

# Публичный договор на оказание услуг электронного билетирования

город Тараз

1 марта 2023 г.

Настоящий публичный договор/публичная оферта на оказание услуг по деятельности системы электронного билетирования (далее — («Договор»)) определяет общие условия оказания услуг электронного билетирования на городском и пригородном сообщениях города Тараз, связанного с проездом в общественном транспорте, товариществом с ограниченной ответственностью «Центральная диспетчерская служба», 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)** - организационно-упорядоченная совокупность информационно-коммуникационных технологий, программно-аппаратного комплекса (программного обеспечения, компьютерного и периферийного оборудования), стационарного и мобильного оборудования, предназначенная для обеспечения учета и оплаты проезда в общественном транспорте.

**Транспортная карта** - микропроцессорная бесконтактная карта, позволяющая осуществлять регистрацию проезда и учет Пользователей Общественным транспортом Перевозчика, оснащенным оборудованием АСУОП.

Транспортная карта разделяется на следующие виды:

1. Единая транспортная карта;
2. Транспортная карта Школьник;

**Билет(ы)** — проездной документ на разовый проезд в бумажной форме, выдаваемый пассажирам при оплате за проезд наличными деньгами посредством Мобильного терминала (Транспортный терминал) для разовой оплаты, предоставляющий Пассажиру право проезда на Общественном транспорте.

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

**QR-код** — цифровой код или графическая интерпретация цифрового кода, считываемая камерой мобильного телефона или 2D сканером, размещенные на экране Терминала или в салоне общественного транспорта и содержащие закодированную информацию об объекте.

**Центр обслуживания** – офис обслуживания Пользователей, осуществляющая выпуск и выдачу Транспортных карт (персонализированных), продажу и пополнение Транспортных карт, перевод денежных средств, прием и замену вышедших из строя Транспортных карт. Офис Оператора (Call center): город Тараз, микрорайон Жайлау, дом 21.

**Мобильный терминал контролера** - специализированное мобильное устройство, входящее в единую систему оборудования АСУОП, предназначенное для считывания информации, хранящейся в памяти Транспортной карты, Транспортного билета или электронного билета для мониторинга факта оплаты проезда и регистрации в общественном транспорте контролёрами Контрольно-ревизионной службы. При осуществлении проверки через мобильный терминал контролера оплата за проезд не взимается.

**Мобильный терминал водителя (кондуктора)** - специализированное мобильное устройство, входящее в единую систему оборудования АСУОП, предназначенное для автоматической регистрации оплаты за проезд безналичным способом (билет не выдается, билет хранится в транспортной карте или на электронном носителе с транспортным приложением TulparCard) и наличными деньгами с выдачей Билета. Также в мобильном терминале водителя (кондуктора) имеется функционал «проверка оплаты» за проезд посредством транспортной карты, при проверке транспортной карты через функцию «проверка оплаты» мобильного терминала водителя (кондуктора) оплата за проезд не взимается.

**Стационарный терминал** — специализированное стационарное устройство, установленное в салоне Общественного транспорта, входящее в единую систему оборудования АСУОП, предназначенное для регистрации проезда посредством Транспортных карт и отображающий QR-код.

**Сайт Оператора** — информационный ресурс Оператора в сети интернет, расположенный по адресу: tulparcard.kz

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

**Агенты** — третьи лица, обеспечивающие продажу, принятие оплаты по пополнению Транспортных карт.

**Контрольно-ревизионная служба (КРС)** — сотрудники Оператора либо перевозчиков (контролёры), оснащенные специальным терминалом контролёра для проверки Транспортных карт и Билетов Пользователей, а также для выявления лиц, не осуществивших оплату и регистрацию проезда в Общественном транспорте посредством Транспортных карт, мобильного приложения TULPARCARD, Билетов или другими способами оплаты существующими в система АСУОП TULPARCARD.

**Перевозчик** – физическое или юридическое лицо, владеющее автотранспортным средством на праве собственности или на иных законных основаниях, оснащенное оборудованием АСУОП и осуществляющее перевозку пассажиров и их имущества за плату или по найму в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**Незаконные регистрации** — регистрации, осуществляющиеся посредством Транспортной карты с периодичностью 2 (два) и более раз в период времени менее 10 минут или 5 и более раз в день на одном автобусе.

**Мобильное приложение** — мобильное программное обеспечение TULPARCARD, используемое для целей обслуживания Пользователей в системе дистанционного обслуживания на мобильных устройствах, работающих под управлением операционных систем «IOS» и «Android».

