

Публичный договор на оказание услуг электронного билетирования

город Алматы

Настоящий публичный договор на оказание услуг по деятельности системы электронного билетирования (далее – «Договор») определяет общие условия оказания услуг электронного билетирования в городе Алматы (связанного с проездом в общественном транспорте города Алматы) товариществом с ограниченной ответственностью «Транспортный холдинг города Алматы», именуемым в дальнейшем «Оператор», лицу, присоединившемуся к условиям настоящего Договора, именуемому в дальнейшем «Пользователь». Совместно Оператор и Пользователь по настоящему Договору именуются «Сторонами».

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего Договора используются следующие основные понятия:

Автоматизированная система учета и оплаты проезда (далее – АСУОП) – территориально распределенный аппаратно-программный комплекс, включающий специализированное оборудование в Общественном транспорте и пункты реализации/активации Транспортных карт, локальные и региональные центры обработки информации, принадлежащие Оператору.

Транспортная карта – микропроцессорная бесконтактная карта, имеющая четырехзначный OVC код (код проверки подлинности карты), позволяющая осуществлять регистрацию проезда и учет Пользователей Общественным транспортом Перевозчика, оснащенным оборудованием АСУОП.

Транспортная(ые) карта(ы) является собственностью Оператора (с учетом условий, предусмотренных в пункте 4.2. настоящего Договора) и разделяется на следующие виды:

1. Единая транспортная карта (или карта «Единая»);
2. Карта «Дизайнерская»;
3. Брелок «ONAY!»;
4. Карта «Школьник» (прежнее наименование - транспортная карта школьника);
5. Карта «Дети от 7 до 18 лет» (прежнее наименование - карта «Школьник «Алматинская область»);
6. Карта «Студент» (прежнее наименование - транспортная карта студента/студенческая карта);
7. Социальная карта пенсионера (прежнее наименование - социальная транспортная карта);
8. Социальная карта пенсионера старше 75 лет;
9. Социальная карта многодетной матери;
10. Карта «Республиканская льгота» (прежнее наименование - карта «Награжденная многодетная мать»);
11. Карта «Лицо с инвалидностью» (прежнее наименование – «Социальная карта инвалида 1,2 группы»);
12. Карта «Ребенок с инвалидностью до 18 лет» (прежнее наименование – «Детская социальная карта инвалида до 18 лет»);
13. Карта «Сопровождающий инвалида до 18 лет»;
14. Транспортная карта ветерана ВОВ;
15. Льготная карта ветерана;
16. Карта «Участник декабрьских событий»;
17. Проездные длительного пользования:
 - единый транспортный проездной;
 - проездной школьника;
 - проездной студента;
 - социальный проездной
18. Иные виды карт, выпускаемые Оператором.

Виртуальная транспортная карта – транспортная карта в электронном виде, выпускаемая бесплатно с помощью Мобильного приложения, являющаяся его функциональной частью и имеющая уникальный сгенерированный код из 19-ти знаков.

Порядок выпуска Виртуальной транспортной карты предусмотрен в Мобильном приложении. Положения/условия регистрации проезда, относящиеся к Мобильному приложению, распространяются на Виртуальную транспортную карту.

Электронный билет – проездной документ на разовый проезд в электронной форме, формируемый системой АСУОП и визуализируемый в Мобильном приложении, мобильном телефоне.

ONAY-код – цифровой код или графическая интерпретация цифрового кода, считываемая камерой мобильного телефона или 2D сканером, размещенные на экране Терминала и содержащие закодированную информацию об объекте. Графическая интерпретация цифрового кода реализована на основе международного стандарта – «Автоматическая идентификация и методы сбора данных ISO/IEC18004:2015», известного, как QR-код.

Терминал – специализированное стационарное устройство, установленное в Общественном транспорте (за исключением метро) и на турникетах станций метрополитена, входящее в единую систему оборудования АСУОП, предназначенное для регистрации проезда посредством Транспортных карт.

Общественный транспорт – метрополитен, автобус(ы), троллейбус(ы), оснащенные АСУОП.

Сайт Оператора – информационный ресурс Оператора в сети интернет, расположенный по адресу: www.onay.kz.

Услуга(и) – действие(я) Оператора направленные на работу АСУОП и связанные с АСУОП.

Агенты – третьи лица, обеспечивающие продажу единых транспортных карт, проездных длительного пользования, принятие оплаты за проезд.

Контрольно-ревизионное управление – сотрудники перевозчиков (контролёры), оснащенные специальным терминалом контролёра, осуществляющие контроль за оплатой, регистрацией проезда в автобусе(ах), троллейбусе(ах) и выявление лиц, не осуществивших оплату или регистрацию проезда.

Офис Оператора – город Алматы, ул. Рыскулбекова, 33/2; пр. Абылай хана, 3а (здание ТЦ «Алтын Тараз»).

Мобильное приложение – мобильное программное обеспечение «ONAY!», предназначенное для целей обслуживания Пользователей в системе дистанционного обслуживания на мобильных устройствах, работающих под управлением операционных систем «iOS» и «Android».

2. Общие условия Договора

2.1. Настоящий Договор является публичным договором в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Условия настоящего Договора устанавливаются Оператором самостоятельно в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

2.2. Услуги предоставляются Пользователю в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.3. Информация об Услугах может быть размещена на Сайте Оператора, может доводиться до сведения Пользователя(ей) средствами и способами, не запрещенными действующим законодательством Республики Казахстан

3. Общие положения о порядке регистрации проезда в Общественном транспорте

3.1. В качестве инструмента регистрации проезда в Общественном транспорте используется исключительно Транспортная карта и/или Мобильное приложение.

