

**Публичный договор
оказания услуг по оплате проезда и багажа
на городском и пригородном сообщениях города Нур-Султан**

г. Нур-Султан

«01» марта 2021 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 Нур-Султан 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 (далее - **Общественный транспорт**) – 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, а также получения данных от периферийного оборудования ЭСОП (валидатор и консоль) и передачи сервисных данных периферийному оборудованию.

Перевозчик – физическое или юридическое лицо, владеющее автотранспортным средством 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 сфере общественных транспортных перевозок. Стоимость проезда и провоза багажа на Общественном транспорте города Нур-Султан 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 наличной и/или безналичной формой 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 наличным и безналичным способом, а также по выпуску и продаже персонализированных, не персонализированных транспортных карт и транспортных билетов, и их пополнению.

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

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

Разовый проездной документ (отрывной билет) – проездной документ в бумажной форме, приобретаемый Пассажиrom за наличную оплату через Консоль предоставляющий Пассажиру право проезда на Общественном транспорте.

Разовый проездной документ (отрывной билет детский) – проездной документ в бумажной форме, приобретаемый Пассажиrom за наличную оплату через Консоль по тарифу детям в возрасте от 7 до 15 лет, предоставляющий Пассажиру право проезда в Общественном транспорте.

Разовый багажный документ (отрывной билет/электронный билет) – багажный билет, приобретаемый Пассажиrom за наличную оплату через Консоль, либо альтернативным безналичным способом и предоставляющий Пассажиру право провоза багажа в Общественном транспорте.

Транспортный билет на 10 поездок (далее - Транспортный билет) – это бесконтактная бумажная транспортная карта ограниченного пользования, предназначенная для совершения операций по безналичной оплате проезда Пользователем/Пассажиrom, на чипе которого при внесении наличных денег через RTVM-автоматы записывается информация ограниченного количества оплаченных тарифных поездок для проезда на маршрутах городского сообщения.

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 или Консоли.

Транспортная карта подразделяется на следующие виды:

- Транспортная карта многоразового пополнения;
- Транспортный билет на 10 поездок;
- Льготная транспортная карта (именная);
- Школьная транспортная карта (именная);
- Кобрендинговая карта (именная);
- Иные виды карт.

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 RTVM-автомат и/или Специализированную кассу, а также внесение денежных средств безналичным средства конвертируются в единицы, где 1 единица равна 1 тенге.

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

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

Консоль водителя (далее – Консоль) – специализированное устройство, предназначенное для считывания данных, хранящихся в памяти Транспортной карты или Транспортного билета либо на других электронных носителях, регистрации (валидации) проезда в Общественном транспорте при безналичной либо наличной форме оплаты проезда и багажа с распечаткой разового билета.

Бортовой бесконтактный валидатор (далее – Валидатор) – специализированное устройство, предназначенное для считывания данных, хранящихся в памяти Транспортной карты или Транспортного билета либо других электронных носителей, регистрации (валидации) проезда в Общественном транспорте.

POS-валидатор – специальный валидатор, позволяющий осуществлять прием безналичной оплаты проезда посредством списания денежных средств с персональной банковской карты.

Оплата по «QR-коду» (далее - QR-код) – дополнительный сервис безналичной электронной оплаты проезда в Общественном транспорте, осуществляемой Пользователем/Пассажиrom посредством мобильного приложения, привязанного к банковской карте Пользователя/Пассажира, либо через списание баланса с Абонентского номера.

Кобрендинговая карта – персональная банковская карта с интегрированным чипом Транспортной карты для использования в ЭСОП.

Сервис моментального пополнения – сервис продажи выбранного Пользователем Тарифа и пополнения баланса Транспортной карты, оказываемый Оператором системы через сеть RTVM-автоматов и через сеть специализированных касс, указанных на официальных информационных ресурсах Оператора системы, а также в пунктах моментального пополнения.

Сервис удаленного пополнения – сервис продажи выбранного Пользователем Тарифа и пополнению баланса Транспортной карты, оказываемый платежными терминалами и платежными организациями (QIWI, Kaspi.kz, Касса24, Tenge, WOOPPAY и др., интернет-банкинги банков второго уровня, сайт epay.transcard.kz), путем ввода номера Транспортной карты, внесения наличных денег или оплатой безналичным способом. При использовании Сервиса удаленного пополнения требуется активация платежей

по истечению 24 часов, а также в соответствии с размещенной публичной офертой поставщиков услуг.

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.

RTVM-автомат – автомат самообслуживания по покупке Транспортной карты и/или Транспортного билета, пополнения баланса Транспортной карты, покупки Тарифа для оплаты проезда.

Кредитный чек – платежный документ, подтверждающий внесение Пользователем определенной денежной суммы в RTVM-автомат, выдаваемый RTVM-автоматом при неуспешном пополнении баланса Транспортной карты или Тарифа.

Личный кабинет Transcard (далее – Личный кабинет) – раздел Сайта Оператора системы, предоставляющий пользователю информацию о балансе транспортной карты, возможность переименования пользователем транспортной карты, удаления, внесения изменений в учетные данные, пополнения транспортной карты, запроса детализации поездок и блокировки транспортной карты (при условии, что транспортная карта является основной).

