты либо дополнительных сервисов безналичной электронной оплаты проезда, необходимые для проведения мониторинга по факту оплаты проезда;

4.4.10. Производить оплату проезда любыми другими способами, указанными в п. 3.2. настоящего Публичного договора в случае, если Пользователь/Пассажир не может произвести оплату за проезд способами, указанными в п. 3.1. настоящего Публичного договора;

4.4.11. Производить оплату проезда любыми другими способами, указанными в п. 3.1. настоящего Публичного договора в случае, если Пользователь/Пассажир не может произвести оплату за проезд по какому-либо способу, указанному в п. 3.2.

5. Ответственность Сторон

5.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Публичного договора, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и условиями настоящего Публичного договора.

5.2. Оператор системы не несет ответственность за:

5.2.1. возможные убытки Пользователя/Пассажира, связанные со случайным, непрямым ущербом, включая без ограничений, ущерб, связанный с потерей прибыли Пользователем/Пассажиром, прерыванием деловой

активности и другими материальными потерями, возникающими при пользовании Услугами (упущенная выгода);

5.2.2. срыв работы Перевозчиком, противоправные действия третьих лиц, а равно за иное невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Публичного договора, произошедшие по причинам, не зависящим от Оператора системы, в том числе обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но, не ограничиваясь: объявленная или необъявленная война, гражданская война, беспорядки и революции, акты пиратства, саботаж, стихийные бедствия, ураганы, циклоны, шквальные ветры, землетрясения, цунами, наводнения, разрушение в результате молнии, взрывы, пожары, аварии/сбои на сетях связи, разрушения зданий, сооружений и любых установок, сетей, телекоммуникационного оборудования, положения законодательных актов, действия государственных органов, Постановления Правительства РК, Указы Президента РК, Постановления Главного государственного санитарного врача города Астаны, препятствующих выполнению условий настоящего Публичного договора;

5.2.3. возможное ухудшение/неоказание Услуг вследствие поломки Общественного транспорта на маршруте повреждения третьими лицами или ненадлежащей эксплуатации оборудования ЭСОП;

5.2.4. распространение любого рода информации и любой вред, причиненный третьими лицами Пользователю/Пассажиру;

5.2.5. возможные нежелательные для Пользователя/Пассажира последствия, возникшие вследствие оказания Пользователю/Пассажиру консультаций (устных и/или письменных);

5.2.6. несоответствие индивидуальным ожиданиям Пользователя/Пассажира и его субъективным оценкам;

5.2.7. действия сотрудников Перевозчика во время провоза Пассажиров и багажа.

5.3. Пользователь/Пассажир несет полную ответственность за неоплату и/или несвоевременную оплату за проезд в Общественном транспорте в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.4. Ответственность за перевозку Пассажира в Общественном транспорте несет Перевозчик.

6. Срок действия,

порядок расторжения и изменения Публичного договора

6.1. Настоящий Публичный договор вступает в силу с даты размещения его на официальных сайтах Оператора системы и действует до его прекращения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и/или условиями настоящего Публичного договора.

6.2. С даты размещения настоящего Публичного договора на Пользователя распространяются условия, предусмотренные настоящим Публичным договором. Использование Пользователями Общественного транспорта означает безусловное принятие условий настоящего Публичного договора и его присоединение к настоящему Публичному договору в целом.

6.3. Настоящий Публичный договор может быть расторгнут в соответствии с условиями настоящего Публичного договора и/или действующего законодательства Республики Казахстан.

6.4. Оператор системы в одностороннем порядке может внести изменения и/или дополнения в настоящий Публичный договор путем размещения на официальных сайтах Оператора системы или опубликования в СМИ измененной редакции настоящего Публичного договора. Такие изменения и/или дополнения действуют с момента размещения их на официальных сайтах Оператора системы или их опубликования в СМИ.

7. Прочие условия

7.1. При приобретении персонализированной Транспортной карты (льготная и школьная карты), а также регистрации в Личном кабинете Оператора системы Пользователь выражает свое согласие на сбор и обработку его персональных данных, включая, но, не ограничиваясь, информацией о Пользователе, сбор и использование которых необходимы Оператору системы и/или уполномоченным государственным органам Республики Казахстан на законных основаниях.

7.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами разрешаются путем переговоров. При невозможности их урегулирования, споры и разногласия регулируются в судебном порядке по месту нахождения Оператора системы, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

7.3. Во всем остальном, не нашедшем отражения в настоящем Публичном договоре, Стороны руководствуются Гражданским кодексом Республики Казахстан и действующим законодательством Республики Казахстан.

7.4. Настоящий Публичный договор публикуется на государственном и русском языках. В случае разночтения, превалирующую силу имеет текст на русском языке.

7.5. Если любое из условий настоящего Публичного договора полностью или в части в настоящем или будущем окажется незаконным, недействительным или неприменимым, то это условие не влияет на законность, действительность и применимость любых других условий настоящего Публичного договора полностью или в части.

8. Реквизиты Оператора системы:

ТОО «City Transportation Systems»

Юридический адрес: г. Астана, ул. Бейбитшилик, 9

БИН 110540005586

АО «Народный Банк Казахстана»

ИИК KZ976018821000570211

БИК HSBKKZKX

ИНФОРМАЦИЯ ПО ТАРИФАМ
действующим в Общественном городском и пригородном транспорте города Астаны

Стоимость проезда в городском сообщении города Астаны

тенге

Маршрут	при безналичной оплате	при оплате наличными деньгами
Город	110	220

Стоимость проезда в городском сообщении города Астаны ДЛЯ ДЕТЕЙ ОТ 7 ДО 15 ЛЕТ

тенге

Маршрут	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами
Город	0	110

*Бесплатный проезд предоставляется учащимся с 7 до 18 лет учебных заведений г. Астаны и пригородных зон, обслуживаемых Перевозчиками столицы, только при наличии и валидации школьной транспортной картой.