3.2. Регистрация проезда производится Пользователем в обязательном порядке, самостоятельно, при входе (посадке) в автобус(ы), троллейбус(ы). Регистрация проезда в метро производится Пользователем в обязательном порядке, самостоятельно, при входе в метро на турникетах метрополитена исключительно посредством использования Транспортной карты.

3.3. Регистрация проезда в Общественном транспорте посредством использования Транспортной карты:

3.3.1. Регистрация проезда в Общественном транспорте посредством использования Транспортной карты осуществляется путем прикладывания и удержания (не менее двух секунд) Транспортной карты к рабочей области считывателя Терминала до появления соответствующего уведомления об успешной/неуспешной регистрации на Терминале, без выдачи бумажного документа о регистрации проезда.

3.3.2. Терминал производит считывание данных с Транспортной карты и проверяет возможность регистрации проезда по ней, зеленый индикатор и звуковой сигнал подтверждают успешную регистрацию проезда.

3.3.3. В случае невозможности регистрации проезда по Транспортной карте, Терминал отображает соответствующее сообщение в сопровождении с красной индикацией и звуковым сигналом.

3.3.4. В целях корректной регистрации проезда, Пользователь должен удерживать Транспортную карту у рабочей области считывателя Терминала не менее двух секунд.

3.3.5. Пользователь имеет возможность проверить остаток средств на Транспортной Карте, только на первом Терминале (вблизи от водителя), установленном в автобусе, троллейбусе, для этого необходимо нажать нижнюю кнопку на Терминале - «Информация по карте» и приложить Транспортную карту к Терминалу. Проверять остаток средств на Транспортной карте необходимо не ранее 15 (пятнадцати) минут с момента последней регистрации проезда. Если проверка остатка средств на Терминале происходит раньше, то возможно, что на экране Терминала отобразится остаток средств без учета текущей регистрации проезда.

3.3.6. Остаток средств на Транспортной карте также возможно проверить посредством:

- Мобильного приложения;
- интернет-банкинга банков второго уровня;
- интернет-сайтов платежных систем/организаций;
- платежных терминалов самообслуживания, осуществляющих прием оплаты за проезд в Общественном транспорте;
- Сайта Оператора.

3.4. Регистрация проезда посредством использования Мобильного приложения:

3.4.1. Регистрация проезда посредством использования Мобильного приложения может быть осуществлена следующими способами:

- по графическому ONAY-коду;
- по цифровому коду автобуса, троллейбуса.

3.4.2. При регистрации проезда по ONAY-коду Пользователю необходимо используя Мобильное приложение выбрать Транспортную карту или Виртуальную транспортную карту (с достаточным балансом) и отсканировать графический ONAY-код, размещенный на Терминале. После сканирования ONAY-кода на экране Мобильного приложения отобразятся данные о поездке, которые необходимо проверить и подтвердить путем нажатия кнопки «Подтвердить».

3.4.3. При регистрации проезда по цифровому коду автобуса, троллейбуса необходимо в Мобильном приложении выбрать Транспортную карту или Виртуальную транспортную карту (с достаточным балансом) и нажать на кнопку «Оплатить по коду». Далее Пользователю необходимо ввести цифровой код автобуса, троллейбуса, который указан на Терминале и нажать на кнопку «Подтвердить».

3.4.4. После подтверждения регистрации проезда в Мобильном приложении отобразится оплаченный Электронный билет. Информация о списании сумм отображается в Мобильном приложении в разделе «Истории».

3.4.5. При регистрации проезда посредством Мобильного приложения стоимость разового проезда составляет 120 (сто двадцать) тенге вне зависимости от типа Транспортной карты. Льготный проезд при регистрации посредством Мобильного приложения не действует.

3.4.6. При наличии на Транспортной карте активного проездного длительного пользования, регистрация проезда посредством Мобильного приложения невозможна.

3.4.7. При регистрации проезда посредством Мобильного приложения, Пользователь нажатием кнопки «Подтвердить» соглашается и принимает условия и тарифы оплаты проезда через Мобильное приложение.

3.4.8. При необходимости Пользователь может осуществить регистрацию проезда за нескольких пассажиров, при этом в Мобильном приложении будут отображены соответствующие Электронные билеты.

4. Порядок приобретения единой транспортной карты

4.1. Единую транспортную карту можно приобрести в следующих местах города Алматы:

- в аэропорту (ул. Беимбета Майлина, 2);
- на железнодорожном вокзале Алматы 1;
- в Агентских сетях киосков «Караван», ТОО «Сотакс»;
- в Офисе Оператора (ул. Рыскулбекова, 33/2; пр. Абылай хана 3а, здание ТЦ «Алтын Тараз»).

4.2. Стоимость единой транспортной карты составляет – 800 (восемьсот) тенге, которая включает стоимость 1 (одной) поездки и 680 (шестьсот восемьдесят) тенге залоговой стоимости (непосредственная стоимость единой транспортной карты), которая возвращается в случае возврата единой транспортной карты, при этом срок возврата составляет 6 (шесть) месяцев со дня приобретения или со дня первой оплаты за проезд посредством единой транспортной карты. В случае возврата единой транспортной карты, она должна быть в рабочем состоянии с учетом нормального износа.

Если единая транспортная карта не будет возвращена Пользователем в установленный настоящим пунктом срок, то она переходит в собственность Пользователя, а ее залоговая стоимость остается у Оператора в качестве оплаты непосредственной стоимости единой транспортной карты. Срок действия единой транспортной карты не ограничен.

4.3. При регистрации проезда посредством единой транспортной карты стоимость разового проезда составляет 120 (сто двадцать) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

4.4. В случае утери, единая транспортная карта не восстанавливается.

