**Пользовательское соглашение об оказании услуги
«автобусная перевозка по требованию»**

Настоящее соглашение об оказании услуги «автобусная перевозка по требованию» (далее – Соглашение) регулирует отношения между ГУП «Мосгортранс» и любым физическим лицом, акцептовавшим Соглашение, при заказе и оказании услуги «автобусная перевозка по требованию».

Соглашение является публичным договором присоединения.

Акцепт условий Соглашения осуществляется Пользователем посредством установки мобильного приложения «Московский транспорт» и принятия всех условий Соглашения (Пользователь нажимает на кнопку «продолжить» под словами «Продолжая, я принимаю условия Пользовательского соглашения ГУП «Мосгортранс» об оказании услуги «автобусная перевозка по требованию»).

Соглашение заключается в электронном виде и не требует его подписания на бумажном носителе.

**I. Термины и определения, используемые в Соглашении**

1. В Соглашении используются следующие термины и определения:

1.1. Мобильное приложение – мобильное приложение «Московский транспорт» для пассажиров общественного транспорта города Москвы.

1.2. Перевозчик – Государственное унитарное предприятие города Москвы «Мосгортранс» (ГУП «Мосгортранс»);

1.3.  Услуга — перевозка Пассажира Перевозчиком в соответствии с правилами оказания услуги автобусная перевозка по требованию;

1.4. Место оказания услуг:

- Троицкий и Новомосковский административные округа города Москвы;

- Западный административный округ города Москвы (территория инновационного центра «Сколково»).

1.5. Пользователь — любое физическое лицо, акцептовавшее условия настоящего Соглашения посредством мобильного приложения;

Для целей настоящего Соглашения, Пользователем может быть только лицо, достигшее 14-ти летнего возраста. Осуществляя заказ Услуги, Пользователь подтверждает, что соответствует указанному требованию.

1.6. Пассажир – Пользователь, заказавший поездку при помощи Мобильного приложения и иные лица, осуществляющие поездку с Пользователем (в случае заказа Услуги с одного Аккаунта для нескольких лиц одновременно) Для лиц, использующих право на льготный проезд, возможность заказа поездки для нескольких лиц не предоставляется. Для заказа проезда для лиц, осуществляющих поездку с Пользователем, имеющим право на льготный проезд, необходимо оформить поездку с другого Аккаунта.

Для целей настоящего Соглашения, Пассажиром может быть также лицо в возрасте от 7-ми до 14-ти лет, осуществляющее поездку самостоятельно, при условии, что заказ Услуги в Мобильном приложении для них осуществил их законный представитель (родитель или опекун).

1.7. Аккаунт – учетная запись Пользователя в мобильном приложении с привязанной к ней банковской картой для осуществления оплаты Услуги;

1.8. Транспортные средства - транспортные средства категории М2, используемые Перевозчиком для оказания Услуги.

1.9. Водитель – лицо, непосредственно управляющее Транспортным средством, находящееся в трудовых или гражданско-правовых отношениях с Перевозчиком.

1.10. КМ – карта москвича.

1.10.1. СКМО – социальная карта московской области

1.11. Льготный проезд – возможность использования льготы при оказании Услуги в соответствии с условиями использования КМ или СКМО в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.12. Валидатор – электронное устройство, являющееся частью автоматизированной системы контроля проезда, предназначенное для проверки проездных документов, в том числе КМ/СКМО, установленное в Транспортном средстве.

**II. Правила оказания Услуги**

2.1. Услуга является видом регулярной перевозки пассажиров и багажа по нерегулируемым тарифам с посадкой и высадкой пассажиров в не запрещенных правилами дорожного движения местах, указанных в Мобильном приложении как места посадки и высадки, по маршруту регулярных перевозок и предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», Федеральным законом от 13.07.2015 № 220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»,постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».

2.2. Условия предоставления Услуги, не урегулированные нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.1 Соглашения, устанавливаются настоящим Соглашением.

2.3. Заказ Услуги возможен только посредством Мобильного приложения. Оплата производится в момент заказа Услуги с последующим формированием QR кода, который необходимо отсканировать при посадке в транспортное средство.

2.3.1. Чтобы воспользоваться Льготным проездом Пользователь при заказе Услуги должен выбрать опцию «Льготный проезд».

2.3.2. При использовании Льготного проезда Пользователь/Пассажир сканирует QR код в соответствии с п. 2.3 Соглашения. Кроме того, Пользователь/Пассажир обязан приложить свою КМ/СКМО к специальному Валидатору, установленному в Транспортном средстве.

2.3.3. После утвердительной индикации на Валидаторе Пользователь/Пассажир подтверждает своё право на Льготный проезд, а Перевозчик не вправе требовать от него оплаты Услуг.

