**Памятка потребителю**

**Услуги такси**

**Предоставление информации потребителю**

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

- наименование перевозчика, его адрес и телефоны,

- номер разрешения на таксистскую деятельность, срок его действия и орган, который выдал это разрешение,

- тарифы за пользование такси.

**Заключение договора**

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

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

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

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

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

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

Договор перевозки легковым такси является **публичным**, то есть перевозчик обязан заключить его с любым обратившимся к нему потребителем, за исключением случаев, когда предлагаемый пассажиром маршрут или поведение пассажира может создавать угрозу безопасности водителя (например, нахождение лица в состоянии алкогольного опьянения).

* Принятый к исполнению заказ исполнитель обязан зарегистрировать в журнале регистрации и сообщить его номер пассажиру.
* Пассажир вправе определить маршрут перевозки, сообщить другую необходимую информацию, связанную с особенностями перевозки (например, перевозка ребенка с использованием удерживающего устройства, багаж и другие).

**В такси МОЖНО перевозить:**



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

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

**В такси ЗАПРЕЩЕНО перевозить:**

- зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и др.) вещества,

- холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки,

- вещи (предметы), загрязняющие транспортные средства или одежду пассажиров.

**Порядок оказания услуг**

**Безопасность услуг такси**

Перевозчик обязан соблюдать требования по обеспечению безопасности пассажиров легкового такси:

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

**Оплата услуг такси**

на основании установленных тарифов

независимо от пробега легкового такси и времени пользования им

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

**Предъявление претензий**

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

Потребитель вправе потребовать:

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

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

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

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) ***обязательна***