Мобильное приложение Transcard – версия Личного кабинета, разработанная для мобильных устройств, предусматривающая упрощенную и полную процедуру регистрации.

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

Ручной терминал Уполномоченного работника – специализированное переносное оборудование, предназначенное для считывания информации, хранящейся в памяти Транспортной карты или Транспортного билета для мониторинга факта оплаты проезда и валидации в Общественном транспорте.

109 (далее – 109 iKomek) – Единый контакт-центр iKomek акимата города Нур-Султан.

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 наличными денежными средствами, 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 договора

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

3. Способы оплаты проезда и багажа

3.1. Основные способы оплаты проезда и багажа:

3.1.1. безналичный способ оплаты проезда осуществляется посредством валидации Транспортной картой* или Транспортным билетом* через Валидатор или Консоль;

наличный способ оплаты проезда осуществляется путем приобретения Разового проездного документа (отрывного билета) Пассажиrom через Консоль;

наличный способ оплаты провоза багажа осуществляется путем приобретения Разового проездного документа (билета) Пассажиrom через Консоль.

3.2. Дополнительные способы оплаты проезда и багажа:

3.2.1. оплата проезда в Общественном транспорте через использование дополнительного сервиса безналичной электронной оплаты проезда по QR-коду. Инструкция оплаты посредством QR-кода размещена на сайте Оператора системы.

3.2.2. безналичный способ оплаты проезда посредством валидации персональной банковской картой на POS-валидаторе. Инструкция оплаты посредством POS-валидатора размещена на сайте Оператора системы.

** Правила пользования Транспортными картами используемые в ЭСОП, а также условия и правила использования дополнительных способов оплаты проезда приведены в Приложении №2, а также размещены на сайте Оператора системы.*

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Права Оператора системы:

4.1.1. изымать и блокировать Транспортные карты (именные), в случае их использования третьими лицами. Изъятие производится с последующим оформлением Акта об изъятии в 2-х экземплярах;

4.1.2. осуществлять мониторинг факта оплаты проезда и багажа Пользователями/Пассажирами в Общественном транспорте;

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;

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/Пассажиром этических норм, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан;

4.1.7. блокировать Транспортную карту в следующих случаях:

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

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

4.1.7.3. 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;

4.1.7.4. 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.

4.2. 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, которая означает невозможность безналичной оплаты проезда посредством электронного проездного документа на Консоли и Валидаторах, а также техническая неисправность дополнительных сервисов электронной оплаты проезда, Пассажир имеет право на бесплатный проезд.

4.3.3. в случае схода Общественного транспорта с линии, выданные Пользователям/Пассажирам разовые документы (билеты), произведенные валидации по Транспортной карте, Транспортному билету либо другим электронным устройством, 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. Пользователь/Пассажир обязан:

4.4.1. для проезда в Общественном транспорте использовать Транспортную карту, Транспортный билет либо дополнительные сервисы безналичной электронной оплаты проезда или оплатить проезд наличными средствами;

4.4.2. для льготного проезда в Общественном транспорте использовать именную (льготную/школьную) транспортную карту, в случае отсутствия именной транспортной карты Пассажир обязан оплачивать проезд на общих основаниях;

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

4.4.4. самостоятельно, при посадке в Общественный транспорт, осуществлять оплату проезда и багажа наличным и безналичным способом;

4.4.5. обеспечить достаточный баланс Транспортной карты для совершения оплаты проезда в Общественном транспорте;

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

4.4.7. предъявлять по требованию Уполномоченного работника Оператора системы Транспортную карту, Транспортный билет, проездной документ (билет), подтверждение о произведенной безналичной оплате посредством оплаты через дополнительные сервисы безналичной электронной оплаты проезда необходимые для проведения мониторинга по факту оплаты проезда;

4.4.8. предъявить водителю и консультанту Общественного транспорта подтверждение о произведенной оплате посредством Транспортной карты, Транспортного билета, безналичной оплаты посредством оплаты через дополнительные сервисы безналичной электронной оплаты проезда;

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

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

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, косвенным ущербом, включая без ограничений, ущерб, связанный с потерей прибыли Пользователем/Пассажиром, прерыванием деловой активности и другими материальными потерями, возникающими при использовании Услуг (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 Нур-Султан, 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. Порядок вступления в силу,

расторжения, изменения условий Публичного договора

6.1. Настоящий Публичный договор вступает в силу с даты первого опубликования его в СМИ или 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 опубликования или 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.

6.5. Публичный договор от 02 декабря 2020 года считать утратившим силу.

