

30 апреля 2025 г.  
Приказ № 0120.02 от 30.04.2025



НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА

**Приложение 2  
к ДОГОВОРУ ОРГАНИЗАЦИИ  
ПРОЕЗДА**

**ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЕЗДА И  
СБОРА ПЛАТЫ ЗА ПРОЕЗД  
ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ СЕКЦИИ  
15-58**



Секция: 15<sup>й</sup> км – 58<sup>й</sup> км  
**СКОРОСТНОЙ АВТОМОБИЛЬНОЙ ДОРОГИ «МОСКВА –  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»**

КОДИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТА

ОРГАНИЗАЦИЯ / АВТОР	ПРОЕКТ	СЕКЦИЯ	НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ТИП ДОКУМЕНТА	ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР			ДАТА	ИНИЦИАЛЫ РАЗРАБОТЧИКА	ИНИЦИАЛЫ ПЕРЕВОДЧИКА
UTS	M11	S00	CRM	APP	U1785.01	-	-02	2025-05-12	ETN	ETN

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1 ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
1.2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
2. СИСТЕМА ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ И КАТЕГОРИИ (ГРУППЫ) ТС.....	3
2.1 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СИСТЕМЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ .....	3
2.2 ЗАКРЫТАЯ СИСТЕМА ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ .....	3
2.3 КАТЕГОРИИ (ГРУППЫ) ТС.....	6
3. ОБОРУДОВАНИЕ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ .....	7
3.1 КЛАССИФИКАЦИЯ ТС .....	7
3.2 ШЛАГБАУМЫ .....	7
3.3 ДВУХЦВЕТНЫЙ (КРАСНЫЙ/ЗЕЛЕНый) СВЕТОФОР.....	8
3.4 ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ.....	8
3.5 ДИСПЛЕЙ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ ИЛИ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ДИСПЛЕЙ .....	8
3.6 ПРОЧЕЕ ОБОРУДОВАНИЕ .....	8
4. ПРОЦЕДУРА ПРОЕЗДА ТС ЧЕРЕЗ ПУНКТ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ.....	9
4.1 ВЫБОР НУЖНОЙ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ – ТАБЛО ПЕРЕМЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ .....	9
4.2 ВЪЕЗДНЫЕ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ: РЕЖИМ ЭКСПЛУАТАЦИИ .....	11
4.3 ВЫЕЗДНЫЕ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ: РЕЖИМ ЭКСПЛУАТАЦИИ .....	12
4.4 ВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ НА ПОЛОСАХ С РУЧНЫМ ВЗИМАНИЕМ ПЛАТЫ.....	14
4.5 ВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ НА ПОЛОСАХ С АВТОМАТИЗИРОВАННЫМ ВЗИМАНИЕМ ПЛАТЫ (ПОЛОСАХ С АПП) .....	16
4.6 РЕГИСТРАЦИЯ ТРАНЗАКЦИИ НА ПОЛОСАХ ЭВП.....	17
4.7 СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ НА ПОЛОСАХ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ .....	17
4.8 ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТРАНСПОНДЕРА .....	18
4.9 ПОЛЬЗОВАТЕЛИ, ОСВОБОЖДЕННЫЕ ОТ ПЛАТЫ.....	18
4.10 ОСОБЫЕ СЛУЧАИ .....	19
5. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	21
6. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА.....	24
7. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ДАННЫМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....	25
7.1 РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	25
7.2 ОБРАБОТКА ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....	26

---

## 1. ВВЕДЕНИЕ

---

### 1.1 ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

---

Настоящий документ устанавливает требования, обязательные для исполнения Пользователями при проезде по Секции 15 – 58» (далее – «Правила проезда по Секции 15 – 58»).

Данные Правила проезда по Секции 15-58 подготовлены в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации.

### 1.2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

---

Термины, используемые в Правилах проезда по Секции 15-58 и их определения представлены в Приложении 1 «Термины и определения» к Договору организации проезда.

## 2. СИСТЕМА ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ И КАТЕГОРИИ (ГРУППЫ) ТС

---

### 2.1 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СИСТЕМЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ

---

Основными функциями Системы взимания платы являются:

- a) Регистрация проезда ТС по Платному участку,
- b) Идентификация Категории (группы) ТС Пользователя,
- c) Определение применимого Тарифа,
- d) Взимание Платы с использованием инструмента оплаты,
- e) Взыскание Платы в случае "признания долга" или нарушения.

### 2.2 ЗАКРЫТАЯ СИСТЕМА ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ

---

На Платном участке реализована Закрытая система взимания платы.

