**Памятка потребителю услуги такси**

В соответствии со ст. 9 Федеральный закон от 21.04.2011 N 69-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» деятельность по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации осуществляется при условии получения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем разрешения, выдаваемого уполномоченным органом исполнительной власти соответствующего субъекта Федерации. Наличие такого разрешения можно проверить в Реестре выданных разрешений, действующих на территории Ярославской области, на сайте Департамента транспорта Ярославской области (http://www.yarregion.ru/depts/dt/tmpPages/reestr\_taxy.aspx)

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.

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 информацию, связанную с особенностями перевозки (например, перевозка ребенка, требующая использование специального удерживающего устройства, незапрещенная перевозка животных, наличие багажа и другие).

Перевозчик может предоставить пассажиру право выбора марки транспортного средства.

**Безопасность услуг такси**

Перевозчик обязан соблюдать требования по обеспечению безопасности пассажиров легкового такси и идентификации легковых 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.

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**

1. По прибытии легкового такси к месту его подачи исполнитель сообщает пассажиру местонахождение, государственный регистрационный знак, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество водителя и фактическое время подачи легкового такси.

2. В случае, если пассажиром не был определен маршрут перевозки, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему маршруту.

3. Пассажир вправе предусмотреть совершение остановок по маршруту перевозки. В случае простоя такси в связи с превышением согласованного или оплаченного времени ожидания пассажира перевозчик вправе отказаться от исполнения договора перевозки

4. В случае невозможности проезда такси до пункта назначения по не зависящим от перевозчика причинам (например, перекрытие дороги), перевозка прекращается, пассажир оплачивает стоимость пользования легковым такси до момента прекращения поездки

**Предоставление информации потребителю**

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

- полное или краткое наименование перевозчика

- условия оплаты за пользование такси

- визитная карточка водителя с фотографией

- наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

В такси должны находиться правила пользования транспортным средством, которые предоставляются пассажиру по его требованию.

**Оплата услуг такси**

- фиксированная плата - независимо от пробега легкового такси и времени пользования им,

- по показаниям таксометра - на основании установленных тарифов.

ВНИМАНИЕ! Перевозчик обязан выдать пассажиру кассовый чек 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 (коммерческий акт, акт общей формы, номер заказа, свидетельские показания, записи с видеорегистратора и другие).

- коммерческий акт не позднее следующих суток после дня поездки (в случае повреждения, порчи, утраты багажа)

- акт общей формы (иные недостатки услуги)

Согласно ст.29 ФЗ РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков услуги;

- соответствующего уменьшения цены услуги;

- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги своими силами или

третьими лицами,

- 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 Департамент транспорта Ярославской области.

За оказанием правовой помощи (устная консультация, практическая помощь в составлении претензий, исковых заявлений) обращайтесь в Консультационный центр по защите прав потребителей на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ЯО» с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00 по адресу: г. Ярославль, ул. Чкалова, д.4; по телефону (84852) 75-76-25; либо путем написания письма на электронный адрес - konsultant@fguz.yar.ru.