7. Особые 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 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. Юридический адрес, реквизиты и подпись:

Оператор системы

ТОО «City Transportation Systems»

г. Нур-Султан, пр. Туран 34

БИН 110540005586

ИНФОРМАЦИЯ ПО ТАРИФАМ
действующим в Общественном городском и пригородном транспорте города Нур-Султан

Стоимость проезда в городском сообщении города Нур-Султан

тенге

Маршрут	при безналичной оплате	при оплате наличными деньгами
Город	90	180

Стоимость проезда в городском сообщении города Нур-Султан ДЛЯ ДЕТЕЙ ОТ 7 ДО 15 ЛЕТ

тенге

Маршрут	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами
Город	0	90

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

Оплата проезда в городском и в пригородном сообщении города Нур-Султан 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

Оплата проезда в городском сообщении города Нур-Султан 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 Нур-Султан
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 Нур-Султан с учетом транспортных зон*

тенге

	Прибытие							
	Зона 1 + г. Нур-Султан		Зона 2		Зона 3		Зона 4	
Отправление	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	90	180	200	300	300	500	400	700
Зона 2	200	300	90	180	200	300	300	500
Зона 3	300	500	200	300	90	180	200	300
Зона 4	400	700	300	500	200	300	90	180

* Зоны пригородных маршрутов, определенных решением Перевозчиков

Стоимость перевозки ПАССАЖИРОВ на регулярные автомобильные перевозки в пригородном сообщении города Нур-Султан ДЛЯ ДЕТЕЙ ОТ 7 ДО 15 ЛЕТ

тенге

	Прибытие							
	Зона 1 + г. Нур-Султан		Зона 2		Зона 3		Зона 4	
Отправление	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	90	0	150	0	250	0	350
Зона 2	0	150	0	90	0	150	0	250
Зона 3	0	250	0	150	0	90	0	150
Зона 4	0	350	0	250	0	150	0	90

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

Стоимость ПРОВОЗА БАГАЖА в пригородном сообщении города Нур-Султан с учетом транспортных зон
тенге

	Зона 1 + г. Нур-Султан		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	90	90	200	200	300	300	400	400
Зона 2	200	200	90	90	200	200	300	300
Зона 3	300	300	200	200	90	90	200	200
Зона 4	400	400	300	300	200	200	90	90

Стоимость ПРОВОЗА БАГАЖА в городском сообщении города Нур-Султан

тенге

Маршрут	при безналичной оплате*	при оплате наличными деньгами
Город	90	90

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 Нур-Султан.

2. Правила действуют на Общественном транспорте на городском и пригородном сообщениях города Нур-Султан.

3. Основные понятия, используемые в Правилах:

1) **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;

2) **Общественный транспорт** – транспорт общего пользования, осуществляющий регулярные автомобильные перевозки пассажиров и багажа, оснащенный оборудованием ЭСОП;

3) **Пользователь/Пассажир** – физическое лицо, пользующееся услугами Перевозчика, а также Оператора системы и осуществляющее оплату проезда и багажа наличной и/или безналичной формой оплаты посредством ЭСОП либо оплаты с использованием дополнительных сервисов безналичной электронной оплаты;

4) **Услуги Оператора системы** – услуги, оказываемые Оператором системы по приему оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте наличным и безналичным способом, а также по выпуску и продаже персонализированных, не персонализированных транспортных карт и транспортных билетов, и их пополнению;

5) **Тариф** – фиксированная ставка платежа за оказание услуг перевозки Пассажиров и багажа в сфере общественных транспортных перевозок. Стоимость проезда и провоза багажа на Общественном транспорте города Нур-Султан приведены в приложении №1, а также актуальная информация размещена на официальном сайте Оператора системы;

6) **Валидатор** – специализированное устройство, предназначенное для считывания данных, хранящихся в памяти транспортной карты или транспортного билета либо других электронных носителей, регистрации (валидации) проезда в Общественном транспорте;

7) **Консоль** – специализированное устройство, предназначенное для считывания данных, хранящихся в памяти транспортной карты или

транспортного билета либо на других электронных носителях, регистрации (валидации) проезда в Общественном транспорте при безналичной либо наличной форме оплаты проезда и багажа с распечаткой разового билета;

8) **Валидация** – регистрация оплаты проезда, осуществляемая Пользователем/Пассажиром путем прикладывания транспортной карты или транспортного билета либо других электронных носителей к Валидатору или Консоли;

9) **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 или Консоли;

10) **Транспортный билет** – это бесконтактная бумажная транспортная карта ограниченного пользования, предназначенная для совершения операций по безналичной оплате проезда Пользователем/Пассажиром, на чипе которого при внесении наличных денег через RTVM-автоматы записывается информация ограниченного количества оплаченных тарифных поездок для проезда на маршрутах городского сообщения;

11) **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 RTVM-автомат и/или Специализированную кассу, а также внесение денежных средств безналичным способом посредством сервиса удаленного пополнения. Внесенные денежные средства конвертируются в единицы, где 1 единица равна 1 тенге;

12) **Баланс** – количественно выраженный фактический остаток денежных средств на транспортной карте;

13) **Кобрендинговая карта** – персональная банковская карта с интегрированным чипом транспортной карты для использования в ЭСОП;

14) **Проездной документ (билет)** – документ в бумажной или электронной форме, путем оформления которого заключается договор перевозки между Пассажиром и Перевозчиком;

15) **Разовый проездной документ (отрывной билет)** – проездной документ в бумажной форме, приобретаемый Пассажиром за наличную оплату через консоль предоставляющий Пассажиру право проезда на Общественном транспорте;