Оплата проезда в городском и в пригородном сообщении города Астана по тарифу «Месячный проездной»*

тенге

Маршрут	Стоимость тарифа «Месячный проездной»	Срок действия тарифа «Месячный проездной»*
Город	7 500	Календарный месяц**

Город	20 000	3 (три) календарных месяца
Город + Пригород	9 500	Календарный месяц
Город + Экспресс	10 000	Календарный месяц
Город + Экспресс + Пригород	13 500	Календарный месяц

* тариф «Месячный проездной» можно приобретать с 16 числа каждого месяца по 15 число следующего за ним месяца.

** тариф «Месячный проездной» будет активирован автоматически 1-го числа и будет действителен с 1-го по 30/31 число календарного месяца.

✎ Важно знать: Если тариф «Месячный проездной» будет приобретен Пользователем в период с 1 по 15 число текущего месяца, то он будет действовать с даты покупки тарифа/с даты активации тарифа до конца текущего месяца.

Оплата проезда в городском сообщении города Астана по тарифу «Суточный проездной»

тенге

Маршрут	Стоимость тарифа «Суточный проездной»	Срок действия тарифа «Суточный проездной»*
Город	500	Календарные сутки (24 часа)
Город	1 500	Календарные трое суток (72 часа)
Город	2 000	Календарные пять суток (120 часов)
Город	4 000	Календарные пятнадцать суток (360 часов)

*Тарифы действуют с момента первой валидации.

**Оплата проезда в городском сообщении города Астаны
по тарифу с ограниченным количеством поездок**

тенге

Маршрут	Стоимость тарифа с ограниченным количеством поездок	Описание тарифа	Примечание
Город	2 000	15 поездок + 15 пересадок	Пересадка предоставляется в течение 60 минут с момента первой валидации
Город	4 000	30 поездок + 30 пересадок	Пересадка предоставляется в течение 60 минут с момента первой валидации

Стоимость проезда в пригородном сообщении города Астаны с учетом транспортных зон*

тенге

Отправление	Прибытие							
	Зона 1 + г. Астана		Зона 2		Зона 3		Зона 4	
	при безналичной оплате	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате	при оплате наличными деньгами
Зона 1	110	220	200	300	300	500	400	700
Зона 2	200	300	110	220	200	300	300	500
Зона 3	300	500	200	300	110	220	200	300
Зона 4	400	700	300	500	200	300	110	220

* Зоны пригородных маршрутов, определенных решением Перевозчиков

**Стоимость перевозки ПАССАЖИРОВ на регулярные автомобильные
перевозки в пригородном сообщении города Астаны ДЛЯ ДЕТЕЙ ОТ 7 ДО 15 ЛЕТ**

тенге

	Прибытие
--	----------

Отправление	Зона 1 + г. Астана		Зона 2		Зона 3		Зона 4	
	при безналичной оплате *	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами
Зона 1	0	110	0	150	0	250	0	350
Зона 2	0	150	0	110	0	150	0	250
Зона 3	0	250	0	150	0	110	0	150
Зона 4	0	350	0	250	0	150	0	110

*Бесплатный проезд предоставляется учащимся с 7 до 18 лет учебных заведений г. Астаны и в пригородных зонах, обслуживаемых Перевозчиками столицы, только при наличии и валидации школьной транспортной картой.

Стоимость ПРОВОЗА БАГАЖА в пригородном сообщении города Астаны с учетом транспортных зон
тенге

	Зона 1 + г. Астана		Зона 2		Зона 3		Зона 4	
	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами
Зона 1	110	110	200	200	300	300	400	400
Зона 2	200	200	110	110	200	200	300	300
Зона 3	300	300	200	200	110	110	200	200
Зона 4	400	400	300	300	200	200	110	110

Стоимость ПРОВОЗА БАГАЖА в городском сообщении города Астаны

тенге

Маршрут	при безналичной оплате*
Город	110

Правила поведения пассажиров в общественном транспорте

1. Посадка и высадка пассажиров может осуществляться только на организованных остановочных пунктах, предусмотренных маршрутным расписанием движения автобуса, и только при полной остановке маршрутного транспортного средства параллельно бордюру или краю проезжей части.

2. Стоя на остановке в ожидании маршрутного транспортного средства, необходимо отойти подальше от края тротуара или края проезжей части, не наступать на поребрик. Необходимо вести себя культурно, не толкаться и не бегать.

3. Правом внеочередной посадки пользуются инвалиды, пенсионеры, беременные женщины, пассажиры с детьми дошкольного возраста.

4. В маршрутных транспортных средствах, имеющих две и более двери, посадка/высадка осуществляется через все двери.

5. Перед посадкой пассажир обязан пройти к двери маршрутного транспортного средства, подготовиться к оплате проезда и при входе оплатить проезд удобным безналичным способом. Садиться в транспортное средство нужно спокойно, без спешки и суеты, не отталкивать других пассажиров.

6. Пассажир обязан предъявить по первому требованию лиц, уполномоченных на проведение контроля, Транспортную карту или иные варианты приобретенных проездных билетов.

7. Войдя в транспортное средство не задерживаться у дверей, пройти в салон заняв свободное сидячее место или место на накопительной площадке. Во время поездки обязательно держаться за поручень, и обеспечивать личную безопасность и устойчивость при возможном резком торможении.

8. При входе в транспорт снять рюкзак и объемные сумки с плеч и разместить их перед собой, для обеспечения комфортного проезда других пассажиров и сохранности.

9. Разрешается провозить в салоне автобуса без дополнительной оплаты одно место ручной клади размером до 60x40x20 см и весом не более 20 кг, а также инвалидную коляску, одну пару лыж в чехле, детскую коляску или санки. Ручная кладь сверх установленной нормы оплачивается по стоимости багажа. Действие проездных билетов длительного пользования, как в бумажной, так и в электронной форме, не распространяется на провоз багажа и ручной клади сверх установленной нормы.

10. Упаковка и перевозка ручной клади должны исключать возможность причинения какого-либо ущерба (загрязнения или повреждения) другим пассажирам и оснащению салона автобуса.