2.4. Стоимость Услуги определяется в соответствии с тарифом, установленном Перевозчиком, и количеством Пассажиров, указанных Пользователем, и отображается в мобильном приложении при заказе услуги Пользователем.

2.5. Время подачи транспортного средства на обозначенную Пользователем остановку указывается в Мобильном приложении исходя из наличия транспортных средств, следующих в заданном направлении, наличия свободных мест, дорожной ситуации, а также иных факторов.

2.6. Указываемое при заказе Услуги время до прибытия транспортного средства на остановку и время в пути являются предварительным и могут быть изменены Перевозчиком в одностороннем порядке в зависимости от дорожной ситуации и иных факторов.

2.7. Время ожидания Пассажира составляет 2 (две) минуты с момента, когда Транспортное средство прибыло на остановку (точку посадки).

2.8. Услуга предоставляется на территории города Москвы:

- Троицкий и Новомосковский административные округа города Москвы: ежедневно с 5:30 до 23:00;

- Западный административный округ города Москвы (территория инновационного центра «Сколково»): по рабочим дням с 7:00 до 21:00.

2.9. Перечень остановок (места посадки и высадки) устанавливается Перевозчиком.

2.9.1. Места посадки и высадки могут быть изменены Перевозчиком в Мобильном приложении по своему усмотрению в одностороннем порядке без дополнительного согласования с Пользователями.

2.9.2. Высадка вне заданной точки назначения возможна только в случае форс-мажорных ситуаций (поломка транспортного средства, ДТП и др.) по решению Перевозчика.

2.10. Услуга не может быть оказана маломобильной категории граждан в связи с использованием в рамках настоящей Услуги транспортных средств, необорудованных специальными техническими средствами (крепежи для коляски, аппарели, подъемники, пандусы и т.п.).

2.11. Пользователь имеет возможность за свой счет заказывать Услугу для иных лиц посредством своего Аккаунта, в пределах доступного для заказа количества свободных мест.

2.11.1. В случае заказа Услуги с одного Аккаунта для нескольких лиц одновременно, оплата производится за каждого пассажира в отдельности.

2.12. Пассажир имеет право бесплатно провозить с собой:

- детей в возрасте не старше семи лет без предоставления отдельных мест для сидения;

- малогабаритную ручную кладь и багаж весом до 10 кг, сумма измерений которого по длине, ширине и высоте не превышает 100 см, без предоставления отдельных мест для перевозки.

2.13. Пользователь самостоятельно несет ответственность за свою безопасность во время следования к/от места посадки/высадки, во время ожидания транспортного средства и при совершении посадки/высадки из транспортного средства.

2.14. Пользователь соглашается с тем, что:

- в Мобильном приложении будут предложены места посадки и высадки, и их принятие является условием оказания Услуги;

- необходимо самостоятельно пройти до места посадки для получения Услуги и от места высадки до места конечного назначения;

- возможность подачи транспортного средства не гарантирована и определяется доступностью ТС, наличием свободных мест, дорожной ситуацией и другими факторами;

- поездка может совершаться в транспортном средстве совместно с другими пассажирами;

- транспортное средство может отклоняться от маршрута следования для подбора других пассажиров.

2.15. Перевозчик вправе в одностороннем порядке изменять условия Соглашения и всех его неотъемлемых частей без согласования с Пользователем с уведомлением последнего посредством размещения в Мобильном приложении новой редакции Соглашения или какой-либо его неотъемлемой части.

**III. Стоимость Услуги и порядок оплаты**

3.1. Стоимость одной поездки составляет 70 (семьдесят) рубля, 00 копеек, включая НДС в размере 20 %.

3.2. Оплата Услуг осуществляется Пользователем в Мобильном приложении, исключительно в безналичной форме, путем списания денежных средств с банковской карты, указанной в Аккаунте Пользователя.

У Пользователя, имеющего право на льготный проезд, оплата за проезд не списывается.

3.2.1. В случае если в Аккаунте отсутствуют данные банковской карты, при заказе Услуги Пользователь будет перенаправлен на форму привязки банковской карты. При привязке Пользователем каждой банковской карты, может производиться проверка положительного баланса по ней, для чего производится списание денежной суммы в размере от 1 до 10 рублей с возвратом ее на банковскую карту Пользователя в течение 24 часов с момента списания.

3.2.2. Пользователь может в любое время изменить или удалить данные привязанных банковских карт в своем Аккаунте, а также добавить данные новой карты. В случае, если Пользователь указал в Аккаунте данные нескольких банковских карт, при оплате ему будет предложено выбрать одну из них.

3.3. Перевозчик не имеет доступа к данным банковской карты. Платеж осуществляется с участием уполномоченного оператора по приему платежей или оператора электронных денежных средств и регулируется правилами международных платежных систем, банков (в том числе банка-эмитента привязанной банковской карты) и других участников расчетов.