16) **Разовый проездной документ (отрывной билет детский)** – проездной документ в бумажной форме, приобретаемый Пассажиром за наличную оплату через консоль по тарифу детям в возрасте от 7 до 15 лет, предоставляющий Пассажиру право проезда в Общественном транспорте;

17) **Разовый багажный документ (отрывной билет/электронный билет)** – багажный билет, приобретаемый Пассажиром за наличную оплату через консоль, либо альтернативным безналичным способом и предоставляющий Пассажиру право провоза багажа в Общественном транспорте;

18) **RTVM-автомат** – автомат самообслуживания по покупке транспортных карт и транспортных билетов, пополнения баланса транспортной карты, покупки тарифа/ов для оплаты проезда;

19) **Кредитный чек** – платежный документ, подтверждающий внесение Пользователем определенной денежной суммы в RTVM-автомат, выдаваемый при неуспешном пополнении баланса транспортной карты или покупки выбранного тарифа;

20) **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;

21) **Специализированная касса** – касса обслуживания Пользователей, осуществляющая продажу транспортных карт и выбранного Пользователем тарифа, а также пополнения баланса транспортной карты;

22) **Сервис моментального пополнения** – сервис продажи выбранного Пользователем тарифа и пополнению баланса транспортной карты, оказываемый Оператором системы через сеть RTVM-автоматов и через сеть Специализированных касс, указанных на официальных информационных ресурсах Оператора системы, а также в пунктах моментального пополнения;

23) **Сервис удаленного пополнения** – сервис продажи выбранного Пользователем тарифа и пополнению баланса транспортной карты, оказываемый платежными терминалами и платежными организациями (QIWI, Kaspi.kz, Касса24, Tenge, WOOPPAY и др., интернет-банкинги банков второго уровня, сайт ePAY.transcard.kz), путем ввода номера транспортной карты, внесения наличных денег или оплатой безналичным способом. При использовании сервиса удаленного пополнения требуется активация платежей в соответствии с размещенной публичной офертой поставщиков услуг;

24) **Уполномоченный работник Оператора системы** – работник, выполняющий мониторинг факта оплаты проезда и багажа Пользователями/Пассажирами в Общественном транспорте;

25) **Ручной терминал Уполномоченного работника Оператора системы** – специализированное переносное оборудование, предназначенное для считывания информации, хранящейся в памяти транспортной карты или транспортного билета для мониторинга факта оплаты проезда и валидации в общественном транспорте;

26) **Сайт Оператора системы** – электронный информационный ресурс Оператора системы в сети интернет по адресам: www.cts.gov.kz, www.transcard.kz;

27) **Личный кабинет Transcard (далее – Личный кабинет)** – раздел Сайта Оператора системы, предоставляющий пользователю информацию о балансе транспортной карты, возможность переименования пользователем транспортной карты, удаления, внесения изменений в учетные данные, пополнения транспортной карты, запроса детализации поездок и блокировки транспортной карты (при условии, что транспортная карта является основной).

28) **Мобильное приложение Transcard** – версия Личного кабинета, разработанная для мобильных устройств, предусматривающая упрощенную и полную процедуру регистрации.

29) **109 (далее – 109 iKomek)** – Единый контакт-центр iKomek акимата города Нур-Султан.

4. Транспортные карты подразделяются на следующие виды:

- 1) транспортная карта многоразового пополнения;
- 2) транспортный билет на 10 поездок;
- 3) льготная транспортная карта (именная);
- 4) школьная транспортная карта (именная);
- 5) кобрендинговая карта (именная);
- 6) иные виды карт.

2. Транспортная карта многоразового пополнения

5. Транспортные карты многоразового пополнения реализуются в Специализированных местах продаж Оператора системы по городу Нур-Султан:

- 1) в Специализированных кассах Оператора системы;
- 2) в RTVM-автоматах.

Актуальные адреса Специализированных касс и RTVM-автоматов размещены на официальном сайте Оператора системы.

6. Лица, желающие приобрести транспортную карту многоразового пополнения посредством RTVM-автоматов должны выбрать раздел «Продажа карты» и внести денежные средства в автомат. После внесения денежных средств, RTVM-автомат производит продажу транспортной карты посредством сброса в специальный лоток. Пользователь обязан самостоятельно изъять транспортную карту с лотка. В случае, если по каким-либо неизвестным Оператору системы причинам, Пользователь не изъяс транспортную карту с лотка, то считается что RTVM-автомат произвел операцию продажи транспортной карты в полном объеме.

7. Стоимость транспортной карты многоразового пополнения составляет 500 (пятьсот) тенге с учетом НДС. Оператор системы оставляет за собой право изменения стоимости транспортной карты.

8. Срок действия транспортной карты многоразового пополнения составляет 5 (пять) лет с даты первой валидации.

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

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

- 1) RTVM-автоматах по городу Нур-Султан;
- 2) Специализированных кассах по городу Нур-Султан;
- 3) пунктах оператора Сервиса удаленного пополнения по городу Нур-Султан;
- 4) пунктах оператора Сервиса моментального пополнения по городу Нур-Султан.