**Мобильное приложение банков и агентов** — мобильное программное обеспечение банков 2-го уровня,

платежных систем, сотовых операторов используемое для целей обслуживания Пользователей в системе дистанционного обслуживания на мобильных устройствах, работающих под управлением операционных систем «IOS» и «Android».

**Личный кабинет** - специализированный раздел интернет-ресурса - tulparcard.kz или Мобильного приложения, защищенный специальными средствами защиты, предоставляющий Пользователям доступ к Услугам Оператора в целях авторизации, принадлежащих Пользователю Транспортных карт, просмотра баланса и передачи Пользователем Оператору указаний об осуществлении операций с Транспортными картами.

**Неактивная Транспортная карта** - Транспортная карта, по которой не совершались поездки или/и не выполнялись операции по пополнению баланса на протяжении последних 12 месяцев.

**Баланс** – количественно выраженный фактический остаток денежных средств на Транспортной карте.

## **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.** Присоединение Пользователя к настоящему Публичному договору, и признание Клиентом его условий происходит в момент первого использования АСУОП пользователем;

**2.3.** Услуги предоставляются Пользователю в соответствии с условиями настоящего договора;

**2.4.** 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, Билет, Мобильное приложение, Мобильное приложение банков и агентов, SMS или USSD-команда;

**3.2.** Регистрация проезда производится Пользователем в обязательном порядке, самостоятельно, при входе (посадке) в автобус(ы);

**3.3.** Наличный способ оплаты проезда осуществляется путем приобретения Билета (документа, подтверждающего оплату) Пользователем за наличную оплату через Мобильный терминал водителя/кондуктора, регистрация происходит автоматически при выдаче пассажиру билета. Для этого пользователю необходимо осуществить оплату за проезд водителю или кондуктору автобуса, которые после получения оплаты за проезд обязаны посредством Мобильного терминала водителя/кондуктора выдать Пользователю Билет, при этом Пользователю необходимо обращать внимание на форму и содержание Билета. Билет должен содержать следующую информацию: дату и время выдачи Билета, которые должны соответствовать текущей дате и времени поездки Пользователя, номер маршрута и государственный номер транспортного средства, стоимость проезда;

**3.4.** Регистрации проезда в Общественном транспорте посредством использования Транспортной карты:

**3.4.1.** Факт регистрации проезда в Общественном транспорте посредством использования Транспортной карты подтверждается путем прикладывания и удержания (не менее двух секунд) Транспортной карты к рабочей области считывателя Стационарного Терминала или мобильного терминала водителя/кондуктора до появления соответствующего уведомления об успешной/не успешной регистрации на Терминале, без выдачи бумажного документа о регистрации проезда;

**3.4.2.** Терминал производит считывание данных с Транспортной карты и проверяет возможность регистрации проезда по ней, галочка на экране и звуковой сигнал подтверждают успешную регистрацию проезда;

**3.4.3.** В случае невозможности регистрации проезда по Транспортной карте Терминал отображает соответствующее сообщение в сопровождении с красным крестиком и звуковым сигналом;

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

**3.4.5.** Пользователь имеет возможность проверить остаток средств на Транспортной Карте, при оплате проезда на Стационарном терминале, установленном в салоне автобуса или на мобильном терминале у водителя/кондуктора, после совершения оплаты на дисплее терминала показывается баланс Транспортной карты. Проверять остаток средств на Транспортной карте необходимо не ранее 15 (пятнадцати) минут с момента последней регистрации транзакции. Если проверка остатка средств на Терминале происходит раньше, то возможно, что на экране Терминала отобразится остаток средств без учета последней регистрации транзакции;

**3.4.6.** Остаток средств на Транспортной карте также возможно проверить на Сайте Оператора (tulparcard.kz), через мобильное приложение «TULPARCARD», мобильный и интернет банкинг (мобильные приложения) банков 2-го уровня (kaspi.kz, halykbank, jusanbank и т.д.), платежные терминалы самообслуживания, электронные кошельки и мобильные приложения платежных систем (QIWI, KASSA24, Yurta, QIWI-кошелек, PLUS24 и т.д.) и другими способами указанными на официальном сайте «tulparcard.kz»;

**3.5.** Регистрации проезда посредством использования Мобильного приложения:

**3.5.1.** Регистрация проезда посредством использования Мобильного приложения может быть осуществлена следующими способами: по графическому QR-коду, по цифровому коду автобуса;