11. Перевозить музыкальные инструменты в специальном чехле, музыкальный инструмент считается багажом и оплачивается в случае, если размеры инструмента превышают установленные размеры ручной клади.

12. На маршрутных транспортных средствах разрешается перевозить бесплатно мелких животных и птиц, помещенных в закрытые клетки или в сумках с глухим дном. Собаки перевозятся в автобусах на накопительных площадках, с намордником и на коротком поводке.

13. При необходимости оказать помощь при посадке и высадке пассажирам с инвалидностью, пожилым или женщинам с детскими колясками, а также уступить место для пассажиров пенсионного возраста, беременным женщинам, пассажирам с детьми дошкольного возраста. Проявлять уважение и терпение, быть вежливыми и корректными при посадке пассажиров с особыми потребностями и с диагнозом аутизм.

14. Вход пассажиров с велосипедом в автобус разрешается при возможности размещения велосипеда на накопительной площадке салона автобуса, в сложенном виде, колеса которого должны очищены от грязи и должны быть закрыты чехлами, в целях исключения повреждения или загрязнения салона автобуса и пассажиров. Вход пассажиров с велосипедом в автобус производится через вторую дверь после завершения высадки пассажиров. Провоз велосипеда оплачивается по стоимости багажа.

15. К выходу необходимо готовиться заранее и по возможности подойти ближе к дверям. При выходе из транспорта не стоит толкаться и суетиться, пропустить основной поток пассажиров. Выходить из автобуса разрешается только после его полной остановки и открытия дверей.

16. Сообщить водителю автобуса о забытых вещах, не притрагиваясь к ним, а также о горении, задымлении и посторонних запахах в салоне.

17. Бережно обращаться с оборудованием автобуса (не портить обивку, не делать надписи и т.д.). Пассажир несет материальную ответственность за ущерб, причиненный транспортному средству, и обязан возместить его перевозчику.

18. Выйдя из общественного транспорта, не останавливайтесь напротив дверей, отойдите в сторону, чтобы не мешать выходу других пассажиров.

19. В случае возникновения обстоятельств, при которых автобус не продолжает движение по маршруту по техническим причинам, подтвержденные разовые отдельные регистрации проезда, при оплате проезда посредством электронного проездного документа - являются действительными для проезда на другом автобусе этого же маршрута.

Если с Вами ребенок или несколько детей:

1. Не ускоряйте шаг и не бегите вместе с ребенком на остановочном пункте в необходимое маршрутное транспортное средство.

2. В ожидании автобуса, стоя на остановках маршрутного транспорта держите ребенка за руку. Нередки случаи, когда ребенок вырывается и выбегает на проезжую часть.

3. Переходите проезжую часть только на пешеходных переходах. Если поблизости нет пешеходного перехода, дождитесь, когда транспорт отъедет подальше, и переходите дорогу в том месте, где она хорошо просматривается в обе стороны.

4. При высадке из автобуса всегда выходите первыми. В противном случае ребенок может упасть или выбежать на проезжую часть дороги.

5. Пассажир с ребенком обязан обеспечить безопасный вход и выход из транспорта, держать ребенка за руку, следить за тем, чтобы ребенок крепко держался за поручень во время движения автобуса, не допускать, чтобы ребенок высовывал руки и голову в открытые окна транспортного средства.

6. При осуществлении проезда с ребенком на детской коляске, необходимо подать знак водителю маршрутного транспортного средства о намерении посадки, и после полной остановки и завершения высадки пассажиров произвести вход с детской коляской в автобус. При входе в транспортное средство и выходе из него с ребенком, находящимся в коляске, в целях обеспечения безопасности рекомендуется взять его на руки, либо выходить из салона спиной вперед, аккуратно выкатывая за собой детскую коляску.

7. В салоне автобуса рекомендуется ребенка взять на руки и занять специально отведенное место, обозначенное пиктограммами, коляска должна быть сложена и установлена, исключая падение с блокированием колес. Размещать детскую коляску необходимо таким образом, чтобы она не создавала препятствий для входа и выхода других пассажиров. В случае, если ребенок находится в коляске, не отходить от коляски и установить безопасное расположение, с блокированием колес.

Порядок посадки-высадки лиц с инвалидностью:

1. Пассажир с инвалидностью на остановочном пункте при подъезде необходимого маршрутного транспортного средства должен самостоятельно или через рядом стоящих лиц подать знак водителю о необходимости посадки в автобус.

2. При полной остановке автобуса, в случае нахождения пассажира с инвалидностью в коляске, для посадки подойти к двери и дождаться помощи водителя или других пассажиров в случае необходимости, а также сообщить оказывающим помощь возможные особенности или ограничения, связанные с физическим состоянием, для обеспечения комфортной посадки. Посадка осуществляется посредством специальной выдвижной рампы, при наличии.

3. Для пассажиров с инвалидностью оборудованы специальные места в салоне автобуса, обозначенные пиктограммами.

4. При посадке пассажира с инвалидностью в коляске, занимает специальное место на накопительной площадке. Коляска должна быть заблокирована на ручной тормоз, а пассажир пристегнут ремнем безопасности. В целях безопасности при движении автобуса, пассажир с инвалидностью должен держаться за поручень и заблаговременно сообщить водителю название остановочного пункта для высадки.

5. При выходе, пассажир с инвалидностью должен вызвать водителя посредством установленной кнопки вызова, дождаться водителя или помощи других пассажиров. Пассажир с инвалидностью при высадке на коляске, должен снять ремень безопасности и разблокировать ручной тормоз, и самостоятельно, а при необходимости с помощью водителя или других пассажиров осуществить высадку посредством специальной выдвижной рампы, при наличии.