11. Приобретение тарифов и пополнение транспортной карты Пользователем через RTVM-автоматы осуществляются самостоятельно, нажатием иконки «Пополнение» и выбором «Транспортный кошелек» и/или «Тариф».

12. Приобретение тарифов и пополнение транспортной карты в Специализированных кассах, а также в Центральной кассе осуществляется через оператора.

13. Приобретение тарифов и пополнение транспортной карты через Сервис удаленного пополнения.

При использовании сервиса удаленного пополнения, Пользователь, соглашаясь с публичной офертой поставщика услуг уведомлен о необходимости активации платежа.

Минимальный платеж для пополнения Транспортной карты через Сервис удаленного пополнения составляет 100 тенге. При покупке выбранного тарифа и пополнении баланса транспортной карты через Сервис удаленного пополнения, обработка платежа осуществляется Оператором системы в течение 24 (двадцати четырех) часов. По истечении 24 часов с момента пополнения транспортной карты через Сервис удаленного 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 Консоли/Валидатора в автобусе или к «V»-образному считывателю RTVM-автомата от 3 до 5 секунд до появления соответствующего сообщения об активации, либо у оператора Специализированной кассы.

Оператором системы установлен срок активации платежа до 15 календарных дней с даты принятия платежа в обработку через Сервис удаленного пополнения. В случае, если Пользователь не активировал платеж в течение 15 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 iKomek подать заявку на восстановление платежа.

Пользователь, воспользовавшийся при приобретении тарифа и/или пополнении транспортной карты Сервисом удаленного пополнения самостоятельно должен проверить наличие платежа, ожидающего активацию через сайт Оператора системы transcard.kz, Личный кабинет или позвонив по номеру 109 iKomek и активировать платеж согласно инструкции Оператора системы. В случае отсутствия соответствующей записи «Список пополнений, ожидающих активации на карте», Пользователю необходимо обратиться в службу поддержки Сервиса удаленного пополнения.

14. Пользователь, после приобретения тарифов и/или пополнения транспортной карты и успешной активации платежа, может осуществлять оплату транспортной картой многоразового пополнения в Общественном транспорте города Нур-Султан в соответствии с разделом 6 настоящих Правил.

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

3. Транспортный билет

16. Транспортный билет реализуются в RTVM-автоматах Оператора системы по городу Нур-Султан. Актуальные адреса RTVM-автоматов размещены на официальных сайтах Оператора системы.

17. Лица, желающие приобрести Транспортный билет должны выбрать в RTVM-автомате раздел «Транспортный билет на 10 поездок» и внести денежные средства в автомат. После внесения денежных средств, RTVM-автомат производит продажу Транспортного билета на 10 поездок посредством сброса в специальный лоток. Пользователь обязан самостоятельно изъять транспортный билет с лотка. В случае, если по каким-либо неизвестным Оператору системы причинам, Пользователь не изъяс транспортную карту с лотка, то считается что RTVM-автомат произвел операцию продажи транспортной карты в полном объеме.

18. Стоимость Транспортного билета составляет 1 000 (одна тысяча) тенге с учетом НДС. В стоимость входит 10 поездок на городских маршрутах общественного транспорта города Нур-Султан. Оператор системы оставляет за собой право изменения стоимости транспортного билета.

19. Срок действия Транспортного билета на 10 поездок не ограничен во времени.

20. В случае утери, кражи, выхода из строя Транспортного билета, восстановление Транспортного билета с сохранением на нем остатка поездок Оператором системы не осуществляется.

4. Льготная транспортная карта

21. Местные представительные органы города Нур-Султан и Акмолинской области определяют перечень отдельных категорий граждан освобождаемых от оплаты проезда в городском и пригородном сообщениях города Нур-Султан.

22. Перечень отдельных категорий граждан города Нур-Султан и Акмолинской области имеющих социальную льготу в виде освобождения от оплаты проезда в городском и пригородном сообщениях города Нур-Султан указаны в приложении №3 к Публичному договору.

23. Стоимость льготной транспортной карты при первичном выпуске составляет 500 (пятьсот) тенге с учетом НДС. Перевыпуск льготной транспортной карты составляет 1 000 (тысяча) тенге с учетом НДС. Оператор системы оставляет за собой право изменения стоимости льготной транспортной карты и ее перевыпуска.

24. 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 Нур-Султан).

25. Документы необходимые для приобретения льготной транспортной карты:

- 1) оригинал удостоверения личности или паспорт;
- 2) оригинал пенсионного удостоверения*;
- 3) цветное фото размером 3х4 см в количестве 1 шт (возвращаемое);
- 4) заявление установленного образца.

** Для льготной категории граждан, 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 Нур-Султан, некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан» по координации деятельности социального и пенсионного обеспечения, подтверждающая предоставление льготы.*

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

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

28. Пользователь имеет право пополнить денежными средствами льготную транспортную карту в соответствии с пунктами 10-13 настоящих Правил для осуществления оплаты проезда транспортным кошельком в маршрутах, не предназначенных для льготного проезда.

29. 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 в присутствии сотрудников Департамента полиции г. Нур-Султан с оформлением Акта об изъятии в 2-х экземплярах.

