Приложение № 2  
к договору оказания абонентских услуг   
от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Особые условия оказания абонентских услуг**

Настоящие Особые условия оказания абонентских услуг устанавливают требования к оказанию услуг, а также определяют особенности процесса оказания услуг по Договору.

**Сведения о месте оказания услуг:**

Заказчик вправе определять места оказания услуг любые объекты, пункты отправления и пункты назначения на территории Муниципального образования города Норильска и города Дудинка.

В рамках оказания услуг Заказчик/работники Заказчика/третьи лица (уполномоченные представители Заказчика) вправе определять (устанавливать) параметры оказания услуг Заказчику (устанавливать маршруты передвижения, пункты подачи/прибытия, время ожидания транспортного средства и т.д., в том числе с применением ERP - системы «Transport Manager». Заказчик в период оказания услуг Исполнителем не ограничен максимальным сменным пробегом транспортного средства.

**Основные требования Заказчика к оказанию услуг:**

Фактическое использование транспортных средств подтверждается записями и отметками Заказчика в путевых листах с указанием пробега и времени нахождения механического транспортного средства в его распоряжении (не распространяется на транспортные средства, оказывающие услуги с применением ERP-системы «Transport Manager»).

Началом и окончанием времени оказания услуг, при использовании механических транспортных средств, считается время с момента прибытия транспортного средства к Заказчику и до момента убытия его от Заказчика, за вычетом времени обеденного перерыва (отдыха) водителя Исполнителя. Время технологических простоев механических транспортных средств по решению Заказчика (простои, связанные с ожиданием начала оказания услуг), независимо от территориального места нахождения механических транспортных средств входит в фактическое время оказания услуг.

В случае необходимости проведения технического обслуживания, ремонтных работ, Исполнитель должен уведомить Заказчика и заменить его на другое технически исправное ТС того же типа, пассажировместимости, категории и с теми же эксплуатационными характеристиками, определенное в соответствии с перечнем подменных ТС (Приложение № 5 к Договору), в срок до 16:00 (часов) дня, предшествующего дню начала оказания услуг, на электронную почту [eontn@nornik.ru](file:///C:\Users\PotekhinaYV\AppData\Local\Temp\7zO09879518\eontn@nornik.ru). При этом стоимость абонентской платы не изменяется.

При обнаружении технической неисправности ТС, Исполнитель в кратчайший срок (не более 2 часов с момента обнаружения технической неисправности), должен заменить его на другое технически исправное ТС того же типа, пассажировместимости, категории и с теми же эксплуатационными характеристиками, определенное в соответствии с перечнем подменных ТС (Приложение № 5 к Договору) согласовать с Заказчиком равноценность подменного ТС по эксплуатационным свойствам. При этом стоимость абонентской платы не изменяется.

Все замены ТС производятся только с согласия Заказчика.

Время начала и окончания работы, продолжительность смены указываются в Приложении № 6. По согласованию сторон предусмотрена корректировка абонентских услуг в части режима и графика работы, в определенном отчетном периоде, без изменения типа и класса транспортных средств, но не превышающий условий, установленных Производственной программой настоящего соглашения в определенном отчетном периоде.

Исполнитель заблаговременно, не менее чем за 15 рабочих дней до начала оказания услуг, должен предоставить необходимую документацию на транспортные средства и согласовать перечень собственных транспортных средств и транспортных средств соисполнителей, предполагаемых к использованию в качестве основного ТС и подменных на период технического обслуживания и ремонта основного ТС (Приложение № 9), согласовать с Заказчиком равноценность подменного ТС по эксплуатационным свойствам.

Для согласования ТС Исполнитель письменно направляет Заказчику список транспортных средств с приложением копий документов, необходимых для проверки Заказчиком (ПТС/ЭПТС, свидетельства регистрации, диагностической карты ТО, договора аренды ТС, полиса обязательного страхования автогражданской ответственности и других разрешительных документов), на соответствие требованиям, предъявляемым Заказчиком, а также, при необходимости, по требованию Заказчика Исполнитель предъявляет данные автомобили для технического и визуального осмотра.