**3.5.2.** При регистрации проезда по QR-коду Пользователю необходимо используя Мобильное приложение отсканировать графический QR-код, размещенный на Терминале или на баннерах (наклейках), размещенных в салоне автобуса с оформлением и официальным логотипом TULPARCARD. После сканирования QR-кода на экране Мобильного приложения отобразятся данные о поездке, которые необходимо проверить и подтвердить путем нажатия кнопки «Оплатить» далее отобразится информация об успешной оплате. Для того чтобы увидеть

электронный билет за оплаченный проезд необходимо на отобразившемся экране после успешной оплаты нажать на кнопку «Показать билет» или на главном экране зайти в раздел «Мои билеты». При этом, в случае если в Мобильном приложении Пользователя зарегистрировано несколько Транспортных карт, Пользователь может выбрать любую Транспортную карту (с достаточным балансом), с которой будет списана стоимость проезда;

**3.5.3.** При регистрации проезда по цифровому коду автобуса необходимо в Мобильном приложении зайти на оплату по QR-коду и нажать на кнопку «Ввести код вручную». Далее Пользователю необходимо ввести цифровой код автобуса, который указан на дисплее Терминала или на баннерах (наклейках), размещенных в салоне автобуса с оформлением, и официальным логотипом TULPARCARD, и нажать на кнопку «Оплатить» далее отобразится информация об успешной оплате. При этом, в случае если в Мобильном приложении Пользователя зарегистрировано несколько Транспортных карт, Пользователь может выбрать любую Транспортную карту (с достаточным балансом), с которой будет списана стоимость проезда;

**3.5.4.** После подтверждения регистрации проезда в Мобильном приложении отобразится оплаченный Электронный билет, также билет можно посмотреть в разделе «Мои билеты». Информация о списании сумм с Транспортной карты отображается в Мобильном приложении в разделе «Истории»;

**3.5.5.** При регистрации проезда посредством Мобильного приложения стоимость проезда соответствует базовому тарифу на маршруте вне зависимости от типа Транспортной карты. Льготный проезд при регистрации посредством Мобильного приложения не действует;

**3.5.6.** При наличии на Транспортной карте активного тарифа проездного длительного пользования (Школьный проездной), регистрация проезда посредством Мобильного приложения с условиями тарифа проездного длительного пользования (Школьный проездной) не возможна, стоимость проезда соответствует базовому тарифу на маршруте вне зависимости от имеющегося Тарифа;

**3.5.7.** При регистрации проезда посредством Мобильного приложения, Пользователь соглашается и принимает условия и тарифы оплаты проезда через Мобильное приложение;

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

**3.5.9.** Настоящим договором Пользователь дает согласие на получение SMS-сообщений при его регистрации в Мобильное приложение TULPARCARD;

**3.6.** Регистрации проезда посредством использования Мобильного приложения банков и агентов:

**3.6.1.** Регистрация проезда посредством использования Мобильного приложения банков и агентов может быть осуществлена следующими способами: по графическому QR-коду, по цифровому коду автобуса;

**3.6.2.** При регистрации проезда по QR-коду Пользователю необходимо используя Мобильное приложение банков и агентов отсканировать графический QR-код или вручную ввести цифровой код автобуса, размещенный на Терминале или на баннерах (наклейках) в салоне автобуса с оформлением и официальным логотипом TULPARCARD. Далее на экране Мобильного приложения банков и агентов отобразятся данные о поездке, которые необходимо проверить и подтвердить путем нажатия кнопки «Оплатить»;

**3.6.3.** При регистрации проезда посредством Мобильного приложения банков и агентов стоимость проезда соответствует базовому тарифу на маршруте;

**3.6.4.** При регистрации проезда посредством Мобильного приложения банков и агентов, Пользователь соглашается и принимает условия и тарифы оплаты проезда через Мобильное приложение банков и агентов;

**3.6.5.** При необходимости Пользователь может осуществить регистрацию проезда за нескольких пассажиров, при этом в Мобильном приложении банков и агентов будут отображены соответствующие Электронные билеты;

**3.7.** Регистрации проезда посредством использования SMS-сообщения и USSD-команды:

**3.7.1.** При регистрации проезда посредством отправки SMS-сообщения, пользователю необходимо отправить SMS с 4-х значным кодом автобуса на номер 4444. В ответном SMS будет отображаться код билета, стоимость проезда, дата и время регистрации проезда, а также госномер автобуса;

**3.7.2.** При регистрации проезда посредством набора USSD-команды необходимо набрать команду \*4444# и нажать кнопку вызова, после чего необходимо ввести 4-х значный код автобуса. В ответном SMS будет отображаться код билета, стоимость проезда, дата и время регистрации проезда, а также госномер автобуса.