30. Перевыпуск изъятной льготной транспортной карты, а также восстановление в случаях утери, кражи или повреждения, производится в порядке, установленном пунктами 24, 25 настоящих Правил. При этом Оператор системы автоматически блокирует изъятую (утраченную, украденную или поврежденную) транспортную карту при перевыпуске.

31. Срок действия льготной транспортной карты составляет 5 (пять) лет с даты первой валидации.

5. Школьная транспортная карта

32. Учащиеся учебных заведений г. Нур-Султан, в возрасте от 7 до 18 лет имеют право бесплатного проезда в городском и пригородном маршрутах

общественного транспорта города Нур-Султан при обязательной валидации школьной транспортной картой.

33. Стоимость школьной транспортной карты при первичном выпуске составляет 500 (пятьсот) тенге с учетом НДС. Перевыпуск школьной транспортной карты составляет 1 000 (тысяча) тенге с учетом НДС. Оператор системы оставляет за собой право изменения стоимости школьной транспортной карты и ее перевыпуска.

34. 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.

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.

35. Документы необходимые для приобретения школьной транспортной карты (присутствие школьника не обязательно):

- 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 Нур-Султан;
- 4) цветное фото размером 3х4 см в количестве 1 шт (возвращаемое);
- 5) заявление установленного образца.

36. Для приобретения школьной транспортной карты лицам от 7 до 18 лет, обучающихся в пригородных районах города Нур-Султан, обслуживаемые Оператором системы, родителям или законным представителям необходимо обратиться в Центральную кассу Оператора системы с подтверждающими документами согласно пункта 34 настоящих Правил. 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.

37. 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 в присутствии сотрудников Департамента полиции г. Нур-Султан с оформлением Акта об изъятии в 2-х экземплярах.

38. Перевыпуск изъятной школьной транспортной карты, а также восстановление в случаях утери, кражи или повреждения, производится в порядке, установленном пунктами 33, 34 настоящих Правил. При этом Оператор системы автоматически блокирует изъятую (утраченную, украденную или поврежденную) транспортную карту при перевыпуске.

39. Срок действия школьной транспортной карты составляет 5 (пять) лет с даты первой валидации.

6. Порядок пользования транспортной картой при оплате проезда и багажа в Общественном транспорте города Нур-Султан

40. 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 прикладывания (валидации) транспортной карты к Консоли или Валидатору.

41. Оплата проезда в городских и пригородных маршрутах общественного транспорта города Нур-Султан производится путем прикладывания транспортной карты к рабочей области считывателя Консоли либо Валидатора до появления уведомления об успешной или не успешной валидации.

42. Оплата проезда в Общественном транспорте пригородного сообщения Пользователю необходимо производить исключительно посредством Валидатора следующим образом:

1) Пользователю необходимо приложить транспортную карту к рабочей области Валидатора и не убирать карту до завершения операции по оплате проезда;

2) после приложения транспортной карты к рабочей области Валидатора Пользователю необходимо используя левые кнопки на верхней части Валидатора выбрать пригородную зону назначения и правой верхней кнопкой на Валидаторе подтвердить выбор;

3) после отображения подтверждения об оплате проезда Пользователю необходимо убрать транспортную карту с рабочей области Валидатора.

43. Подтверждением успешно произведенной оплаты проезда в Общественном транспорте посредством транспортной карты является отображения на Консоли или Валидаторе электронной системы оплаты проезда индикатора зеленого цвета. Отображение на Консоли или Валидаторе электронной системы оплаты проезда индикатора красного цвета означает, что операции по оплате проезда не была произведена. В случае не успешно произведенной оплаты проезда багажа посредством использования транспортной карты Пользователю необходимо произвести оплату альтернативными доступными способами оплаты.

44. Информация на Валидаторах электронной системы оплаты проезда в Общественном транспорте отображается на казахском языке с возможностью выбора русского языка. Пользователь с помощью кнопок расположенных в правой части Валидатора имеет возможность отобразить информацию на русском языке. На Консоли электронной системы оплаты проезда в Общественном транспорте информация отображается на русском языке с отображением контрактов на казахском языке.

45. 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.

46. 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 или Консоли, 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 и Консоли после смены направления маршрута следования произойдет операция «Валидация», которая означает оплату проезда в связи со сменой направления маршрута.

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

- 1) «Месячный проездной»;
- 2) «Суточный тариф»;
- 3) тарифы «15 поездок с пересадками», «30 поездок с пересадками»;
- 4) баланс транспортной карты.

7. Порядок проверки баланса и загруженных тарифов транспортной карты

48. Пользователь имеет возможность проверить загруженные тарифы и остаток баланса транспортной карты на Валидаторе, Консоли, RTVM-автомате, официальном сайте Оператора системы либо у оператора сервиса моментального пополнения, а также в Специализированных кассах и Центральной кассе.

49. Для проверки информации о загруженном тарифе и актуальном остатке баланса транспортной карты на Валидаторе в автобусе Пользователю необходимо нажать правую нижнюю кнопку «i» – «Информация по карте» и приложить транспортную карту к рабочей области Валидатора.