Исполнитель обязуется:

* по первому требованию Заказчика предоставлять транспортные средства, используемые для оказания услуг, для проведения осмотра техническими службами Заказчика (инструментального, визуального осмотра) на предмет соответствия требованиям, предъявляемыми Заказчиком;
* обладать достаточным количеством транспортных средств соответствующих типов, марок, пассажировместимости и т.д., необходимых для гарантированного бесперебойного обеспечения транспортными средствами Заказчика по согласованным с Заказчиком графикам работы, в объемах, взятых на себя обязательств по Договору;

- осуществлять перевозку работников Заказчика и третьих лиц технически исправными ТС, пригодными для целей перевозки персонала и отвечающими установленным требованиям по безопасности дорожного движения в Российской Федерации. Пригодными для оказания услуг по Договору признаются транспортные средства, соответствующие установленным Договором назначению, типу и техническим характеристикам, оснащенные соответствующим оборудованием, в том числе накладками со светоотражающими элементами (маячки) на ремнях безопасности переднего ряда сидений транспортных средств;

* обеспечить гарантированное выполнение заявок, сформированных посредством применения ERP-системы «Transport Manager»;
* обеспечивать управление ТС силами квалифицированного экипажа, имеющего разрешающие документы на управление предоставленным для перевозки ТС и прошедшего предрейсовый медицинский осмотр;
* обеспечивать управление транспортными средствами с соблюдением режима труда и отдыха в соответствии с «Положением об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха водителей автомобилей», утвержденным приказом Минтранса России от 20.08.2004 № 15;
* самостоятельно нести расходы по оплате труда членов экипажей и другие расходы, связанные с их содержанием;
* в течение 5 дней с даты заключения Договора назначить ответственных представителей Исполнителя для координации и согласования с Заказчиком хода оказания услуг, о чем в тот же срок направить Заказчику письменное уведомление с указанием в нем: ФИО представителей Исполнителя и занимаемой ими должности, контактных телефонов;
* назначить лиц, ответственных за обеспечение правил охраны труда, промышленной безопасности, имеющих соответствующую аттестацию в области охраны труда, промышленной безопасности, и обеспечить их присутствие в месте оказания услуг;
* не менее чем за 15 рабочих дней до начала оказания услуг согласовать с Заказчиком перечень работников, привлекаемых к оказанию услуг по настоящему Договору, в соответствии с Порядком согласования списка работников Исполнителя и иных привлеченных (привлекаемых) им к оказанию услуг лиц, являющимся Приложением № 4;
* немедленно предупредить Заказчика и, до получения от него указаний, приостановить оказание услуг по Договору, при обнаружении возможных неблагоприятных для Заказчика последствий исполнения его указаний о способе оказания услуг, а также обстоятельств, создающих невозможность завершения оказания услуг в срок или препятствующих их оказанию в соответствии с условиями Договора, а также требованиями действующего законодательства Российской Федерации;
* по требованию Заказчика предоставлять информацию, связанную с оказанием услуг по Договору;
* своими силами содержать ТС в надлежащем техническом состоянии, своевременно осуществлять периодическое техническое обслуживание, проведение диагностического контроля технического состояния ТС, получать диагностические карты;
* своими силами и за свой счет устранять допущенные по его вине недостатки в оказываемых услугах;
* самостоятельно и за свой счет осуществлять обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО), а также иное страхование, обязательность которого предусмотрена нормами действующего законодательства Российской Федерации;
* самостоятельно нести расходы по уплате штрафов, налагаемых соответствующими государственными органами за допущенные Исполнителем нарушения действующего законодательства Российской Федерации.

Исполнитель должен организовывать своевременно и своими силами:

* уборку, вывоз собственных отходов производства и потребления, возникающих при оказании услуг на территории Заказчика, за пределы производственной площадки (территории) Заказчика, складирование в специально отведенных для таких целей местах, либо привлечение специализированной организации, осуществляющей утилизацию производственных отходов, не подлежащих захоронению;
* не допускать захламления территории Заказчика и прилегающей территории предметами, не связанными с деятельностью Исполнителя;
* вести временное накопление отходов в соответствии с требованиями действующих санитарных норм и правил. Отходы, образующиеся в результате деятельности Исполнителя, являются его собственностью и подлежат утилизации за его счет.