#### **4. Порядок приобретения транспортной карты «Единая»**

**4.1.** Единую транспортную карту можно приобрести в следующих местах города Тараз: в кассах tulparcard, в точках продаж Транспортных карт, информация по адресам имеется на сайте tulparcard.kz;

**4.2.** Стоимость единой транспортной карты составляет — 500 (пятьсот) тенге, которая включает стоимость 1 (одной) поездки. Срок действия единой транспортной карты не ограничен;

**4.3.** В случае утери, единая транспортная карта не восстанавливается и остаток денежных средств на ней возврату не подлежит;

**4.4.** В случае замены Транспортной карты Пользователя или утраты Транспортной карты Подтвержденного Пользователя денежные средства, находящиеся на ней, могут быть переведены на другую Транспортную карту, но не выдаются Пользователю в виде наличных денежных средств. Для подтверждения, пользователь должен лично прийти в центр обслуживания и написать заявление, предоставить соответствующие документы и информацию, запрашиваемую Оператором касательно транспортных карт (в целях идентификации Пользователя единой транспортной карты и избежания случаев перевода остатка денежных средств третьим лицам, нашедшим единую транспортную карту);

**4.5.** Стоимость разового проезда по транспортной карте единая соответствует базовому тарифу на маршруте, если иное не установлено местным исполнительным представительным органом.

## **5. Порядок получения транспортной карты «Школьник»**

- 5.1.** Транспортная карта «Школьник» — является персонифицированной картой;
- 5.2.** Пользователями карты «Школьник» являются лица не достигшие 18 лет, транспортную карту «Школьник» можно получить в Центре обслуживания (Call-center), при условии предоставления оригинала удостоверения личности (либо свидетельства о рождении с ИИН), фото 3x4 – 1шт. Также можно подать заявку на получение транспортной карты «Школьник» на сайте Оператора (tulparcard.kz) для этого нужно заполнить форму с данными лица не достигшего 18 лет и прикрепить сканированные документы: удостоверения личности (либо свидетельства о рождении с ИИН), фото 3x4 – 1шт;
- 5.3.** Стоимость выпуска транспортной карты «Школьник» будет составлять в размере 500 (пятьсот) тенге, которая включает стоимость 1 (одной) поездки на городском маршруте;
- 5.4.** Перевыпустить персонифицированную Транспортную карту с сохранением на ней остатка денежных средств можно в Центре обслуживания Оператора при условии заполнения соответствующего заявления и наличия следующих документов: документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении с ИИН;
- 5.5.** Стоимость перевыпуска транспортной карты «Школьник» в случае утери, не функционирования по истечении гарантийного срока, предусмотренного в пункте 12.2. настоящего договора, составляет 500 (пятьсот) тенге;
- 5.6.** Стоимость перевыпуска транспортной карты «Школьник», которая была изъята сотрудниками Контрольно-ревизионной службы Оператора в соответствии с пунктом 12.5. настоящего договора, составляет 1 500 (тысяча пятьсот) тенге;
- 5.7.** Стоимость разового проезда по транспортной карте школьник составляет 50% от стоимости базового тарифа на маршруте, если иное не установлено местным исполнительным представительным органом;
- 5.8.** При регистрации проезда посредством Мобильного приложения стоимость проезда соответствует базовому тарифу на маршруте вне зависимости от типа Транспортной карты. Льготный проезд при регистрации посредством Мобильного приложения не действует.