50. Для проверки информации о загруженном тарифе и актуальном остатке баланса транспортной карты на Консоли в автобусе Пользователю необходимо нажать кнопку «х» – «Информация по карте» и приложить транспортную карту к рабочей области Консоли.

51. Для проверки информации о загруженном тарифе и актуальном остатке баланса транспортной карты в RTVM-автомате Пользователю необходимо приложить транспортную карту к «v»-образному считывателю RTVM-автомата.

52. Для проверки информации о загруженном тарифе и остатке баланса транспортной карты, на официальном сайте Оператора системы и в Личном кабинете, Пользователю необходимо ввести уникальный десятизначный

цифровой код транспортной карты. Данные баланса Транспортной карты предоставляются на дату и время последней валидации, предшествующей дате выгрузки данных валидаций в Центральную систему ЭСОП. Для получения актуального баланса Транспортной карты необходимо воспользоваться способами, указанными в пунктах 49-51 настоящих Правил.

53. Для проверки информации о загруженном тарифе и актуальном остатке баланса транспортной карты у оператора Сервиса моментального пополнения, Пользователю необходимо передать транспортную карту к оператору сервиса для чтения данных транспортной карты и предоставления требуемой информации.

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

8. Порядок регистрации в Личном кабинете, получения детализации по операциям с транспортной картой и транспортному билету

55. Упрощенная процедура регистрации в Личном кабинете позволяет осуществлять оплату проезда в общественном транспорте альтернативным способом посредством QR-кода, просматривать информацию об электронных транспортных билетах и пунктов пополнений Транспортных карт.

56. Полная процедура регистрации в Личном кабинете позволяет пользователю произвести процедуру персонализации транспортной карты посредством привязки персональных данных (данных удостоверения личности) к транспортной карте (основная), осуществлять пополнение Транспортных карт и просматривать историю пополнений, а также осуществлять оплату проезда в общественном транспорте альтернативным способом посредством QR-кода с последующим списанием с баланса сотового телефона или с привязанной персональной банковской карты денежных средств. Нерезидентам РК при регистрации необходимо указать индивидуальный идентификационный номер (ИИН) и вложить фотографии следующих документов: регистрационное свидетельство о регистрации нерезидента в качестве налогоплательщика и документа, удостоверяющего личность.

Также при полной процедуре регистрации пользователю предоставляется возможность добавления дополнительных транспортных карт, для которых доступны только функции проверки баланса и пополнения карт.

57. Пользователь имеет возможность получить на официальном сайте Оператора системы transcard.kz в разделе Личный кабинет, а также в мобильном приложении Transcard детальную информацию поездок в Общественном транспорте города Нур-Султан, совершенных с помощью транспортной карты.

58. Детализация поездок предоставляется Пользователям зарегистрировавших транспортную карту в мобильном приложении «Transcard» как основная.

59. По транспортным картам, зарегистрированным Пользователями в «Личном кабинете» как дополнительные, детализация поездок не предоставляется.

60. Оператор системы осуществляет обработку заявки Пользователя на получение детализации поездок до 2 часов с момента подачи заявки.

61. Период, за который предоставляется информация о совершенных поездках пользователя составляет не более 10 календарных дней.

62. Детализация поездок предоставляется Пользователям при подаче заявки через службу 109 iKomek. Срок обработки заявки 5 (пять) рабочих дней. Период, за который предоставляется информация о совершенных поездках пользователя, составляет не более 60 календарных дней.

63. Детальная информация поездок в Общественном транспорте города Нур-Султан совершенные с помощью транспортной карты не предоставляется по телефону и другим каналам связи.

9. Порядок восстановления баланса, тарифа, транспортной карты и возврата денежных средств

64. Пользователь в случае невыдачи транспортной карты или транспортного билета при покупке в RTVM-автомате должен обратиться в Центральную кассу Оператора системы с подтверждающими документами для получения транспортной карты или билета.

65. Для получения транспортной карты или транспортного билета Пользователю необходимо:

- 1) написать заявление установленного образца;
- 2) предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность;
- 3) предоставить документ, подтверждающий оплату покупки транспортной карты или транспортного билета (фискальный чек).

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

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

67. Автоматическое восстановление денежных средств осуществляется Оператором системы Пользователю транспортной карты в случае если Пользователем совершалась операция пополнения баланса или покупки тарифа через RTVM-автомат при которой операция по различным причинам не завершилась успешно.

68. Автоматическое восстановление денежных средств на транспортной карте осуществляется Оператором системы в течение 48 часов. Автоматически восстановленный платеж должен быть активирован Пользователем

самостоятельно согласно процедуре, указанной в настоящих Правилах, в срок не позднее 15 календарных дней.

69. В случае, если в течение 48 часов автоматическое восстановление денежных средств на транспортной карте не осуществилось по техническим причинам, восстановление денежных средств производится в Центральной кассе Оператором системы при обращении Пользователя с подачей заявления установленного образца, оригинала документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего оплату (кредитный чек) и транспортной карты, на которую осуществлялось пополнение баланса.

70. При отсутствии у Пользователя документа, подтверждающего внесение денежных средств на транспортную карту посредством RTVM-автомата (кредитный чек), то срок проверки факта неуспешной операции пополнения баланса транспортной карты осуществляется Оператором системы от 1 до 5 рабочих дней.