Заказчик обязуется:

* Обеспечить бережное использование транспортных средств Исполнителя (не допускать загрязнения салона, багажного отделения), в случае необходимости перевозки персонала в специальной одежде, обеспечить наличие и использование чехлов, защищающих сидения транспортных средств от загрязнений.
* Не выдавать задания водителю, выполнение которых приведет или может привести к повреждению транспортного средства.

**Основные требования Заказчика к водительскому составу и должностным лицам Исполнителя, ответственным за обеспечение безопасности:**

Руководители и специалисты Исполнителя, в чьи обязанности входит обеспечение безопасности дорожного движения при оказании услуг, должны иметь специальное образование либо пройти в установленном порядке специальную квалификационную подготовку, а также иметь документальное подтверждение о прохождении аттестации на соответствие должности.

Квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики водителей ТС Исполнителя должны соответствовать установленным требованиям для конкретного вида деятельности при оказании услуг. Квалификация работников Исполнителя должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, контроля состояния здоровья, иными действенными способами.

Отсутствие негативной информации со стороны Заказчика в адрес водителей ТС Исполнителя о качестве оказываемых услуг, включая необоснованные отказы от выполнения заявок, сформированных посредством ERP – системы «Transport Manager».

Перечень обязательных к соблюдению водителями ТС правил в рамках оказания услуг:

* Своевременная подача автомобиля.
* Соблюдение правил дорожного движения.
* Спокойный, уверенный стиль вождения.
* Уравновешенность, тактичность, стрессоустойчивость.
* Свободное владение русским языком.
* Водитель должен быть одет солидно и аккуратно, в чистую одежду.
* Опрятный чистый внешний вид.
* Водителем соблюдаются нормы вежливости и этикета, готовность оказать помощь пассажирам на все время поездки.
* В присутствии клиента водитель не может критически высказываться в отношении других клиентов и сервиса в целом.
* Водитель обязан соблюдать правила поведения водителя при оказании услуг:
* Подавать машину точно по адресу, с учётом всех пожеланий пассажира.
* Убедиться в отсутствии препятствий для посадки пассажиров в автомобиль (около дверей не должно быть луж и грязи, двери должны легко распахиваться).
* Поприветствовать клиента (пассажира) на «вы».
* Оказывать помощь при погрузке/разгрузке багажа.
* Сиденье водителя должно быть отрегулировано по средней стойке автомобиля.
* Водитель должен уточнить у клиента адрес назначения.
* При оказании услуг (в момент перевозки пассажиров) голосовые подсказки навигации и звук прочих мобильных устройств должны быть выключены.
* При оказании услуг (в момент перевозки пассажиров) водитель должен предложить дополнительные сервисы (при наличии).
* Вступать в разговор, только если его инициатор — пассажир. Стараться не обсуждать острые социальные темы и любые другие, вокруг которых может возникнуть спор.
* При оказании услуг (в момент перевозки пассажиров) включение/выключение радио или аудио-проигрывателя производить по просьбе пассажира так же, как и выбор радиопрограмм.
* Приглушать музыку во время разговора пассажира по телефону.
* Во время движения транспортного средства не допускать использование сотового телефона, не оборудованного техническим устройством, позволяющим вести переговоры без использования рук.
* Уточнять у клиента место остановки, убедиться, что там нет препятствий для высадки (луж, грязи и пр.), после чего припарковать автомобиль в указанном пассажиром месте.
* По окончании поездки клиента (пассажира) водитель должен попрощаться с ним на «вы», осмотреть салон автомобиля на предмет забытых вещей пассажиром, в случае обнаружения незамедлительно передать вещи пассажиру.

**Основные требования Заказчика к предоставляемым транспортным средствам:**

Уровень технического состояния механических транспортных средств Исполнителя должен обеспечивать безопасность движения, соблюдение природоохранных норм, норм безопасности и охраны труда.