3.4. При заказе Услуг на счете банковской карты осуществляется временное резервирование (холдирование) денежных средств в размере стоимости Услуги, и денежные средства списываются с банковской карты Пользователя в момент завершения поездки (либо в момент нарушения Пользователем условий бесплатной отмены поездки).

В случае отмены поездки Пользователем в течение 90 секунд с момента заказа, а также в иных случаях отмены поездки без штрафных санкций, установленных настоящим Соглашением, денежные средства, зарезервированные на карте, возвращаются Пользователю в течение 30 дней с момента отмены/принятия решения о возврате в соответствии с п. 4.7. Соглашения, на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

3.5. Перевозчик не гарантирует отсутствия ошибок и сбоев при безналичной оплате.  В совершении платежей с использованием банковской карты Пользователю может быть отказано в случаях, предусмотренных законодательством, в частности в случае отсутствия опции банковской карты на совершение интернет-платежей; недостаточности средств на банковской карте; неверном вводе данных банковской карты; истечении срока действия банковской карты и т.д.

**IV. Ответственность сторон**

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в рамках настоящего Соглашения Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Перевозчик освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств при оказании услуги в том случае, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло по не зависящим от Перевозчика обстоятельствам.

4.3. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуги, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, террористическими актами, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.

4.4. В случае нарушения Пользователем условий Соглашения, Перевозчик имеет право в одностороннем порядке отказаться от оказания Услуги.

4.5. За позднюю отмену поездки или неявку Пользователя к месту посадки в транспортное средство предусматриваются следующие штрафные санкции:

4.5.1. За неявку – полная стоимость поездки;

4.5.2. За позднюю отмену:

- при отмене поездки в течение 90 секунд с момента заказа (заказом является клик по кнопке «Оплатить поездку» в Мобильном приложении) штрафные санкции
не применяются;

- при отмене после 90 секунд с момента заказа удерживается полная стоимость поездки.

4.6. Штрафные санкции, указанные в пп. 4.5.1. и 4.5.2. не применяются при первом заказе Услуги Пользователем.

4.7. Стоимость поездки Пассажиру может быть возмещена по решению Перевозчика в случае отмены поездки Перевозчиком из-за невозможности ее выполнения по независящим от сторон причинам, либо может быть возмещена в иных случаях, когда Пассажир не смог совершить поездку по вине Перевозчика (такие случаи рассматриваются индивидуально).

4.8.  Возврат денежных средств осуществляется на основании Заявления, представляемого Пользователем:

4.8.1. в Сервисный центр «Московский транспорт» или Пассажирское агентство ГУП «Мосгортранс».

- Сервисный центр «Московский транспорт» расположен по адресу:
ул. Старая Басманная, д. 20, корп. 1, время работы: ежедневно с 8:00 до 20:00, без перерыва;

- Пассажирское агентство ГУП «Мосгортранс» расположено по адресу: Лубянский пр., д. 5, стр. 1, время работы: пн-чт с 8:00 до 17:00, пт с 8:00 до 15:45, перерыв с 12:00 до 12:45.

4.8.2. на адрес электронной почты: vozvratpoputi@transport.mos.ru

- форма заявления на возврат денежных средств находится на официальном сайте ГУП «Мосгортранс», в разделе сервиса «По Пути», по адресу: www.mosgortrans.ru/about/projects/po-puti/

4.9. Средства за поездку возвращаются Пользователю в течение 30 дней с момента предъявления соответствующего Заявления, на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

**V. Права и обязанности Сторон**

5.1. Пользователь/Пассажир обязан:

- отсканировать QR код на входе в транспортное средство для подтверждения поездки, при выборе функции льготный проезд подтвердить свое право на льготу, приложив к валидатору КМ/СКМО;

- осуществить оплату Услуги в Мобильном приложении;

- покинуть транспортное средство по прибытии на место высадки, либо по требованию Водителя в форс-мажорных ситуациях (п. 2.9.2. Соглашения);

- не менее одного раза в месяц знакомиться с содержанием Соглашения, размещённого в мобильном приложении, в целях своевременного ознакомления с его изменениями;

- соблюдать все условия настоящего Соглашения.