5. Порядок приобретения карты «Дизайнерская»

5.1. Карту «Дизайнерская» можно приобрести в следующих местах:

- в Офисе Оператора (ул. Рыскулбекова, 33/2; пр. Абылай хана 3а, здание ТЦ «Алтын Тараз»).

5.2. Стоимость карты «Дизайнерская» составляет – 1000 (одна тысяча) тенге, которая включает стоимость 1 (одной) поездки. Карта «Дизайнерская» не является единой транспортной картой и не имеет залоговой стоимости. Срок действия карты «Дизайнерская» не ограничен.

5.3. При регистрации проезда посредством карты «Дизайнерская» стоимость разового проезда составляет 120 (сто двадцать) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

5.4. В случае утери, карта «Дизайнерская» не восстанавливается.

6. Порядок приобретения брелока «ONAY!»

6.1. Брелок «ONAY!» можно приобрести в Офисе Оператора (ул. Рыскулбекова, 33/2; пр. Абылай хана 3а, здание ТЦ «Алтын Тараз»).

6.2. Стоимость брелока «ONAY!» составляет – 2 000 (две тысячи) тенге. Брелок «ONAY!» не является единой транспортной картой и не имеет залоговой стоимости. Срок действия брелока «ONAY!» не ограничен.

6.3. При регистрации проезда посредством брелока «ONAY!» стоимость разового проезда составляет 120 (сто двадцать) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

6.4. В случае утери, брелок «ONAY!» не восстанавливается.

7. Порядок получения карты «Школьник», карты «Дети от 7 до 18 лет»

7.1. Карта «Школьник», карта «Дети от 7 до 18 лет» – являются персонифицированными картами.

7.2. Пользователями карты «Школьник» являются дети, обучающиеся в учебных заведениях, расположенных на территории города Алматы. Карту «Школьник», ученик получает в учебном заведении, в котором он проходит обучение, расположенном на территории города Алматы. Для получения карты «Школьник», ученику необходимо обратиться к ответственному лицу в своем учебном заведении. Учащимся частных, республиканских и специализированных учебных заведений, расположенных на территории города Алматы, для получения карты «Школьник» необходимо обратиться в

Офис Оператора и предоставить фотографию, оригинал документа удостоверяющего личность с ИИН, справку с учебного заведения с датой выдачи не более 1 (одного) учебного года. Стоимость первичного выпуска карты «Школьник» составляет 800 (восемьсот) тенге.

7.3. Пользователями карты «Дети от 7 до 18 лет» являются дети в возрасте от 7 до 18 лет, Получить карту «Дети от 7 до 18 лет» можно в Офисе Оператора, при условии предоставления фотографии, оригинала документа удостоверяющего личность с ИИН и оплаты ее стоимости в размере 800 (восемьсот) тенге.

7.4. Стоимость перевыпуска карты «Школьник», карты «Дети от 7 до 18 лет» в случае утери, нефункционирования по истечении гарантийного срока, предусмотренного в пункте 19.4. настоящего Договора, составляет 1800 (одна тысяча восемьсот) тенге, за исключением перевыпуска карты «Школьник», карты «Дети от 7 до 18 лет» для детей воспитанников:

- детских домов для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями;
- детских домов семейного типа;
- детских деревень семейного типа;
- домов юношества;
- школ-интернатов для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- школ-интернатов для детей из многодетных и малообеспеченных семей,

стоимость которого составляет 950 (девятьсот пятьдесят) тенге при условии оплаты стоимости перевыпуска в Офисе Оператора.

7.5. При регистрации проезда посредством карты «Школьник», карты «Дети от 7 до 18 лет» стоимость разового проезда составляет 60 (шестьдесят) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

8. Порядок получения карты «Студент»

8.1. Карта «Студент» – является персонифицированной картой.

8.2. Пользователями карты «Студент» являются учащиеся технического и профессионального образования, студенты высших учебных заведений очной формы обучения, расположенных на территории города Алматы. Студент получает карту «Студент» в учебном заведении, в котором он проходит обучение, расположенном на территории города Алматы. Для получения карты «Студент», студенту необходимо обратиться к ответственному лицу в своем учебном заведении. Иностранному студенту для получения карты «Студент» необходимо обратиться в Офис Оператора, предоставить оригинал паспорта, ИИН и справку с места обучения с датой выдачи не более 10 (десяти) календарных дней.

8.3. Стоимость первичного выпуска карты «Студент» составляет 800 (восемьсот) тенге.

8.4. Стоимость перевыпуска карты «Студент» в случае утери, нефункционирования по истечении гарантийного срока, предусмотренного в пункте 19.4. настоящего Договора, составляет 1800 (одна тысяча восемьсот) тенге, за исключением перевыпуска карты «Студент» для детей воспитанников (не достигших восемнадцатилетнего возраста):

- детских домов для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями;
- детских домов семейного типа;
- детских деревень семейного типа;
- домов юношества;
- школ-интернатов для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- школ-интернатов для детей из многодетных и малообеспеченных семей,

стоимость которого составляет 950 (девятьсот пятьдесят) тенге при условии оплаты стоимости перевыпуска в Офисе Оператора.