В маршрутном транспортном средстве запрещается:

1. вход и выход из автобуса, микроавтобуса до полной его остановки или во время движения;
2. препятствовать открытию и закрытию дверей автобуса, прислоняться к дверям;
3. отвлекать водителя разговорами во время движения автотранспортного средства;
4. порча внутреннего оборудования и оснащения салона автобуса, микроавтобуса;
5. курение, оставление мусора, распитие спиртных напитков;
6. перевозка огнеопасных, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся, ядовитых, едких и зловонных веществ, огнестрельного оружия без чехлов и сопроводительных документов.
7. производить фото- или видеосъемку водителя и использовать изображение без прямого на то согласия.
8. оставлять без присмотра багаж, ручную кладь, иные предметы и вещи;
9. допускать в общении нецензурную брань, оскорбительное приставание к гражданам и другие подобные действия, нарушающие общественный порядок и спокойствие граждан;
10. громко выкрикивать, навязывать пассажирам какие-либо услуги, включать громкую музыку.
11. развешивать объявления и иную информацию, не согласованную с Товариществом и транспортным предприятием.
12. находиться в грязной одежде, провозить дурно пахнущие и грязные предметы, которые могут запачкать салон и других пассажиров.
13. открывать окна без разрешения водителя и высовываться из них, и выставлять в них какие-либо предметы.
14. ставить ноги на сиденье, огнетушитель, поручни и другое оборудование, расположенное в салоне автобуса.

Порядок обращения пассажиров по обслуживанию в общественном транспорте.

В случае выявления нарушений со стороны водителя или другого работника общественного транспорта, пассажир имеет право обратиться в **109 iKomek**. При этом для регистрации и рассмотрения обращения, необходима следующая информация:

- 1) номер маршрута;
- 2) государственный регистрационный и гаражный номер автобуса;
- 3) дата, время инцидента;
- 4) направление движения, остановочный пункт;
- 5) ФИО работников;
- 6) суть обращения;
- 7) прочая дополнительная информация исходя из категории обращения.

Для объективного рассмотрения жалобы, заявителю необходимо предоставить полную информацию, в противном случае, обращение будет считаться некорректным и необоснованным.

Правила пользования транспортными картами

1. Общие положения

1. Настоящие Правила пользования транспортными картами (далее – Правила) разработаны с целью определения порядка приобретения и пользования различными видами транспортных карт в электронной системе оплаты проезда на городском и пригородном сообщениях города Астаны.

2. Правила действуют на Общественном транспорте на городском и пригородном сообщениях города Астаны.

2. Транспортная карта многоразового пополнения

3. Транспортные карты многоразового пополнения реализуются:

- 1) в Специализированных кассах Оператора системы;
- 2) в сети магазинов iStop (остановочные павильоны).

4. Стоимость транспортной карты составляет 1000 (тысяча) тенге с учетом НДС. Оператор системы оставляет за собой право изменения стоимости транспортной карты.

5. Срок годности транспортной карты (пластика) составляет 10 (десять) лет с даты производства.

6. Гарантийный срок эксплуатации транспортной карты составляет 14 дней с даты покупки (приобретения).

7. Актуальная стоимость проезда на Общественном транспорте города Астана и действующие тарифы размещены на официальных сайтах Оператора системы, а также в приложении №1 к Публичному договору.

8. Приобретение тарифов с неограниченным и ограниченным количеством поездок, а также пополнение баланса транспортной карты многоразового пополнения осуществляется в:

- 1) Центральной и Специализированной кассе;
- 2) Через специализированные приложения банков второго уровня*.

**Оператором системы установлен срок активации платежа до 28 календарных дней с даты принятия платежа в обработку. В случае, если Пользователь не активировал платеж в течение 28 календарных дней с момента пополнения транспортной карты, платеж автоматически блокируется системой и восстановление платежа осуществляется путем обращения Пользователя с письменным заявлением в Центральную кассу Оператора системы или по телефону 109 iKotek подать заявку на восстановление платежа.*

9. Пользователь, после приобретения тарифов и/или пополнения транспортной карты и успешной активации платежа, может осуществлять оплату проезда Транспортной картой в Общественном транспорте города Астаны в соответствии с разделом 5 настоящих Правил.

10. В случае утери, кражи, выхода из строя Транспортной карты, восстановление остатка баланса транспортной карты производится в порядке, установленном в разделе 9 настоящих Правил.

3. Льготная транспортная карта

11. Местные представительные органы города Астаны и Акмолинской области определяют перечень отдельных категорий граждан освобождаемых от оплаты проезда в городском и пригородном сообщениях города Астана.

12. Перечень отдельных категорий граждан города Астаны и Акмолинской области, имеющих социальную льготу в виде освобождения от оплаты проезда в городском и пригородном сообщениях города Астана указаны в приложении №4 к Публичному договору.

13. Отдельной категории граждан города Астаны, указанной в пункте 1 Приложения №4 Публичного договора, доступна услуга в проактивном формате*. Которая означает, что, если льготник соглашается на сбор и обработку персональных данных и подтверждает, что приложение «Avtobys» установлено на смартфон, то после активации в приложении «Avtobys», статус станет «Льготный».

14. Стоимость льготной транспортной карты при первичном выпуске составляет 1200 (одна тысяча двести) тенге с учетом НДС. Перевыпуск льготной транспортной карты составляет 1 200 (одна тысяча двести) тенге с учетом НДС. Оператор системы оставляет за собой право изменения стоимости льготной транспортной карты.

15. Срок годности транспортной карты (пластика) составляет 10 (десять) лет с даты производства.

16. Гарантийный срок эксплуатации транспортной карты составляет 14 дней с даты покупки (приобретения).

17. Срок действия льготы в виде освобождения от оплаты проезда в городском и пригородном сообщениях города Астана определен действующим нормативно-правовым актом.

18. Для приобретения льготной транспортной карты Пользователю необходимо обратиться в Центральную кассу Оператора системы с подтверждающими документами либо подать онлайн-заявку с прикреплением требуемых сканированных копий документов на официальном сайте Оператора системы (только для граждан города Астана).

19. Документы необходимые для приобретения льготной транспортной карты:

- 1) оригинал удостоверения личности или паспорт;
- 2) оригинал пенсионного удостоверения*;
- 3) цветное фото размером 3x4 см или 4x6 см в количестве 1 шт (возвращается заявителю после сканирования);
- 4) заявление установленного образца.