5.2. Пользователь/Пассажир вправе:

- отменить поездку в течение 90 секунд с момента заказа (заказом является клик по кнопке «Оплатить поездку» в Мобильном приложении). При этом, Пользователь может без ограничений отменить поездку не более 5 (пяти) раз в течение суток. После 5-й отмены, до конца текущего дня для Пользователя ограничивается возможность заказа Услуги (заказ Услуги невозможен);

- требовать возврата стоимости поездки в случае отмены поездки Перевозчиком из-за невозможности ее выполнения по независящим от сторон причинам в соответствии с пунктом 4.7. настоящего Соглашения;

5.3. Пассажиру запрещено:

- осуществлять поездку без оплаты Услуги в Мобильном приложении или сканирования QR кода на входе в транспортное средство;

- проезжать в пачкающей одежде, провозить зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и другие) вещества, холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки, а также вещи (предметы), загрязняющие транспортные средства или одежду пассажиров (напитки в одноразовой таре);

- курить в транспортном средстве;

- находиться в транспортном средстве в состоянии опьянения, распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию, употреблять наркотические средства или психотропные вещества;

- повреждать подвижной состав и оборудование, находящееся в салоне;

- самовольно приводить в действие механизмы для открытия дверей, средства пожаротушения, рычаги аварийных люков, кольца аварийных выходов и другое оборудование, а также препятствовать закрытию и открытию дверей, если это не требуется для предотвращения несчастных случаев, связанных с угрозой жизни и здоровью пассажиров;

-  отвлекать водителя и разговаривать с ним во время движения;

- провозить домашних животных;

- с целью обеспечения безопасности перевозки, на основании пп 2.3 ст 22 Устава автомобильного транспорта, в транспортных средствах запрещено провозить чемоданы, хозяйственные сумки и багаж, кроме указанного в пп 2.12, а также велосипеды и самокаты, в т.ч. детские, детские коляски в сложенном и разложенном состоянии, музыкальные инструменты, спортивный, строительный и садовый инвентарь, строительные материалы, мебель и предметы интерьера и др., размещение которого в салоне автобуса может препятствовать входу, выходу или эвакуации пассажиров.

5.4. Водитель обязан:

- соблюдать нормы общения и правила поведения при оказании Услуги.

- соблюдать правила дорожного движения и технику безопасности при эксплуатации транспортного средства. При обнаружении или получении от пассажиров информации о наличии в салоне подвижного состава предметов, которые могут представлять опасность для жизни и здоровья, а также запаха гари, дыма, огня, воздействия электрического тока действовать согласно инструкциям.

5.5. Водителю во время движения категорически запрещено: курить, пользоваться мобильным телефоном, отвлекаться от управления, принимать пищу.

**VI. Порядок разрешения споров и урегулирования претензий**

6.1. В случае возникновения споров между Пользователем/Пассажиром и Перевозчиком по вопросам, связанным с оказанием услуги, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров между собой.

Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Претензии Пользователей/Пассажиров по предоставляемым услугам принимаются и рассматриваются Перевозчиком только в письменном виде и в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением и действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Для разрешения споров, возникших между Пользователем/Пассажиром и Перевозчиком в результате оказания услуги, применяется следующий претензионный порядок:

6.2.1. Пользователь/Пассажир, считающий, что его права нарушены из-за действий Перевозчика, направляет последнему претензию, содержащую суть предъявляемого требования, обоснование его предъявления, а также все данные Пользователя/Пассажира. Претензия направляется Перевозчику в письменном виде посредством отправки по почте или на электронную почту, указанную на сайте Перевозчика. Срок рассмотрения претензии - 30 (тридцать) календарных дней с даты ее получения Перевозчиком.

6.2.2. Перевозчиком не рассматриваются анонимные претензии или претензии, не позволяющие идентифицировать Пользователя/Пассажира на основе предоставленных им при регистрации данных, или претензии, не содержащие данных, указанных в настоящем пункте настоящего Соглашения.

6.2.3. В случае если в результате обязательного досудебного порядка урегулирования споров Стороны не могут достичь согласия, все споры подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**VII. Персональные данные**

7.1. Пользователь, заключая настоящее Соглашение, даёт согласие на обработку своих персональных данных, предоставленных Перевозчику в процессе исполнения Соглашения, включая передачу о нём третьим лицам с целью исполнения настоящего Соглашения, а также в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. При этом Пользователь соглашается, что обработка его персональных данных осуществляется исключительно в целях исполнения настоящего Соглашения, и может осуществляться в форме сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения, использования. Настоящим Пользователь также даёт согласие на передачу своих персональных данных третьим лицам в целях исполнения настоящего Соглашения. Перевозчик гарантирует Пользователю принятие всех необходимых по надлежащей обработке и сохранению конфиденциальности персональных данных в соответствии с локальными актами Перевозчика и законодательства Российской Федерации.

7.2. Согласие Пользователя на обработку персональных данных (в том числе согласие на передачу данных) действует до момента прекращения действия Соглашения или получения Перевозчиком отзыва согласия на обработку персональных данных от Пользователя.

7.3. В случае направления Пользователем отзыва согласия на обработку персональных данных (в том числе согласия на передачу данных) Соглашение между Перевозчиком и Пользователем прекращает своё действие.