

Памятка по услугам такси

Долгое ожидание машины, завышение стоимости водителем по сравнению со стоимостью, озвученной при заказе, риск опоздания, грубость, поломка автомобиля в пути следования, аварийные ситуации – проблемы с которыми сталкиваются пассажиры.

Управление обращает внимание потребителей!

Фрахтовщик (далее исполнитель) должны соблюдать Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом, утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02. 2009 г. № 112.

В целях обеспечения безопасности пассажиров и идентификации легковых такси по отношению к иным транспортным средствам они оборудуются опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства и включается при готовности легкового такси к перевозке пассажиров и багажа. На кузов автомобиля наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке.

Добросовестный исполнитель услуги на передней панели легкового такси справа от водителя размещает следующую информацию:

полное или краткое наименование фрахтовщика;

условия оплаты за пользование легковым такси;

визитную карточку водителя с фотографией;

наименование, адрес, телефон органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок.

Порядок оказания услуги

Публичный договор заключается непосредственно с водителем легкового такси или путем принятия к выполнению заказа диспетчерской службой исполнителя. Заказ принимается с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения исполнителя или его представителя.

Исполнитель услуг такси обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ в журнале регистрации путем внесения в него следующей информации: номер заказа; дата принятия заказа; дата выполнения заказа; место подачи легкового такси; марка легкового такси, если договором фрахтования предусматривается выбор фрахтователем марки легкового такси; планируемое время подачи легкового такси. Номер заказа сообщается заказчику.

Важно!!! Уточняйте номер заказа, запомните или запишите его. Эти сведения могут пригодиться при решении спорных вопросов. Предупреждайте диспетчера о необходимости для вас документов, подтверждающих оплату услуги. Сообщайте о времени прибытия в пункт назначения, если это имеет значение, и других особенностях перевозки (дети, инвалиды, животные, багаж).

При заказе по телефону по прибытии легкового такси к месту его подачи заказчику должны сообщить местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи легкового такси.

Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется заказчиком. Если указанный маршрут не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.

Важно!!! Будет не лишним обозначить водителю короткий маршрут. Чтобы не было «сюрприза», до поездки уточните порядок определения размера платы.

Плата за пользование легковым такси устанавливается фиксированной либо определяется на основании тарифов, исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси, определенными в соответствии с показаниями таксометра, которым в этом случае оно должно быть оборудовано.

Водитель обязан выдать заказчику документы, подтверждающие оплату услуг - кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности. Указанная квитанция должна содержать обязательные реквизиты: наименование, серию и номер квитанции на оплату пользования такси (серия и номер печатаются типографским способом); наименование исполнителя (наименование, адрес, номер телефона, ИНН); дата выдачи квитанции на оплату пользования легковым такси; стоимость пользования легковым такси (при использовании таксометра указывают его показания); фамилия, имя, отчество и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов.

Требования к багажу

В легковом такси разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида. Багаж перевозится в багажном отделении легкового такси, его габариты должны позволять закрыть крышку багажного отделения. В легковых такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковых такси 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.

Права исполнителя услуг

Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора в случае простоя легкового такси, связанного с ожиданием заказчика при остановке в пути следования по его требованию свыше согласованного сторонами времени или свыше оплаченного фрахтователем времени.

При невозможности проезда легковым такси до пункта назначения по не зависящим от фрахтовщика причинам заказчик (пассажир) оплачивает стоимость пользования легковым такси до момента прекращения поездки.

Нормы перевозки багажа, провоза ручной клади легковым такси устанавливаются исполнителем.

Исполнитель вправе отказать в принятии багажа ручной клади, если свойства или упаковка вещей, входящих в состав багажа, ручной клади, не отвечают требованиям, установленным правилами перевозок пассажиров.

Права потребителя

К отношениям, возникающим из договоров об услуге перевозки такси применяются положения Закона о защите прав потребителей о праве граждан на безопасность, на предоставление информации (статьи 8 - 12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13, 28, 29), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17) в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации

Компенсация морального вреда (статья 15 закона). Сумма определяется, исходя из степени нравственных и физических страданий, причиненных некачественным оказанием услуги потребителю.

Предъявление претензий

Претензии предъявляются в письменном виде по месту нахождения перевозчика.

К претензии должны быть приложены копии документов, подтверждающие требования потребителя (коммерческий акт (документ, удостоверяющий недостачу, повреждение или порчу багажа), акт общей формы, номер заказа, свидетельские показания, записи с видеорегистратора и другие).

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 и цифрового развития Новгородской области.

По вопросу отказа в выдаче квитанции или кассового чека, подтверждающих факт оплаты в налоговую службу Новгородской области..

При возникновении вопросов соблюдения законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- Центр информирования и консультирования потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», г. В.Новгород, ул. Германа, 29а, тел. 77-20-38;

– Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Новгородской области – г. В.Новгород, ул. Германа, д.14, тел. 971-106