8.5. При регистрации проезда посредством карты «Студент» стоимость разового проезда составляет 60 (шестьдесят) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

9. Порядок получения социальной карты пенсионера, социальной карты пенсионера старше 75 лет, социальной карты многодетной матери, карты «Республиканская льгота», карты «Лицо с инвалидностью», карты «Ребенок с инвалидностью до 18 лет»,

карты «Сопровождающий инвалида до 18 лет», транспортной карты ветерана ВОВ, льготной карты ветерана, карты «Участник декабрьских событий»

9.1. Социальная карта пенсионера, социальная карта пенсионера старше 75 лет, социальная карта многодетной матери, карта «Республиканская льгота», карта «Лицо с инвалидностью», карта «Ребенок с инвалидностью до 18 лет», карта «Сопровождающий инвалида до 18 лет», транспортная карта ветерана ВОВ, льготная карта ветерана, карта «Участник декабрьских событий» – являются персонифицированными картами.

9.2. Пользователями социальной карты пенсионера, являются пенсионеры по возрасту в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.3. Пользователями социальной карты пенсионера старше 75 лет являются пенсионеры старше 75 лет, имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.4. Пользователями социальной карты многодетной матери являются многодетные матери (имеющие 4 и более детей до достижения ими 18-летнего возраста), имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.5. Пользователями карты «Республиканская льгота» являются многодетные матери, награжденные подвеской «Алтын алқа» и «Күміс алқа», или получившие ранее звание «Мать-героиня», а также награжденные орденами «Материнская слава» I и II степени, лица с инвалидностью первой группы.

9.6. Пользователями карты «Лицо с инвалидностью» являются лица с инвалидностью второй группы, имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.7. Пользователями карты «Ребенок с инвалидностью до 18 лет» являются дети с инвалидностью до 18 лет, имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.8. Пользователями карты «Сопровождающий инвалида до 18 лет» являются один из законных представителей (мать или отец, усыновитель/удочеритель, опекун, попечитель), воспитывающий ребенка с инвалидностью до 18 лет, имеющий регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.9. Пользователями транспортной карты ветерана ВОВ являются – участники, инвалиды Великой Отечественной войны, имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.10. Пользователями льготной карты ветерана являются - лица, приравненные к участникам, инвалидам Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств, имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.11. Пользователем карты «Участник декабрьских событий» являются - лица, подвергшиеся политической репрессии за участие в событиях 17-18 декабря 1986 года в Казахстане, реабилитированные в порядке, установленном Законом Республики Казахстан от 14 апреля 1993 года «О реабилитации жертв массовых политических репрессий» и имеющие регистрацию по месту жительства в городе Алматы.

9.12. Пользователь, желающий получить социальную карту пенсионера, социальную карту пенсионера старше 75 лет, социальную карту многодетной матери, карту «Республиканская льгота», карту «Лицо с инвалидностью», карту «Ребенок с инвалидностью до 18 лет», карту «Сопровождающий инвалида до 18 лет», транспортную карту ветерана ВОВ, льготную карту ветерана, карту «Участник декабрьских событий», обращается в районный отдел занятости и социальных программ в соответствии с регистрацией по месту жительства в городе Алматы или в Офис Оператора. Предоставляет оригинал документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего льготу.

9.12.1. Документ, подтверждающий льготу для пенсионеров по возрасту, пенсионеров старше 75 лет – пенсионное удостоверение Республики Казахстан.

9.12.2. Документ, подтверждающий льготу для многодетной матери – свидетельства о рождении 4-х и более детей.

9.12.3. Документ, подтверждающий Республиканскую льготу – орденская книжка или соответственно справка об инвалидности.

9.12.4. Документ, подтверждающий льготу для лиц с инвалидностью второй группы и детей с инвалидностью до 18 лет – справка об инвалидности.

9.12.5. Документ, подтверждающий льготу для лица, сопровождающего ребенка с инвалидностью до 18 лет – справка об инвалидности, свидетельство о рождении ребенка с ИИН, справка по опеке и попечительству (в случае опеки, попечительства).

9.12.6. Документ, подтверждающий льготу для ветерана ВОВ, лиц, приравненных к ним, а также для ветерана боевых действий на территории других государств – справка с ГЦВП.

9.12.7. Документ, подтверждающий льготу для лица, подвергшегося политической репрессии за участие в событиях 17-18 декабря 1986 года в Казахстане, реабилитированного в порядке, установленном Законом Республики Казахстан от 14 апреля 1993 года «О реабилитации жертв массовых политических репрессий» - удостоверение «Реабилитированного лица» и справка с прокуратуры «О реабилитации».

9.13. Стоимость выпуска социальной карты пенсионера, социальной карты пенсионера старше 75 лет, социальной карты многодетной матери, карты «Сопровождающий инвалида до 18 лет» составляет 500 (пятьсот) тенге.

9.14. Первичный выпуск карты «Республиканская льгота», карты «Лицо с инвалидностью», карты «Ребенок с инвалидностью до 18 лет», транспортной карты ветерана ВОВ, льготной карты ветерана, карты «Участник декабрьских событий» осуществляется бесплатно.

9.15. Стоимость перевыпуска социальной карты пенсионера, социальной карты пенсионера старше 75 лет, социальной карты многодетной матери, карты «Республиканская льгота», карты «Лицо с инвалидностью», карты «Ребенок с инвалидностью до 18 лет», карты «Сопровождающий инвалида до 18 лет», транспортной карты ветерана ВОВ, льготной карты ветерана, карты «Участник декабрьских событий» в случае утери, нефункционирования по истечении гарантийного срока, предусмотренного в пункте 19.4. настоящего Договора, составляет 950 (девятьсот пятьдесят) тенге.

9.16. При регистрации проезда посредством социальной карты пенсионера, социальной карты многодетной матери, карты «Сопровождающий инвалида до 18 лет» стоимость разового проезда составляет 60 (шестьдесят) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

9.17. При регистрации проезда посредством социальной карты пенсионера старше 75 лет, карты «Республиканская льгота», карты «Лицо с инвалидностью», карты «Ребенок с инвалидностью до 18 лет», транспортной карты ветерана ВОВ, льготной карты ветерана, карты «Участник декабрьских событий» проезд является бесплатным.