**Для льготной категории граждан с статусом «Опекун», «Законный представитель», «Многодетные матери» и «Многодетные семьи», указанных в настоящих Правилах, обязательное наличие актуальной записи в пенсионном удостоверении о сроках льготы с заверенной гербовой печатью Межведомственного расчётного центра социальных выплат*

по городу Астана, некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по координации деятельности социального и пенсионного обеспечения, подтверждающая предоставление льготы.

20. Пользователи льготных транспортных карт, зарегистрированных и постоянно проживающих в городе Астана, освобождены от оплаты проезда в городских и пригородных маршрутах общественного транспорта без ограничения количества поездок, при обязательном условии валидации льготной транспортной картой.

21. Пользователи льготных транспортных карт, зарегистрированные в Акмолинской области (Целиноградский и Аршалынский районы, город Косшы), освобождены от оплаты проезда в пригородных маршрутах без ограничения количества поездок, за исключением городских маршрутов общественного транспорта города Астаны.

22. Пользователь имеет право пополнить денежными средствами льготную Транспортную карту в соответствии с пунктами 9-10 настоящих Правил для осуществления оплаты проезда транспортным кошельком в маршрутах, не предназначенных для льготного проезда.

23. Пользователь не имеет право передавать льготную Транспортную карту в пользование третьим лицам. В случае выявления Уполномоченным работником Оператора системы использования льготной транспортной карты третьими лицами, она подлежит изъятию с оформлением Акта об изъятии в 2-х экземплярах.

24. Перевыпуск изъятной льготной транспортной карты, а также восстановление в случаях утери, кражи или повреждения, производится в порядке, установленном пунктом 19 настоящих Правил. При этом Оператор системы автоматически блокирует изъятую (утраченную, украденную или поврежденную) Транспортную карту при перевыпуске.

4. Школьная транспортная карта

25. Учащиеся учебных заведений г. Астана и пригородных районов обслуживаемых Перевозчиками столицы, в возрасте от 7 до 18 лет имеют право бесплатного проезда в городском и пригородном маршрутах общественного транспорта города Астана при обязательной валидации школьной транспортной картой по решению автобусных перевозчиков.

26. Учащимся учебных заведений, указанных в пункте 25 Публичного договора, доступна услуга в проактивном формате*. Для бесплатной активации «Школьной виртуальной транспортной карты» и/или «Школьной виртуальной транспортной карты» необходимо установить приложение «Avtobys» (Google Play или AppStore) на смартфон. При отправке ответа на СМС сообщение с текстом: 2#1 - Вы подтверждаете свое согласие на сбор и обработку персональных данных и подтверждаете, что приложение «Avtobys» установлено на ваш смартфон и/или смартфон учащегося. После активации, в приложении «Avtobys», статус должен измениться с «Стандарт» на «Льготный» и/или на «Школьный» у учащегося.

27. Стоимость школьной транспортной карты при первичном выпуске составляет 1200 (одна тысяча двести) с учетом НДС. Перевыпуск школьной

транспортной карты составляет 1200 (одна тысяча двести) тенге с учетом НДС. Оператор системы оставляет за собой право изменения стоимости школьной транспортной карты.

28. Срок годности транспортной карты (пластика) составляет 10 (десять) лет с даты производства.

29. Гарантийный срок эксплуатации транспортной карты составляет 14 дней с даты покупки (приобретения).

30. Документы необходимые для первичного выпуска (приобретения) и перевыпуска школьной транспортной карты:

1) оригинал удостоверения личности либо паспорт одного из родителей или законных представителей;

2) оригинал свидетельства о рождении с ИИН;

3) оригинал справки* с учебного заведения** города Астана;

4) цветное фото размером 3x4 см или 4x6 см в количестве 1 шт (возвращается заявителю после сканирования);

5) заявление установленного образца.

**с исходящим номером документа и с актуальной датой выписки и сроком действия на 1 (один) учебный период с сентября по август (включительно) для учащихся учебных заведений, реализующих учебные программы начального, основного среднего и общего среднего образования;*

*** с исходящим номером документа и с актуальной датой выписки справки и сроком действия на 1 (один) учебный семестр для учащихся колледжей, реализующих интегрированные модульные образовательные программы общего среднего, технического и профессионального образования, и для учащихся высших учебных заведений.*

31. Для приобретения школьной транспортной карты родителям или законным представителям несовершеннолетних детей необходимо обратиться в Центральную кассу Оператора системы с подтверждающими документами либо подать онлайн-заявку с прикреплением требуемых сканированных копий документов на официальном сайте Оператора системы. Присутствие школьника не обязательно.

Лица, старше 16 лет при наличии удостоверения личности могут самостоятельно обратиться в Центральную кассу Оператора системы для приобретения школьной транспортной карты либо подать онлайн-заявку с прикреплением требуемых сканированных копий документов на официальном сайте Оператора системы.

32. Для приобретения школьной транспортной карты родителям или законным представителям детей, обучающихся в пригородных районах города Астаны и обслуживаемых Оператором системы, необходимо обратиться в Центральную кассу Оператора системы с подтверждающими документами. Присутствие школьника не обязательно.

Лица, старше 16 лет при наличии удостоверения личности могут самостоятельно обратиться в Центральную кассу Оператора системы для выпуска школьной транспортной карты либо подать онлайн-заявку с прикреплением требуемых сканированных копий документов на официальном сайте Оператора системы.

33. Пользователь не имеет право передавать школьную Транспортную карту в пользование третьим лицам. В случае выявления Уполномоченным работником Оператора системы использования школьной транспортной карты

третьими лицами, она подлежит изъятию с оформлением Акта об изъятии в 2-х экземплярах.

34. Перевыпуск изъятной школьной транспортной карты, а также восстановление в случаях утери, кражи или повреждения, производится в порядке, установленном пунктом 31 настоящих Правил. При этом Оператор системы автоматически блокирует изъятую (утраченную, украденную или поврежденную) Транспортную карту при перевыпуске.