## **6. Порядок получения социальной транспортной карты награжденной многодетной матери, социальной транспортной карты лиц с инвалидностью I-й группы**

- 6.1.** Социальная транспортная карта награжденной многодетной матери, социальная транспортная карта лиц с инвалидностью I-й группы — являются персонифицированными картами;
- 6.2.** Пользователями социальной карты награжденной многодетной матери являются – многодетные матери, награжденные подвесками «Алтын алқа», «Күміс алқа» или получившие ранее звание «Мать-героиня», а также награжденные орденами «Материнская слава» I и II степени;
- 6.3.** Пользователями социальной карты лиц с инвалидностью I-й группы являются - лица с инвалидностью I-й группы;
- 6.4.** Пользователь, желающий получить социальную транспортную карту награжденной многодетной матери, социальную транспортную карту лиц с инвалидностью I-й группы обращается в Центр обслуживания (Call-center) по адресу город Тараз, микрорайон Жайлау, дом 21. Предоставляет следующие документы: удостоверение личности (оригинал), документ подтверждающий льготу, фото 3x4;
  - 6.4.1.** Документ, подтверждающий льготу награжденной многодетной матери: для награжденной подвеской «Алтын алқа», «Күміс алқа» - орденская книжка, для получившей звание «Мать-героиня» - орденская книжка или архивная справка, для награжденной орденами «Материнская слава» I и II степени – орденская книжка или архивная справка.
  - 6.4.2.** Документ, подтверждающий льготу для лиц с инвалидностью I-й группы - справка об инвалидности.
- 6.5.** Стоимость выпуска социальной транспортной карты будет составлять в размере 500 (пятьсот) тенге;
- 6.6.** Перевыпустить персонифицированную социальную транспортную карту с сохранением на ней остатка денежных средств можно в Офисе Оператора при условии заполнения соответствующего заявления и наличия следующих документов: документа, удостоверяющего личность, документа подтверждающего льготу;
- 6.7.** Стоимость перевыпуска персонализированной социальной транспортной карты в случае утери, не функционирования по истечении гарантийного срока, предусмотренного в пункте 12.2. настоящего договора, составляет 500 (пятьсот) тенге;
- 6.8.** Стоимость перевыпуска персонализированной социальной транспортной карты, которая была изъята сотрудниками Контрольно-ревизионной службы Оператора в соответствии с пунктом 12.5. настоящего договора, составляет 1 500 (тысяча пятьсот) тенге;
- 6.9.** Проезд по социальной транспортной карте является бесплатным.

## **7. Порядок проверки оплаты, регистрации проезда в общественном транспорте**

- 7.1.** Контроль за оплатой, регистрацией проезда в автобусе(ах), посредством Билетов, Транспортных карт, Мобильного приложения, Мобильного приложения банков и агентов, SMS, USSD-команды или других сервисов оплаты проезда TULPARCARD осуществляет Контрольно-ревизионная служба Оператора и перевозчиков посредством проверки Транспортной карты Пользователя(ей) мобильным терминалом контролёра, наличия у Пользователя Электронного билета и Билета (бумажного билета за наличную оплату). При осуществлении контроля за оплатой, регистрацией проезда в автобусе(ах), контролёры контрольно-ревизионной службы оператора используют мобильные терминалы контролера. В целях соблюдения Пользователем действующего законодательства Республики Казахстан в сфере общественного транспорта, в том числе обязанности по регистрации/оплате проезда, а также в целях предотвращения от посягательств и противоправных действий со стороны Пользователя в отношении контролеров Контрольно-ревизионной службы Оператора, Пользователь настоящим предоставляет контролёрам Контрольно-ревизионной службы Оператора права на фото и видеосъемку,

а также права на опубликование, воспроизведение и распространение результатов, произведённой фото и видеосъемки;

**7.2.** Также контроль за оплатой, регистрацией проезда в автобусе(ах), посредством Билетов, Транспортных карт, Мобильного приложения, Мобильного приложения банков и агентов, SMS, USSD-команды или других сервисов оплаты проезда TULPARCARD могут осуществлять Водитель (кондуктор) перевозчиков посредством проверки Транспортной карты Пользователя(ей) мобильным терминалом водителя (кондуктора), наличия у Пользователя Электронного билета и Билета (бумажного билета за наличную оплату). При осуществлении контроля за оплатой, регистрацией проезда в автобусе(ах), водители (кондукторы) используют функционал «проверка оплаты» в мобильном терминале водителя (кондуктора);

**7.3.** Для проверки Транспортных карт Пользователь Транспортную карту подносит к считывателю терминала контролёра, водителя (кондуктора);

**7.4.** Если по Транспортной карте проводили регистрацию проезда на проверяемом транспортном средстве в течении 35 минут, то Пользователь определяется, как зарегистрировавший свой проезд. Терминал издает звуковой сигнал, на экране отображается информация о том, что контроль пройден;

**7.5.** Если последняя регистрация проезда по Транспортной карте Пользователя производилась более 35 минут или в другом транспортном средстве, терминал издает звуковой сигнал, на экран выводится сообщение о том, что Пользователь не зарегистрировал свой проезд;