10. Порядок приобретения единого транспортного проездного

10.1. Единый транспортный проездной предназначен для всех Пользователей.

10.2. Приобрести единый транспортный проездной на основе Транспортной карты возможно:

- посредством Мобильного приложения;
- в Офисе Оператора;
- посредством интернет-сайтов платежных систем/организаций;
- посредством интернет-банкинга банков второго уровня;
- посредством платежных терминалов самообслуживания, осуществляющих продажу проездных длительного пользования.

10.3. Стоимость единого транспортного проездного составляет – 9 900 (девять тысяч девятьсот) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

10.4. При приобретении, а также на период действия единого транспортного проездного на Транспортной карте должен присутствовать положительный остаток в сумме не менее стоимости 1 (одной) поездки (120 тенге). Осуществить покупку единого транспортного проездного на следующий месяц можно только в период с 15 числа текущего месяца до 14 числа следующего месяца.

10.5. Единый транспортный проездной действует в течение одного календарного месяца с первого числа до последнего числа календарного месяца независимо от фактической даты его приобретения.

10.6. Стоимость единого транспортного проездного при утере единой транспортной карты, карты «Дизайнерская», брелока «ONAY!» не восстанавливается.

10.7. Возврат стоимости единого транспортного проездного осуществляется при следующих условиях:

- письменного обращения Пользователя на Сайт Оператора или же в Офис Оператора в срок до 15 числа текущего месяца;
 - отсутствие регистраций проезда по единому транспортному проездному.
- 10.8. Единый транспортный проездной не действует на пригородных железнодорожных пассажирских поездах ТОО «Пассажирская компания» Туран Экспресс».

11. Порядок приобретения проездного школьника

11.1. Проездной школьника предназначен для Пользователей карты «Школьник».

11.2. Приобрести проездной школьника на основе карты «Школьник» возможно:

- посредством Мобильного приложения;
- в Офисе Оператора;
- посредством интернет-сайтов платежных систем/организаций;
- посредством интернет-банкинга банков второго уровня;
- посредством платежных терминалов самообслуживания, осуществляющих продажу проездных длительного пользования.

11.3. Стоимость проездного школьника составляет – 2 000 (две тысячи) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

11.4. При приобретении, а также на период действия проездного школьника на карте «Школьник» должен присутствовать положительный остаток в сумме не менее стоимости 1 (одной) поездки (60 тенге). Осуществить покупку проездного школьника на следующий месяц можно только в период с 15 числа текущего месяца до 14 числа следующего месяца.

11.5. Проездной школьника действует в течение одного календарного месяца с первого числа до последнего числа календарного месяца независимо от фактической даты его приобретения.

11.6. Стоимость проездного школьника при утере карты «Школьник», на которую был приобретен проездной школьника, восстанавливается в течение 3 (трех) рабочих дней с даты перевыпуска карты «Школьник».

11.7. Возврат стоимости проездного школьника осуществляется при следующих условиях:

- письменного обращения Пользователя на Сайт Оператора или же в Офис Оператора в срок до 15 числа текущего месяца;
- отсутствие регистраций проезда по проездному школьника.

11.8. Проездной школьника не действует на пригородных железнодорожных пассажирских поездах ТОО «Пассажирская компания» Туран Экспресс».

12. Порядок приобретения проездного студента

12.1. Проездной студента предназначен для Пользователей карты «Студент».

12.2. Приобрести проездной студента на основе карты «Студент» возможно:

- посредством Мобильного приложения;
- в Офисе Оператора;
- посредством интернет-сайтов платежных систем/организаций;
- посредством интернет-банкинга банков второго уровня;
- посредством платежных терминалов самообслуживания, осуществляющих продажу проездных длительного пользования.

12.3. Стоимость проездного студента составляет – 4 200 (четыре тысячи двести) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

12.4. При приобретении, а также на период действия проездного студента на карте «Студент» должен присутствовать положительный остаток в сумме не менее стоимости 1 (одной) поездки (60 тенге). Осуществить покупку проездного студента на следующий месяц можно только в период с 15 числа текущего месяца до 14 числа следующего месяца.

12.5. Проездной студента действует в течение одного календарного месяца с первого числа до последнего числа календарного месяца независимо от фактической даты его приобретения.

12.6. Стоимость проездного студента при утере карты «Студент» на которую был приобретен проездной студента, восстанавливается в течение 3 (трех) рабочих дней с даты перевыпуска карты «Студент».

12.7. Возврат стоимости проездного студента осуществляется при следующих условиях:

- письменного обращения Пользователя на Сайт Оператора или же в Офис Оператора в срок до 15 числа текущего месяца;
- отсутствие регистраций проезда по проездному студента.

12.8. Проездной студента не действует на пригородных железнодорожных пассажирских поездах ТОО «Пассажирская компания» Туран Экспресс».

13. Порядок приобретения социального проездного

13.1. Социальный проездной предназначен для Пользователей социальной карты пенсионера.

13.2. Приобрести социальный проездной на основе социальной карты пенсионера возможно:

- посредством Мобильного приложения;
- в Офисе Оператора;
- посредством интернет-сайтов платежных систем/организаций;
- посредством интернет-банкинга банков второго уровня;
- посредством платежных терминалов самообслуживания, осуществляющих продажу проездных длительного пользования.

13.3. Стоимость социального проездного составляет – 3 000 (три тысячи) тенге, если иное не установлено местным исполнительным/представительным органом.