5. Порядок пользования транспортной картой при оплате проезда и багажа в Общественном транспорте города Астана

35. Пользователь при входе (посадке) в общественный транспорт обязан произвести оплату проезда и провоза багажа. Оплата проезда транспортной картой производится Пользователем при входе (посадке) в автобус путем корректного прикладывания (валидации) транспортной карты к рабочей области считывателя Валидатора.

36. Оплата проезда в городских и пригородных маршрутах общественного транспорта города Астаны производится путем корректного прикладывания транспортной карты к рабочей области считывателя Валидатора до появления уведомления об успешной или не успешной валидации.

37. Для оплаты проезда в Общественном транспорте пригородного сообщения Пользователю предоставляются следующие варианты: транспортной или банковской картой, с баланса кошелька через мобильное приложение «Avtobys». Инструкция по оплате проезда на пригородных маршрутах размещена на официальном сайте Оператора системы.

38. Подтверждением успешно произведенной оплаты проезда в Общественном транспорте посредством транспортной карты является отображения на Валидаторе электронной системы оплаты проезда индикатора зеленого цвета. Отображение на Валидаторе электронной системы оплаты проезда индикатора красного цвета означает, что операции по оплате проезда не была произведена.

39. Информация на Валидаторах электронной системы оплаты проезда в Общественном транспорте отображается на казахском языке с возможностью выбора русского и английского.

40. При осуществлении Пользователем оплаты проезда по тарифу «15 поездок с пересадками» и «30 поездок с пересадками», предоставляется возможность 1 (одной) пересадки в течение 60 (шестидесяти) минут с момента первой валидации. Тарифы с пересадками действуют только на городских маршрутах. Действие тарифа не ограничена по времени использования.

41. Оператор системы уведомляет, что при осуществлении Пользователем проезда в Общественном транспорте, на конечной остановке происходит смена направления маршрута следования Общественного транспорта. В случае, если Пользователь до конечной остановки произвел Валидацию проезда действующим тарифом, предоставляющим право пересадки, при повторном прикладывании Транспортной карты к Валидатору, после смены направления маршрута следования произойдет операция «Пересадка». В случае если Пользователь до конечной остановки произвел Валидацию проезда

действующим тарифом не предоставляющим право бесплатной пересадки, при повторном прикладывании Транспортной карты к рабочей области Валидатора после смены направления маршрута следования произойдет операция «Валидация», которая означает оплату проезда в связи со сменой направления маршрута.

42. При осуществлении Пользователем оплаты проезда в Общественном транспорте с наличием на транспортной карте действующего баланса транспортного кошелька, а также тарифа «Месячный проездной» и тарифа «Суточный проездной», то электронная система оплаты проезда производит следующую последовательность списания тарифов:

- 1) «Месячный проездной»;
- 2) «Суточный тариф»;
- 3) Тариф «30 поездок с пересадками»;
- 4) Тариф «15 поездок с пересадками»;
- 5) Баланс транспортной карты.

6. Порядок проверки баланса и загруженных тарифов транспортной карты

43. Пользователь имеет возможность проверить загруженные тарифы и остаток баланса Транспортной карты на Валидаторе, а также в Специализированных кассах Оператора системы.

44. Информация о загруженном тарифе и актуальном остатке баланса транспортной карты будет отображаться на Валидаторе при каждой операции валидирования Транспортной карты.

45. Для проверки информации о загруженном тарифе и актуальном остатке баланса транспортной карты в Специализированных кассах и Центральной кассе, Пользователю необходимо иметь в наличии Транспортную карту и передать кассиру-оператору для чтения данных транспортной карты и предоставления требуемой информации.

7. Порядок возврата и обмена транспортной карты, блокирования транспортной карты

46. Возврат и обмен транспортной карты Оператором системы осуществляется при обращении Пользователя в Центральную кассу не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней со дня ее выпуска в соответствии с законодательством Республики Казахстан при условии сохранения Пользователем целостности транспортной карты (отсутствия видимых дефектов, дополнительных символов, измененного дизайна и внешнего вида, изменений целостности и формы и т.п.).

47. Возврат и обмен транспортной карты Оператором системы осуществляется после подачи Пользователем заявления установленного образца, предоставления оригинала документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего приобретение транспортной карты (фискальный чек).

48. Блокирование транспортной карты осуществляется Оператором системы при письменном обращении Пользователя после подачи заявления установленного образца, предоставления оригинала документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего внесение/перевод денежных средств (оплата).

8. Порядок восстановления тарифа транспортной карты

1) Восстановление тарифа «Месячный проездной», указанных в Приложении №1 Настоящего договора, при утере, краже или повреждении транспортной карты осуществляется Оператором системы посредством обращения Пользователя в Центральную кассу при условии, что утерянная, украденная или поврежденная транспортная карта, зарегистрирована в Личном кабинете на официальном сайте Оператора системы как основная и заявления Пользователя установленного образца, оригинала документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего оплату (фискальный чек).

Тариф «Месячный проездной» утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты не подлежит восстановлению, в том числе в случае, если платеж по данному тарифу был просрочен (истек срок).

49. Оператор системы не осуществляет возврат денежных средств с Транспортных карт по тарифам «Месячный проездной», указанных в Приложении 1 Публичного договора, в том числе ошибочно приобретенных тарифов «Месячный проездной» и ошибочных платежей на другие транспортные карты.

50. Восстановление тарифа «Суточный проездной» при утере, краже или повреждении транспортной карты, может осуществляться:

1) Оператором системы посредством обращения Пользователя в Центральную кассу при условии, что утерянная, украденная или поврежденная транспортная карта, зарегистрирована в Личном кабинете на официальном сайте Оператора системы как основная и заявления Пользователя установленного образца, оригинала документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего оплату (фискальный чек). Срок проверки транспортной карты Оператором системы составляет 5 (пять) рабочих дней.