71. 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.

72. Восстановление баланса транспортной карты может осуществляться:

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 поврежденной транспортной карты, заявления Пользователя установленного образца, оригинала документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего оплату (фискальный чек). Срок проверки транспортной карты Оператором системы составляет 2 рабочих дня.

73. Баланс утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты, подлежащей восстановлению рассчитывается на момент последней валидации в электронной системе оплаты проезда в Общественном транспорте.

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

75. 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) проверки статуса школьной транспортной карты (нахождение карты в черном списке);

2) проверки остатка баланса школьной транспортной карты.

76. Восстановление или возврат баланса школьной транспортной карты осуществляется Оператором системы после обращения Пользователя, родителей или законных представителей в Центральную кассу при наличии следующих подтверждающих документов: оригинал свидетельства о рождении, оригинал удостоверения личности одного из родителей или законных представителей.

Восстановление или возврат баланса на восстановленную транспортную карту осуществляется Оператором системы в течение 5 рабочих дней.

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

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

1) Пользователем самостоятельно через Личный кабинет на официальном сайте Оператора системы путем переноса тарифа утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты, зарегистрированной в Личном кабинете как основной на другую транспортную карту, зарегистрированную в Личном кабинете*;

2) 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).

79. Тариф «Месячный проездной» подлежит восстановлению на тот же период действия утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты.

80. Оператор системы не осуществляет возврат эквивалента денежных средств, пополненных на транспортную карту по тарифу «Месячный проездной», в том числе ошибочно загруженного тарифа «Месячный проездной».

81. Восстановление тарифа «Суточный проездной» при утере, краже или повреждении транспортной карты, может осуществляться если тариф не был активирован:

1) Пользователем самостоятельно через Личный кабинет на официальном сайте Оператора системы путем переноса тарифа утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты, зарегистрированной в Личном кабинете как основная на другую транспортную карту, зарегистрированную в Личном кабинете*;

2) 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 2 рабочих дня.

82. Не активированный тариф «Суточный проездной» подлежит восстановлению на тот же период действия утерянной, украденной или поврежденной транспортной карты при условии, что транспортная карта была зарегистрирована на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет как основная.

83. Активированный тариф «Суточный проездной» не подлежит восстановлению.

84. Оператор системы не осуществляет возврат эквивалента денежных средств, пополненных на транспортную карту по тарифу «Суточный проездной», в том числе ошибочно загруженного тарифа «Суточный проездной».

85. 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 2 рабочих дня.

86. Оператор системы осуществляет возврат эквивалента денежных средств Пользователю по ошибочно загруженному тарифу «15 поездок с пересадками» и «30 поездок с пересадками».

87. Возврат стоимости транспортной карты Оператором системы осуществляется при обращении Пользователя в Центральную кассу не позднее 14 календарных дней со дня ее приобретения 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.).

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

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

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

1) Пользователем не предоставлена полная информация в заявлении установленного образца;

2) Пользователем не предоставлен документ, подтверждающий внесение денежных средств;

3) на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет транспортная карта не зарегистрирована Пользователем как основная.

91. Блокирование транспортной карты осуществляется Пользователем самостоятельно на официальном сайте Оператора системы в разделе Личный кабинет, при условии, что транспортная карта была зарегистрирована Пользователем как основная.

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

93. При осуществлении операции предусмотренных настоящей главой новая транспортная карта приобретается Пользователем дополнительно.

** функция самостоятельного восстановления баланса и тарифов через Личный кабинет временно не доступна. Оператор системы, при доступности указанной функции, уведомит Пользователей посредством средств массовой информации и/или социальных сетей.*

10. Контроль оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте

94. Контроль оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте города Нур-Султан произведенные безналичным способом посредством транспортных карт с использованием электронной системы оплаты проезда, а также посредством использования дополнительных сервисов безналичной электронной оплаты либо наличными денежными средствами осуществляется Уполномоченными работниками Оператора системы.

95. Уполномоченный работник Оператора системы при осуществлении контроля оплаты проезда и багажа в Общественном транспорте использует ручной терминал.

96. При оплате проезда и багажа Пользователем наличными денежными средствами, Уполномоченный работник Оператора системы вправе требовать разовый билет для подтверждения произведения оплаты.

97. Уполномоченный работник Оператора система, выявивший лиц, не осуществивших оплату проезда и/или провоза багажа в Общественном транспорте вправе вызвать сотрудников Департамента полиции г. Нур-Султан для составления протокола об административном правонарушении.

98. 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 № 3
к Публичному договору оказания услуг
по оплате проезда и багажа на городском и
пригородном сообщениях города Нур-Султан

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 Нур-Султана в виде освобождения от оплаты за проезд на маршрутах городского пассажирского транспорта (далее – социальная помощь) оказывается гражданам, зарегистрированным и постоянно проживающим в городе Нур-Султане. 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).

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 с минимальной пенсией, 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» «Алтын алқа» один из родителей (законный представитель) многодетных семей, имеющие от четырех и более детей до восемнадцати лет.