**7.6.** При регистрации проезда посредством Транспортной карты, Мобильного приложения, Мобильного приложения банков и агентов, SMS, USSD-команды или другими сервисами оплаты проезда TULPARCARD Пользователю необходимо предъявить контролеру, водителю (кондуктору) Транспортную карту, Электронный билет. На Электронном билете указан код проверки, по которому контролер проверяет регистрацию проезда;

**7.7.** При оплате за проезд наличными деньгами Пользователю необходимо предъявить контролеру, водителю (кондуктору) Билет, по которому контролер, водитель (кондуктор) проверяет оплату за проезд;

**7.8.** При оплате за проезд посредством SMS или USSD – сервисов пользователю необходимо предъявить электронный билет в виде СМС, по которому контролер, водитель (кондуктор) проверяет оплату за проезд;

**7.9.** На лиц, не оплативших и не зарегистрировавших проезд в автобусе(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);

**7.10.** На водителей автобуса(ов) осуществивших безбилетный провоз пассажиров, сотрудниками территориального органа в области транспорта и коммуникации оформляется административное правонарушение в соответствии с пунктом 9) 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).

## **8. Общие положения о порядке пополнения транспортных карт**

**8.1.** Максимальная сумма единовременного пополнения Транспортной карты -10 000 (десять тысяч) тенге;

**8.2.** Допускается неограниченное количество раз пополнения баланса Транспортной карты. Лимит, указанный в п 8.1., распространяется только на сумму единовременного пополнения, и не ограничивает сумму баланса на Транспортной карте;

**8.3.** Пополнение транспортных карт можно произвести в кассах TULPARCARD (адреса касс указаны на сайте tulparcard.kz, при пополнении транспортных карт в кассах TULPARCARD комиссия за совершение оплаты не взимается с Пользователя), мобильный и интернет банкинг (мобильные приложения) банков 2-го уровня (kaspi.kz, halysbank, jusanbank) (комиссия за совершение оплаты не взимается с Пользователя). Также пополнение транспортных карт возможно осуществить посредством использования платежных терминалов самообслуживания, электронные кошельки и мобильные приложения платежных систем (QIWI, KASSA24, Yurta, QIWI-кошелек, PLUS24 и т.д.) (комиссия за совершение оплаты возлагается на Пользователя), интернет-ресурса tulparcard.kz (комиссия за совершение оплаты возлагается на Пользователя), Мобильного приложения TULPARCARD (комиссия за совершение оплаты возлагается на Пользователя).

## **9. Права и обязанности Сторон**

**9.1.** оператор вправе:

**9.1.1.** в случае обнаружения лица, пользующегося проездом в автобусе(ах), без оплаты и регистрации проезда в системе АСУОП Оператора (посредством Транспортных карт, Билетов, Мобильного приложения, Мобильного приложения банков и агентов, SMS или USSD-команда), через Контрольно-ревизионную службу реализовать Транспортную карту лицу/Пользователю для оплаты и регистрации проезда;

**9.1.2.** во избежание неоднократного обращения Пользователя посредством телефонной связи по вопросам, не относящимся к деятельности Оператора, и/или при нарушении Пользователем этических норм, вправе осуществлять запись входящих звонков, поступающих Оператору в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан;

**9.1.3.** Оператор оставляет за собой право блокировать Неактивные Транспортные карты;

**9.1.4.** Оператор в целях недопущения оплаты за проезд по льготе транспортной карты «Школьник» лиц достигших 18 лет имеет право блокировать транспортные карты «Школьник», лицам достигшим 18 лет согласно предоставленным данным при подаче заявки на выпуск персонализированной карты «Школьник»;

Для разблокировки и возобновления работы заблокированной транспортной карты «Школьник» нужно обратиться в Центр обслуживания (Call-центр) и предоставить оригинал удостоверения личности или свидетельство о рождении с ИИН, подтверждающую возраст;

**9.2.** оператор обязан:

**9.2.1.** соблюдать условия настоящего Договора и действующее законодательство Республики Казахстан;

**9.3.** Пользователь вправе:

**9.3.1.** пользоваться Услугами Оператора согласно условиям установленным настоящим Договором;

**9.4.** Пользователь обязан:

**9.4.1.** для проезда в Общественном транспорте использовать исключительно Транспортную карту, Билет, Мобильное приложение системы АСУОП, Мобильного приложения банков и агентов, SMS, USSD-команды или иной действующий способ оплаты посредством специального оборудования (QR-код, цифровой код автобуса), являющегося неотъемлемой частью АСУОП;