13.4. При приобретении, а также на период действия социального проездного на социальной карте пенсионера, должен присутствовать положительный остаток в сумме не менее стоимости 1 (одной) поездки (60 тенге). Осуществить покупку социального проездного на следующий месяц можно только в период с 15 числа текущего месяца до 14 числа следующего месяца.

13.5. Социальный проездной действует в течение одного календарного месяца с первого числа до последнего числа календарного месяца независимо от фактической даты его приобретения.

13.6. Стоимость социального проездного при утере социальной карты пенсионера, на которую был приобретен социальный проездной, восстанавливается в течение 3 (трех) рабочих дней с даты перевыпуска социальной карты пенсионера.

13.7. Возврат стоимости социального проездного осуществляется при следующих условиях:

- письменного обращения Пользователя на Сайт Оператора или же в Офис Оператора в срок до 15 числа текущего месяца;
- отсутствие регистраций проезда по социальному проездному.

13.8. Социальный проездной не действует на пригородных железнодорожных пассажирских поездах ТОО «Пассажирская компания» Туран Экспресс».

14. Общие положения о порядке оплаты за проезд в Общественном транспорте

14.1. Оплату за проезд в Общественном транспорте можно произвести, как в наличной форме, так и в безналичной форме посредством:

- использования платежных терминалов самообслуживания, банкоматов, осуществляющих прием оплаты за проезд в Общественном транспорте;
- использования интернет-сайтов платежных систем/организаций;
- использования электронного кошелька «QIWI кошелек» (ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИБИ Казахстан), «Касса24» (ТОО «ASTANA-PLAT» (АСТАНА-ПЛАТ), «Ю кошелек» (ТОО «RPS Asia»);
- использования интернет-банкинга банков второго уровня;
- USSD (ЮССДи) сервиса оператора мобильной связи Beeline (оплата проезда с баланса номера телефона Пользователя);
- SMS (СМС) сервиса операторов мобильной связи Kcell, Activ, Beeline, Izi, Tele2, Altel (оплата проезда с баланса номера телефона Пользователя);
- платежного сервиса beemoney.beeline.kz, pay.beeline.kz;
- касс автоматизированных отделений АО «Казпочта»;
- Мобильного приложения используя платежную карточку.

14.2. Пользователям (только для абонентов Beeline), желающим оплатить за проезд в автобусе, троллейбусе посредством USSD (ЮССДи) сервиса необходимо набрать в

мобильном телефоне следующую команду - *202*1*ONAY-код#. После осуществления оплаты за проезд посредством USSD (ЮССДи) сервиса Пользователь получает Электронный билет на мобильный телефон.

14.3. Пользователям (абонентам Kcell, Activ, Beeline, Izi, Tele2, Altel), желающим оплатить за проезд в автобусе, троллейбусе посредством SMS (CMC) сервиса необходимо отправить сообщение с указанием ONAY-кода на номер 9909. После осуществления оплаты за проезд посредством SMS (CMC) сервиса Пользователь получает Электронный билет на мобильный телефон.

14.4. При оплате за проезд посредством SMS (CMC) и/или USSD (ЮССДи) сервисов стоимость разового проезда составляет 120 (сто) тенге. Льготный проезд при оплате посредством SMS (CMC) и/или USSD (ЮССДи) сервисов не действует.

15. Порядок проверки оплаты, регистрации проезда в Общественном транспорте

15.1. Контроль за оплатой, регистрацией проезда в автобусе(ах), троллейбусе(ах) осуществляет Контрольно-ревизионное управление перевозчиков посредством проверки Транспортной карты Пользователя(ей) мобильным терминалом контролёра, Электронного билета мобильным приложением контролера.

15.2. Произведенная оплата или регистрация проезда, действительна только в одном направлении маршрута от одного до другого конечного остановочного пункта (далее по тексту «Рейс»).

15.3. При регистрации проезда посредством Транспортной карты Пользователю необходимо предъявить контролеру Транспортную карту.

15.4. Для проверки Транспортных карт контролёр подносит Транспортную карту Пользователя к считывателю терминала контролёра.

15.5. Если по Транспортной карте проводили регистрацию проезда в течение проверяемого Рейса, то Пользователь определяется, как зарегистрировавший свой проезд. Терминал контролёра издает звуковой сигнал, на экране отображается информация о том, что контроль пройден.

15.6. Если последняя регистрация проезда по Транспортной карте Пользователя производилась не на проверяемом Рейсе или в другом транспортном средстве, терминал контролёра издает звуковой сигнал, на экран выводится сообщение о том, что Пользователь не зарегистрировал свой проезд.

15.7. При регистрации проезда посредством Мобильного приложения Пользователю необходимо предъявить контролеру Электронный билет. На Электронном билете указан код проверки, по которому контролер проверяет регистрацию проезда.

15.8. При оплате за проезд посредством SMS (CMC) и/или USSD (ЮССДи) сервисов Пользователю необходимо предъявить контролеру Электронный билет. На Электронном билете указан код проверки, по которому контролер проверяет оплату за проезд.

15.9. На лиц, не оплативших и не зарегистрировавших проезд в автобусе(ах), троллейбусе(ах), и не желающих приобрести единую транспортную карту для оплаты и дальнейшей регистрации проезда, сотрудниками местной полиции оформляется административное правонарушение 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 двух месячных расчетных показателей).

15.10. На водителей автобуса(ов), троллейбуса(ов), осуществивших безбилетный провоз пассажиров, сотрудниками территориального органа в области транспорта и коммуникации оформляется административное правонарушение в соответствии с пунктом 3) статьи 623 Кодекса Республики Казахстан «Об административных правонарушениях» (безбилетный провоз пассажиров в трамвае, троллейбусе, автобусе городского и пригородного сообщения и маршрутном такси - влечет штраф в размере пяти месячных расчетных показателей).