Тариф «Суточный проездной» утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты не подлежит восстановлению, в том числе в случае, если платеж по данному тарифу был просрочен (истек срок).

51. Оператор системы не осуществляет возврат денежных средств с Транспортных карт по тарифам «Суточный проездной», указанных в Приложении 1 Публичного договора, в том числе ошибочно приобретенных тарифов «Суточный проездной» и ошибочных платежей на другие транспортные карты.

52. Восстановление тарифа «15 поездок с пересадками» и «30 поездок с пересадками» при утере, краже или повреждении транспортной карты осуществляется Оператором системы посредством обращения Пользователя в Центральную кассу при условии, что утерянная, украденная или поврежденная транспортная карта, зарегистрирована в Личном кабинете на официальном сайте Оператора системы как основная и подачи заявления Пользователя

установленного образца, оригинала документа удостоверяющего личность и документа, подтверждающего оплату (фискальный чек). Срок проверки транспортной карты Оператором системы составляет 3 рабочих дня.

53. Оператор системы не осуществляет возврат денежных средств с Транспортных карт по тарифу «15 поездок с пересадками» и «30 поездок с пересадками», указанных в Приложении 1 Публичного договора, в том числе ошибочно приобретенных тарифов «15 поездок с пересадками» и «30 поездок с пересадками» и ошибочных платежей на другие транспортные карты.

54. Оператором системы не осуществляется восстановление баланса и/или тарифа транспортной карты, зарегистрированной на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет как дополнительная.

55. При осуществлении операций, предусмотренных настоящей главой, новая транспортная карта приобретается Пользователем дополнительно.

9. Порядок возврата баланса транспортной карты и денежных средств

56. Оператор системы осуществляет восстановление платежей транспортных карт с обязательной процедурой проверки:

- 1) наличия транспортной карты и проверки ее статуса (нахождение карты в черном списке);
- 2) транспортной карты по ее регистрации в Личном кабинете;
- 3) истории платежей (пополнение баланса и/или тарифа) и валидаций;
- 4) данных из списка активированных платежей;
- 5) актуального остатка баланса транспортной карты и/или действующих тарифов на момент последней валидации.

57. Восстановление баланса транспортной карты при утере, краже или повреждении осуществляется Оператором системы при соблюдении обязательного условия, что утерянная, украденная или поврежденная транспортная карта зарегистрирована Пользователем на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет как основная, при этом транспортная карта, с которой восстанавливается баланс автоматически блокируется.

Поврежденная транспортная карта, баланс которой был восстановлен, подлежит изъятию Оператором системы.

В случае если Пользователем невозможна процедура регистрации в Личном кабинете, то Оператор системы имеет право потребовать от заявителя выписку с банка о проведенных платежных транзакциях на номер утерянной транспортной карты за последние три месяца.

58. Восстановление баланса транспортной карты осуществляется*:

- 1) Пользователем самостоятельно через Личный кабинет путем переноса баланса утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты на другую транспортную карту, зарегистрированную в Личном кабинете;
- 2) Оператором системы посредством обращения Пользователя в Центральную кассу при наличии неисправной или поврежденной транспортной карты, заявления Пользователя установленного образца, оригинала документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего оплату (фискальный

чек). Срок проверки транспортной карты Оператором системы составляет 5 (пять) рабочих дней.

**Баланс транспортных карт, зарегистрированных Пользователями на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет как дополнительные не восстанавливается и не переносится.*

59. Баланс утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты, подлежащей восстановлению, рассчитывается на момент последней валидации в электронной системе оплаты проезда в Общественном транспорте, при условии, что указанная транспортная карта была персонализирована посредством мобильного приложения «СТS».

60. Восстановление баланса или возврат денежных средств при перевыпуске школьной транспортной карты осуществляется Оператором системы после обращения Пользователя в Центральную кассу с соблюдением обязательной процедуры:

- 1) наличия школьной транспортной карты и проверки ее статуса (нахождение карты в списке заблокированных транспортных карт);
- 2) проверки остатка баланса школьной транспортной карты.

61. Восстановление или возврат баланса школьной транспортной карты осуществляться Оператором системы после обращения Пользователя, родителей или законных представителей в Центральную кассу при наличии следующих подтверждающих документов:

- 1) оригинал свидетельства о рождении;
- 2) оригинал удостоверения личности одного из родителей или законных представителей;
- 3) транспортной карты.

Восстановление баланса или возврат денежных средств на восстановленную Транспортную карту осуществляется Оператором системы в течение 5 (пяти) рабочих дней.

62. Восстановление баланса или возврат денежных средств с транспортных карт осуществляется Оператором системы заявителям, достигшим возраста 16 лет, при обязательном предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность.

63. Оператор системы не осуществляет возврат денежных средств, восстановление баланса и тарифа транспортной карты в следующих случаях, если:

- 1) Пользователем не предоставлена полная информация в заявлении установленного образца;
- 2) Пользователем не предоставлены доказательства, подтверждающие внесение/перевод денежных средств (оплата);
- 3) Пользователем не предоставлена транспортная карта, с которой осуществляется процедура восстановления баланса транспортной карты;
- 4) Пользователем Транспортная карта не зарегистрирована как основная на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет;
- 5) Истек срок активации платежа;
- 6) Ошибочного перевода денежных средств на Транспортные карты и на баланс приложения Avtobys других Пользователей;

7) Пополнения транспортных карт, осуществленные в рамках договорных обязательств с ГУ «Управление образования города Астаны».

64. Оператором системы не осуществляется восстановление баланса и/или тарифа транспортной карты, зарегистрированной на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет как дополнительная.

65. Возврат денежных средств Оператором системы не осуществляется, в случае удаления (открепления) транспортной карты с статусом «Основная карта», Пользователем на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет. В таком случае, Оператор системы не осуществляет возврат денежных средств, которые имелись на транспортной карте на момент удаления со статуса основной.

10. Контроль оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте

66. Контроль оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте города Астаны осуществляется Уполномоченными работниками Оператора системы.