**9.4.2.** производить регистрацию проезда в общественном транспорте любым действующим способом оплаты. При недоступности одного из видов способов регистрации проезда, необходимо воспользоваться другими доступными (рабочими) способами оплаты системы АСУОП;

**9.4.3.** оплачивать проезд в Общественном транспорте в соответствии с условиями настоящего Договора;

**9.4.4.** предъявлять контролерам и водителям (кондукторам) Транспортную карту, Билет, Электронный билет в целях проверки оплаты, регистрации проезда в автобусе(ах);

**9.4.5.** самостоятельно следить за остатком денежных средств на Транспортной карте;

**9.4.6.** не использовать 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;

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

**9.4.8.** нести полную ответственность за хранение транспортной карты;

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

## **10. Ответственность Сторон**

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

**10.2.** Оператор не несет ответственность за:

**10.2.1.** перевозку Пользователя(ей) в Общественном транспорте;

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

**10.2.3.** 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, акты пиратства, 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;

**10.2.4.** за возможное ухудшение/не оказания Услуг вследствие повреждения третьими лицами или ненадлежащей эксплуатации АСУОП;

**10.2.5.** за распространение любого рода информации и любой вред, причиненный третьими лицами Пользователю(ям);

**10.2.6.** за возможные нежелательные для Пользователя последствия, возникшие вследствие оказания Пользователю консультаций (устных и/или письменных);

**10.2.7.** несоответствие индивидуальным ожиданиям Пользователя и его субъективным оценкам;

**10.2.8.** за действия, произведенные Пользователем или от его имени, через Мобильное приложение, интернет-ресурса tulparcard.kz, Мобильное приложение банков и агентов, SMS, USSD-команды, Терминалы, установленные в Организациях и (или) через другие электронные средства приема/выдачи платежей;

**10.2.9.** убытки Пользователя, возникшие в связи невыполнением Пользователем условий настоящего Договора;

**10.3.** Пользователь несет полную ответственность:

**10.3.1.** за неосуществление регистрации проезда и/или неоплату и/или несвоевременную оплату за проезд в Общественном транспорте в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

**10.3.2.** за нераспространение номера транспортной карты и другой персональной информации;

**10.3.3.** за взлом (попытку взлома) Транспортной карты, несанкционированное получение доступа к конфиденциальной информации Транспортной Карты, Мобильного приложения, а также за незаконное их использование (использование баланса с целью бесплатных поездок и других целей) виновное лицо несет ответственность в соответствии с действующим законодательством, а также выплачивает пострадавшему лицу штраф в размере 10-ти МРП с возвратом использованного баланса;

## **11. Порядок вступления в силу, расторжения, изменения условий Договора**

**11.1.** 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;

**11.2.** 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;

**11.3.** Настоящий Договор, может быть, расторгнут в соответствии с условиями настоящего Договора и/или действующего законодательства Республики Казахстан;

**11.4.** 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.

## **12. Особые условия**

**12.1.** При оформлении персонализированных 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;

**12.2.** Гарантийный срок на Транспортную карту составляет 6 (шесть) календарных месяцев со дня приобретения Транспортной карты или со дня первой оплаты за проезд посредством Транспортной карты. В течение гарантийного срока Оператор осуществляет замену не функционирующей Транспортной карты, при условии отсутствия на ней следов механических, химических, радиационных и иных физических воздействий. Замена Транспортной карты осуществляется в Центре обслуживания пользователей Оператора;

**12.3.** Клиент выражает согласие:

- что при оплате (регистрации) проезда Транспортной картой Клиенту выдается информация об остатке денежных средств (баланс) на Транспортной карте, который отражается на экране мобильного терминала или стационарного терминала;

- на получение Транспортной карты с уникальным номером и не распространение конфиденциальной информации, а именно номера своей Транспортной карты третьим лицам;

**12.4.** В случае обнаружения Оператором на Транспортных картах Незаконных регистраций, Оператор имеет право заблокировать такие Транспортные карты без какого-либо уведомления об этом Пользователя Транспортной карты;