16. Права и обязанности Сторон

16.1. Оператор вправе:

16.1.1. осуществлять запись входящих звонков во избежание неоднократного обращения Пользователя посредством телефонной связи по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора, нарушения Пользователем этических норм.

16.2. Оператор обязан:

16.2.1. соблюдать условия настоящего Договора и действующее законодательство Республики Казахстан.

16.3. Пользователь вправе:

16.3.1. пользоваться Услугами Оператора согласно условиям установленным настоящим Договором.

16.4. Пользователь обязан:

16.4.1. для регистрации, оплаты проезда в Общественном транспорте использовать исключительно Транспортную карту, Мобильное приложение, SMS (СМС) и/или USSD (ЮССДи) сервисы, а также специальное оборудование, предусмотренные АСУОП;

16.4.2. оплачивать проезд в Общественном транспорте в соответствии со статьей 14 настоящего Договора;

16.4.3. предъявлять контролерам Транспортную карту, Электронный билет в целях проверки контролерами наличия оплаты, регистрации проезда в автобусе(ах), троллейбусе(ах);

16.4.4. самостоятельно следить за остатком денежных средств на Транспортной карте, Виртуальной транспортной карте;

16.4.5. не использовать Транспортную карту, Виртуальную транспортную карту для организации и проведения лотерей, голосований, викторин, распространения рекламы, а также других действий, приводящих к нарушению прав третьих лиц, работоспособности оборудования и устройств связи;

16.4.6. при наличии визуальных изменений на персонифицированной транспортной карте (выцветшее, неразборчивое фото, невозможность прочтения: ФИО; числа, месяца, года рождения; частично или полностью номера персонифицированной транспортной карты), обратиться за перевыпуском персонифицированной транспортной карты в Офис Оператора;

16.4.7. при обращении в офис(ы) Оператора предъявлять по требованию документ, удостоверяющий личность и иные документы, необходимые Оператору;

16.4.8. не передавать персонифицированную Транспортную карту третьим лицам в целях её использования ими на Общественном транспорте.

17. Ответственность Сторон

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

17.2. Оператор не несет ответственность за:

17.2.1. за любые убытки, потери Пользователя, возникшие по собственной небрежности, невнимательности и/или вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения Пользователем условий настоящего Договора;

17.2.2. перевозку Пользователя(ей) в Общественном транспорте;

17.2.3. возможные убытки Пользователя, связанные со случайным, косвенным ущербом, включая без ограничений, ущерб, связанный с потерей прибыли Пользователем, прерыванием деловой активности и другими материальными потерями, возникающими при пользовании Услугами (упущенная выгода);

17.2.4. за срыв работы перевозчиком(ами), противоправные действия третьих лиц, а равно за иное невыполнение или ненадлежащее выполнение условий настоящего Договора, произошедшие по причинам, не зависящим от Оператора, в том числе обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), включая, но, не ограничиваясь: объявленная или необъявленная война, гражданская война, беспорядки и революции, различные виды хакерских атак, в частности DoS и DDoS-атаки, 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, препятствующих выполнению условий настоящего Договора;

- 17.2.5. за возможное ухудшение/не оказания Услуг вследствие повреждения третьими лицами оборудования АСУОП или ненадлежащей его эксплуатации;
- 17.2.6. за распространение любого рода информации и любой вред, причиненный третьими лицами Пользователю(ям);
- 17.2.7. за возможные нежелательные для Пользователя последствия, возникшие вследствие оказания Пользователю консультаций (устных и/или письменных);
- 17.2.8. несоответствие индивидуальным ожиданиям Пользователя и его субъективным оценкам;
- 17.2.9. за действия, произведенные Пользователем или от его имени, через Мобильное приложение и (или) через другие электронные средства приема/выдачи платежей;
- 17.2.10. за отказ в оформлении, выдачи персонифицированных Транспортных карт в случае непредоставления Пользователем документов, предусмотренных настоящим Договором.
- 17.3. Пользователь несет полную ответственность за неосуществление регистрации проезда и/или неоплату и/или несвоевременную оплату за проезд в Общественном транспорте в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

18. Порядок вступления в силу, расторжения, изменения условий Договора

- 18.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента размещения его на Сайте Оператора и действует до его прекращения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и/или условиями настоящего Договора.
- 18.2. С момента размещения настоящего Договора на Пользователя(ей) распространяются условия, предусмотренные настоящим Договором. Использование Пользователями Общественного транспорта означает безусловное принятие Пользователем условий настоящего Договора и его присоединение к настоящему Договору в целом.
- 18.3. Оператор в одностороннем порядке может внести изменения и/или дополнения в настоящий Договор путем размещения на Сайте Оператора измененной редакции настоящего Договора. Такие изменения и/или дополнения действуют с момента размещения их на Сайте Оператора.