67. Уполномоченный работник Оператора системы при осуществлении контроля оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте использует ручной терминал. Перед мониторингом факта оплаты проезда и валидации в Общественном транспорте, Уполномоченный работник Оператора системы, начинает режим инспекции блокирует платежи по QR-кодам, Транспортной и Банковской картой.

68. Уполномоченный работник Оператора системы, выявившее лицо, не оплатившее проезд и/или провоз багажа в Общественном транспорте, вправе вызвать сотрудников правоохранительных органов города Астаны для принятия соответствующих мер административного воздействия.

При этом, работник Оператора системы, с согласия пассажира, может сопроводить его до ближайшего отделения полиции г. Астаны для дальнейшего рассмотрения факта безбилетного проезда.

69. В соответствии с пунктом 2 статьи 622 Кодекса Республики Казахстан «Об административных правонарушениях» уклонение от оплаты за проезд на Общественном транспорте влечет штраф в размере 2 (двух) месячных расчетных показателей с оформлением протокола об административном правонарушении.

Приложение №4
к Публичному договору оказания услуг
по оплате проезда и багажа на городском и
пригородном сообщениях города Астаны

1. В соответствии с п.1 Раздела 1 решения маслихата г. Астана от 20 июля 2017 года № 167/21-VI (далее – Решение), социальная помощь отдельным категориям граждан города Астана в виде освобождения от оплаты за проезд на маршрутах городского пассажирского транспорта (далее – социальная помощь) оказывается гражданам, зарегистрированным и постоянно проживающим в городе Астане. Согласно п. 5 Раздела 2 Решения социальная помощь предоставляется следующим категориям граждан:

1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним;

2) пенсионеры по возрасту и выслуге лет, а также получателям государственных социальных пособий по возрасту и по случаю потери кормильца, достигших пенсионного возраста;

3) многодетные матери;

4) многодетные семьи;

5) инвалиды;

6) дети-инвалиды до восемнадцати лет, в том числе один из родителей (законных представителей);

7) жертвам политических репрессий из числа участников событий 17-18 декабря 1986 года в Казахстане, реабилитированным в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О реабилитации жертв массовых политических репрессий".

2. В соответствии с решением Целиноградского районного маслихата «Об утверждении Правил оказания социальной помощи, установления размеров и определения перечня отдельных категорий нуждающихся в Целиноградском районе» от 23 октября 2017 года №146/20-6 к отдельным категориям граждан, проживающих в Целиноградском районе Акмолинской области, относятся: участники и инвалиды Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним, пенсионеры, инвалидам I, II и III групп, детям-инвалидам до восемнадцати лет, в том числе одному из родителей (законных представителей), многодетным семьям, многодетным матерям.

3. В соответствии с решением Аршалынского районного маслихата «Об утверждении Правил оказания социальной помощи, установления размеров и определения перечня отдельных категорий нуждающихся граждан Аршалынского района» от 20 августа 2013 года №18/2 к отдельным категориям граждан, проживающих в Аршалынском районе Акмолинской области, относятся: участники и инвалиды Великой Отечественной войны, и лица, приравненные по льготам и гарантиям к участникам и инвалидам Великой Отечественной войны, лица, достигшие пенсионного возраста, инвалиды I, II и III групп, дети-инвалиды до восемнадцати лет, в том числе один из родителей (законных представителей), многодетные матери, награжденные подвеской «Күміс алқа» и «Алтын алқа» один из родителей (законный представитель) многодетных семей, имеющие от четырех и более детей до восемнадцати лет.

**Текст СМС сообщения направляемое через единый контакт-центр
1414 для предоставления услуги в проактивном формате**

=====

Уважаемый (ая) гражданин (ка)!

Льготный проезд отдельным категориям граждан предоставляется по решению маслихата и учащимся учебных заведений города Астаны по решению автобусных перевозчиков.

Для бесплатной активации «Льготной виртуальной транспортной карты» и/или «Школьной виртуальной транспортной карты» необходимо установить приложение «Avtobys» (Google Play или AppStore) на смартфон. При отправке ответа на СМС сообщение с текстом: 2#1 - Вы подтверждаете свое согласие на сбор и обработку персональных данных и подтверждаете, что приложение «Avtobys» установлено на ваш смартфон и/или смартфон учащегося. После активации, в приложении «Avtobys», статус должен измениться с «Стандарт» на «Льготный» и/или на «Школьный» у учащегося.

Если Вы не согласны, напишите ответ на СМС сообщение с текстом: 2#5 либо проигнорируйте данное сообщение. Ответить необходимо в течение 3 календарных дней.

В случае возникновения вопросов можете обратиться в Call-центр по номеру 109iKomek. Звонок бесплатный.

=====

=====

Құрметті азамат (ша)!

Азаматтардың жекелеген санаттарына жеңілдік бойынша жол жүру мәслихаттың шешімі бойынша және Астана қаласының оқу орындарының оқушыларына жол жүру автобус тасымалдаушыларының шешімі бойынша беріледі.

«Виртуалды жеңілдігі бар көлік картасын» және/немесе «Виртуалды оқушыларға арналған көлік картасын» тегін іске қосу үшін смартфонға «Avtobys» (Google Play немесе AppStore) қосымшасын орнату қажет. Мәтіні бар СМС-хабарламаға жауап жіберген кезде: 2#1 Сіз дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісіміңізді және "Avtobys" қосымшасы сіздің смартфонңызға және/немесе оқушының смартфонна орнатылғанын растайсыз. Іске қосылғаннан кейін, «Avtobys» қосымшасында «стандарт» мәртебесі «жеңілдетілген» және/немесе «оқушы» мәртебесіне өзгеруі керек.

Егер сіз келіспесеңіз, мәтіні бар СМС хабарламасына жауап жазыңыз: 2#5 немесе хабарламаны елеменіз. Жауапты 3 күнтізбелік күн ішінде беруіңіз қажет. 109iKomek байланыс орталығына хабарласа аласыз. Қоңырау шалу тегін.

=====