ТС Исполнителя должны быть зарегистрированы в подразделениях Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации, а также соответствовать требованиям технических регламентов (в том числе сертифицированы в соответствии с Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности колесных транспортных средств»   
(ТР ТС 018/2011), утвержденных Решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 877)), ГОСТов, правил и руководств по их технической эксплуатации.

Наличие стоянок транспорта, производственных и ремонтных баз (как собственных, так и арендованных) Исполнителя в районе оказания транспортных услуг.

ТС Исполнителя в зависимости от категории и вида должны быть оснащены техническими средствами контроля, обеспечивающими непрерывную, некорректируемую регистрацию информации о скорости и маршруте движения механических транспортных средств, о режиме труда и отдыха водителей механических транспортных средств, требования к категории оснащаемых механических транспортных средств, порядок оснащения механических транспортных средств техническими средствами, правила их использования, обслуживания и контроля их работы определяются в порядке, установленном действующим законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Эксплуатационными документами должны подтверждаться исправное состояние и безопасность использования имеющихся у Исполнителя ТС, оборудования, приборов и аппаратуры. Указанные эксплуатационные документы на ТС, оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Исполнитель обязан содержать используемые для перевозки пассажиров ТС в технически исправном состоянии, соблюдать установленные нормативы их технического обслуживания и ремонта, а также соблюдать следующие правила при эксплуатации ТС:

* Кузов, салон и стекла автомобиля должны быть целыми, не должно быть заметных повреждений.
* Кузов и салон автомобиля должны быть чистыми, не должно быть никаких неприятных или резких запахов, курение в салоне автомобиля запрещено, освежитель воздуха в салоне автомобиля должен иметь нейтральный запах.
* При неблагоприятных погодных условиях (дождь и слякоть) – должна производиться ежедневная мойка.
* Постоянное поддержание: чистые дверные ручки, стёкла, боковые зеркала заднего вида, пороги, дверные проемы, ручка багажника, салон автомобиля.
* На автомобиле должна отсутствовать рекламная символика.
* В момент оказания услуг (перевозка пассажиров) в салоне автомобиля и багажном отсеке не допускается хранение посторонних вещей.

**Основные требования Заказчика в области охраны труда, промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения и природоохранного законодательства при оказании услуг:**

При оказании услуг Исполнитель, а также сотрудники / работники Исполнителя обязаны соблюдать требования охраны труда, промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения, транспортной безопасности и природоохранного законодательства, определенные государственными нормативными документами, а также соблюдать требования охраны труда, промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения, природоохранного законодательства, определенные локальными актами, утвержденными Заказчиком (либо представителями Заказчика), с которыми Исполнитель должен быть ознакомлен до заключения Договора.

Исполнитель при оказании услуг обязан:

* Обеспечить и контролировать безопасность оказания услуг по Договору.
* Назначить лицо, ответственное за соблюдение требований охраны труда, промышленной безопасности, безопасности дорожного движения, транспортной безопасности и природоохранного законодательства, в том числе за соблюдение требований правил пожарной безопасности на объектах.
* Обеспечить и организовать работникам / сотрудникам Исполнителя, занятым оказанием услуг, проведения за свой счет обязательных медицинских (предварительных, периодических, внеочередных и др.) осмотров (обследований) и обязательных психиатрических освидетельствований. При оказании услуг, противопоказанием для которых является наркомания, токсикология и/или алкоголизм, обеспечить работникам/сотрудникам Исполнителя прохождение расширенного наркологического освидетельствования с тестированием.
* Обеспечивать организацию предсменного и в течение всей смены контроля за физическим состоянием своих работников / сотрудников, не допускать к оказанию услуг своих работников / сотрудников, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического и иного опьянения, а также в случае медицинских противопоказаний.
* Обеспечить прохождение работниками (водителями) Исполнителя контроля физического состояния с применением алкотестера по требованию уполномоченных представителей Заказчика.
* Обеспечить своих работников/сотрудников исправными, своевременно испытанными и проверенными инструментами и приспособлениями, специальной одеждой, специальной обувью, очками и другими средствами индивидуальной защиты, соответствующими их профессии и условиям, согласно утвержденным нормам, а также обучить их правилам пользования средствами индивидуальной защиты.
* В случае оказания услуг в условиях производства Заказчика организовать и обеспечить прохождение вводного инструктажа своим работникам / сотрудникам в отделе охраны труда, промышленной безопасности и безопасности дорожного движения Заказчика.
* Допускать к оказанию услуг обученных работников/сотрудников, проводить инструктажи и проверку знаний по охране труда, промышленной и пожарной безопасности, производственной санитарии и других правил.
* При необходимости наличия в соответствии с законодательством дополнительных требований безопасности к работникам, организовать их обучение и аттестацию за свой счет.
* Не осуществлять услуги с нарушением требований охраны труда и промышленной безопасности, а также с нарушением требований пожарной безопасности, безопасности дорожного движения и природоохранного законодательства.
* Обеспечить и контролировать безопасность оказания услуг, технического состояния ТС и средств защиты.
* Осуществлять производственный контроль за соблюдением своими работниками/сотрудниками требований правил и инструкций по охране труда, а также промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения и природоохранного законодательства, и не допускать нарушений таких правил и инструкций.
* Обеспечить режим труда и отдыха своим работникам / сотрудникам в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.
* При выходе из ТС и передвижении по территории Заказчика / местам оказания услуг работники Исполнителя обязаны находиться в сигнальных жилетах, а на строительных площадках и в местах работы грузоподъемных сооружений применять защитную каску, защитные очки.
* Информировать своих работников об условиях труда на рабочих местах, о существующем риске нанесения вреда здоровью и полагающихся им компенсациях.
* Принимать меры по предотвращению аварийных ситуаций, а при возникновении аварии, инцидента - немедленно сообщить диспетчеру Заказчика   
  по телефону: +7 (913) 498-08-40.
* Немедленно извещать диспетчера Заказчика о каждом несчастном случае, дорожно-транспортном происшествии и иных инцидентах, произошедших при оказании услуг на объектах, территории Заказчика, представителей Заказчика и принимать меры по оказанию пострадавшему первой помощи.

Исполнитель должен обеспечивать контроль за организацией и обеспечением оказания услуг на соответствие требованиям действующего законодательства и корпоративным стандартам Заказчика в сфере транспорта, в том числе требованиям охраны труда, промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения, транспортной безопасности, природоохранного законодательства, и другим обязательным требованиям.

Заказчик и/или уполномоченные представители Заказчика вправе осуществлять контроль безопасности при оказании услуг Исполнителем, соблюдения им требований охраны труда, промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения, транспортной безопасности, природоохранного законодательства, и вносить обязательные для рассмотрения предложения (предписания, акты) об устранении выявленных нарушений.

Заказчик вправе получать информацию о состоянии охраны труда, промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения, транспортной безопасности и природоохранного законодательства, а также обо всех несчастных случаях, допущенных Исполнителем при оказании услуг по Договору.

Исполнитель при оказании услуг обязан принимать участие в расследовании аварий, дорожно-транспортных происшествиях, инцидентов, технологических нарушений и несчастных случаев, связанных с оказанием услуг по Договору.

В случае несоблюдения Исполнителем своих обязательств по соблюдению требований охраны труда, промышленной безопасности, пожарной безопасности, безопасности дорожного движения, транспортной безопасности и природоохранного законодательства, а также при установлении угрозы аварии или несчастного случая, вызванной действиями работников Исполнителя, Заказчик вправе приостановить оказание услуг и потребовать освобождения работниками Исполнителя территории оказания услуг, либо отказаться в одностороннем порядке от исполнения Договора, предварительно известив об этом факте Исполнителя.

**Стороны согласовали и подтверждают, что договорились об Особых условиях абонентских услуг:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  (подпись) (Ф.И.О.)  м.п. |  | **ЗАКАЗЧИК:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  (подпись) (Ф.И.О.)  м.п. |