19. Особые условия

- 19.1. При оформлении персонифицированных Транспортных карт, Пользователь выражает свое согласие на сбор и обработку его персональных данных, включая, но не ограничиваясь, информации о Пользователе, сбор и использование которых необходимы Оператору и/или уполномоченным государственным органам Республики Казахстан.
- 19.2. Возврат залоговой стоимости (в случае возврата Транспортной карты), остатка денежных средств на Транспортной карте осуществляется в Офисе Оператора при условии письменного согласия Пользователя с условиями возврата. Возврат залоговой стоимости осуществляется при условии предъявления рабочей Транспортной карты без следов её физического износа и оригинала документа, удостоверяющего личность с учетом положений пункта 4.2. настоящего Договора. Возврат денежных средств на Транспортной карте осуществляется исключительно на источник, с которого поступили денежные средства, а также тем же способом, который был использован при оплате проезда, при условии предоставления Пользователем соответствующего письменного заявления, оригинала документа, удостоверяющего личность и подтверждающего(их) документа(ов) на сумму возврата (в целях избежания случаев выдачи остатка денежных средств третьим лицам, нашедшим утерянную Транспортную карту). При возврате денежных средств на Транспортной карте, Оператором осуществляется удержание комиссии в размере 2 (два) % от суммы возвращаемых денежных средств в целях возмещения расходов Оператора, связанных с оплатой соответствующих комиссий Агентам. При возврате денежных средств на Транспортной карте безналичным способом, Оператором дополнительно осуществляется удержание банковской комиссии в размере 250 (двухсот пятидесяти) тенге. При этом, срок для проведения проверки правомерности использования Транспортной карты и актуальности данных о внесенных на Транспортную карту и не потраченных Пользователем денежных средствах, может составлять до 3 (трех) рабочих дней с даты предъявления Транспортной карты к возврату.

19.3. Перевыпустить персонифицированную Транспортную карту с сохранением на ней остатка денежных средств можно в Офисе Оператора при условии заполнения соответствующего заявления и наличия оригиналов следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность с ИИН;
- справки с учебного заведения на текущий учебный год для перевыпуска карты «Школьник»;
- справки с учебного заведения для перевыпуска карты «Студент» с датой выдачи не более 10 (десяти) календарных дней;
- пенсионного удостоверения Республики Казахстан для перевыпуска социальной карты пенсионера, социальной карты пенсионера старше 75 лет;
- справки об инвалидности для перевыпуска карты «Лицо с инвалидностью», карты «Ребенок с инвалидностью до 18 лет»;
- справки об инвалидности, свидетельства о рождении ребенка, ИИН, справки по опеке и попечительству (в случае опеки, попечительства) для перевыпуска карты «Сопровождающий инвалида до 18 лет»;
- справки с ГЦВП для перевыпуска транспортной карты ветерана ВОВ, льготной карты ветерана;
- удостоверения «Реабилитированного лица» и справки с прокуратуры «О реабилитации» для перевыпуска карты «Участник декабрьских событий»;
- свидетельств о рождении 4-х и более детей для перевыпуска социальной карты многодетной матери;
- орденской книжки или соответственно справки об инвалидности для перевыпуска карты «Республиканская льгота»;
- для перевыпуска карты «Школьник», карты «Дети от 7 до 18 лет», карты «Студент» по стоимости 950 (девятьсот пятьдесят) тенге, справки, подтверждающей, что ребенок является воспитанником:
 - детского дома для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями;
 - детского дома семейного типа;
 - детской деревни семейного типа;
 - дома юношества;
 - школы-интерната для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
 - школы-интерната для детей из многодетных и малообеспеченных семей.

19.4. Гарантийный срок на Транспортную карту составляет 1 (один) календарный год со дня приобретения Транспортной карты или со дня первой оплаты за проезд посредством Транспортной карты. В течение гарантийного срока Оператор осуществляет замену нефункционирующей Транспортной карты, при условии отсутствия на ней признаков механических, химических, радиационных и иных физических воздействий. Замена Транспортной карты осуществляется в Офисе Оператора.

19.5. В случае обнаружения Оператором использования персонифицированных Транспортных карт, проездных длительного пользования не надлежащими пользователями, использования персонифицированных Транспортных карт на которых отсутствует, не соответствует, изменена или не читается, нанесенная Оператором информация о персональных данных Пользователя (фотография; ФИО; число, месяц, год рождения; номер персонифицированной Транспортной карты), Оператор имеет право заблокировать такие персонифицированные Транспортные карты, проездные длительного пользования без какого-либо уведомления об этом Пользователя.

19.6. Стоимость Транспортной карты может быть изменена в случае изменения тарифа на регулярные автомобильные перевозки пассажиров местным исполнительным/представительным органом и/или в случае увеличения себестоимости Транспортной карты.

19.7. Пользователь может заблокировать Транспортную карту посредством Мобильного приложения, соответствующего письменного обращения на Сайт Оператора или же в Офис Оператора при условии предоставления Пользователем информации достаточной для идентификации Пользователя. В случае письменного обращения в Офис Оператора, Пользователю необходимо иметь документ, удостоверяющий личность. Приём письменных обращений по блокировке Транспортных карт осуществляется в рабочие дни

с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 часов. Обращения, отправленные после 18:00 часов, будут приняты в обработку на следующий рабочий день. Обращения, отправленные в выходные или праздничные дни, будут приняты в обработку в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Блокировка Транспортных карт осуществляется в течение 24 (двадцати четырех) часов с даты получения соответствующего письменного обращения с учетом вышеуказанных часов приема. Транспортные карты также могут быть заблокированы Пользователем посредством обращения в Call центр Оператора (+7 (727) 397 01 91) при условии наличия зарегистрированного кодового слова к Транспортной карте.

19.8. Настоящий Договор публикуется на государственном и русском языках. В случае разночтения преобладающую силу имеет текст на русском языке.

19.9. Если любое из условий настоящего 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 Договора полностью или в части.

20. Адреса, реквизиты Сторон:

Оператор: ТОО «Транспортный холдинг города Алматы» г. Алматы, ул. Рыскулбекова, 33/1 Директор <u>Д.С. Сабытов</u> Сабытов Д.К.	Пользователь:
---	----------------------