**12.5.** В случае обнаружения Оператором, сотрудниками Контрольно-ревизионной службы Оператора использования персонализированных транспортных карт, не надлежащими пользователями, использования персонализированных транспортных карт на которых отсутствует, изменена или не читается, нанесенная Оператором информация о персональных данных Пользователя (фотография, ФИО, число, месяц, год рождения; номер персонализированной транспортной карты), Оператор имеет право заблокировать такие персонализированные транспортные карты без какого-либо уведомления об этом Пользователя, при этом сотрудники Оператора, Контрольно-ревизионной службы Оператора имеют право изымать такие персонализированные транспортные карты;

**12.6.** 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;

**12.7.** В случае замены Транспортной карты Пользователя или утраты Транспортной карты Подтвержденного Пользователя денежные средства, находящиеся на ней, могут быть переведены на другую Транспортную карту, но не выдаются Пользователю в виде наличных денежных средств;

**12.8.** Пользователь может заблокировать Транспортную карту посредством Мобильного приложения, соответствующего письменного обращения в Центр обслуживания при условии предоставления Пользователем информации достаточной для идентификации Пользователя. В случае письменного обращения в Центр обслуживания 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 праздничным или выходным днем. 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-center Оператора (8 (727) 234 33 44) при предоставлении информации, запрашиваемой Оператором для подтверждения принадлежности данной транспортной карты Пользователю;

**12.9.** Оператор на основании заявления 3-х лиц не имеет право блокировать, переводить, списывать суммы с баланса транспортной карты, без согласия держателя транспортной карты;

**12.10.** Функционал «Родительской контроль» в мобильном приложении «TulparCard» предназначен для контроля средств и транзакции совершенных по привязанным картам. На один аккаунт имеется возможность привязки до 5 карт. При привязке карты на мобильный номер привязываемой карты приходит SMS-сообщение с кодом безопасности который необходимо ввести привязываемому в мобильном приложении «TulparCard» при добавлении карты в «Родительский контроль»;

**12.11.** Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами разрешаются путем переговоров. При

невозможности их урегулирования, споры и разногласия регулируются в судебном порядке по месту нахождения Оператора, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

**12.12.** Во всем остальном, не нашедшем отражения в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан;

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

**12.14.** 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.

### **13. Политика конфиденциальности (Privacy Policy)**

**13.1.** Настоящая Политика конфиденциальности сайта: tulparcard.kz и мобильного приложения «TULPARCARD» (далее — Политика) действует в отношении всей информации, которую Оператор услуг может получить о Пользователе во время использования им данного сайта и приложения. Использование мобильного приложения означает безоговорочное согласие Пользователя с настоящей Политикой и указанными в ней условиями обработки его персональной информации; в случае несогласия с этими условиями Пользователь должен воздержаться от использования сайта и приложения;

**13.2.** Персональная информация Пользователей, которую получает и обрабатывает сайт tulparcard.kz и приложение «TULPARCARD»:

**13.2.1.** Персональная информация, которую Пользователь предоставляет о себе самостоятельно при регистрации (создании учётной записи) или в процессе использования сайта и приложения, включая персональные данные Пользователя;

**13.2.2.** Данные, которые автоматически передаются Оператору услуг с помощью установленного на устройстве приложения, в том числе информация из cookie, информация об устройстве клиента;

**13.2.3.** Оператор не проверяет достоверность персональной информации, предоставляемой Пользователями, и не осуществляет контроль за их дееспособностью. Однако Оператор исходит из того, что информация, переданная им от Пользователей, является достоверной и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии;

**13.3.** Персональную информацию Пользователя на сайте и в приложении Оператор может использовать в следующих целях:

**13.3.1.** Идентификация Пользователя в рамках заключаемых с ним соглашений;

**13.3.2.** Предоставление Пользователю персонализированных сервисов;

**13.3.3.** Связь с Пользователем, в том числе направление уведомлений, запросов и информации, касающихся использования сервисов, оказания услуг, а также обработка запросов и заявок от Пользователя;

**13.3.4.** Улучшение качества сайта и приложения, удобства его использования, разработка новых сервисов и услуг;

**13.3.5.** Проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных;

**13.4.** Меры, применяемые для защиты персональной информации Пользователей:

**13.4.1.** Оператор принимает необходимые и достаточные технические меры для обеспечения комплексом АСУОП защиты персональной информации Пользователя от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц.

### **14. Адреса и реквизиты сторон**

**Оператор:**

ТОО «Центральная диспетчерская служба»

г. Тараз, мкр. Астана, дом 31

диспетчерлік  
қызметі

**Директор**

Алимбетов М.С.

**Пользователь:**