Закрытая система взимания платы предусматривает расчет размера Платы путем применения соответствующего Тарифа к расстоянию (километражу), пройденному ТС Пользователя по Платному участку.

При этом идентификация Пользователей осуществляется при въезде на Секции 15-58 или на Автодороге (путем получения Билета или регистрации Транспондера), а расчет стоимости совершенной поездки и внесение Платы осуществляется при выезде с Секции 15-58 или Автодороги. При Закрытой системе взимания платы Пользователи проезжают два Пункта взимания платы на пути по Платному участку.

Закрытая система взимания платы предусматривает въезд на Платный Участок с примыкающих дорог при условии проезда через Полосу Выдачи Билетов/Полосу ЭВП, а выезд с Платного Участка на примыкающие дороги – при условии проезда через Полосу Взимания Платы/Полосу ЭВП.

Регистрация Пользователей осуществляется при въезде на Платный Участок при проезде через Полосы Выдачи Билетов/Полосы ЭВП (путем получения Въездного Билета или регистрации Транспондера). Подтверждение регистрации Пользователя для расчета стоимости совершенной поездки может осуществляться путем сравнения параметров транспортного средства Пользователя (государственный регистрационный номерной знак, Категория ТС, марка и модель ТС и т.п.) на въезде и выезде с Платного участка.

Плата за Проезд вносится при выезде с Платного Участка при проезде через Полосы Взимания Платы/Полосы ЭВП. При закрытом способе взимания платы Пользователи проезжают два Пункта Взимания Платы на пути по Платному участку (при въезде на Платный Участок через Полосу Выдачи Билетов/Полосу ЭВП и при выезде с Платного Участка через Полосу Взимания Платы/Полосу ЭВП).

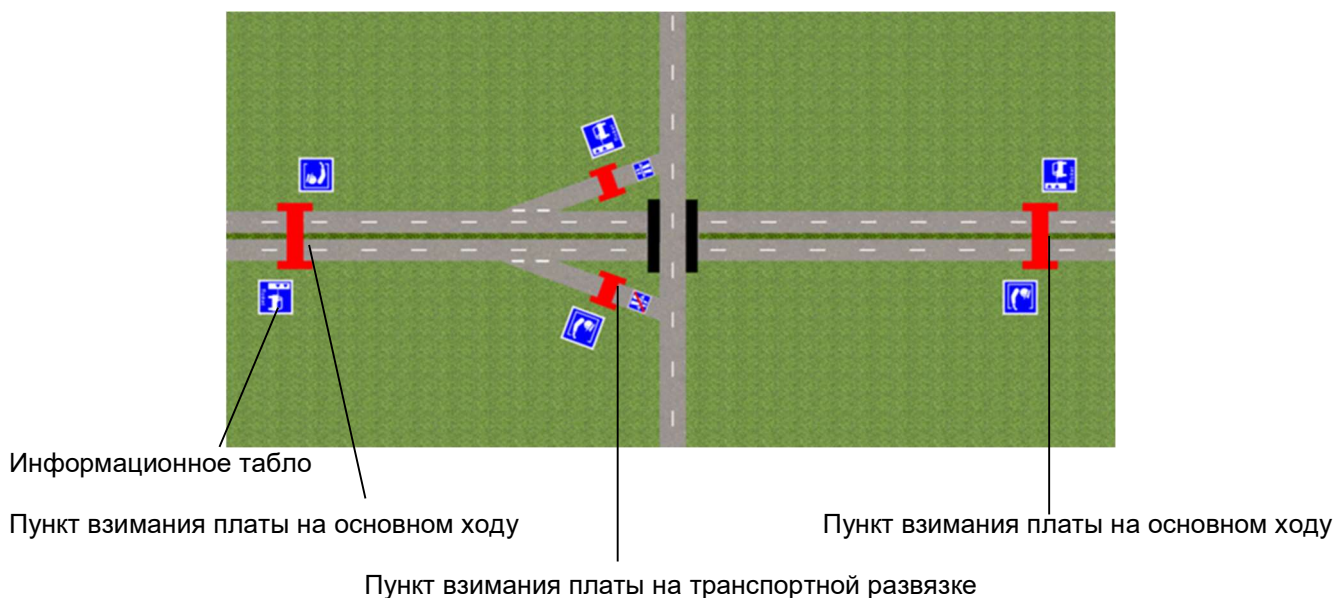
При проезде через несколько Платных Участков Пункты Взимания Платы на границах смежных Платных Участков по основному ходу автомобильной дороги отсутствуют. Плата за Проезд рассчитывается при выезде с соответствующего Платного Участка на основании маршрута, пройденного Пользователем по Платным Участкам с учетом Пункта Взимания Платы, через который Пользователь осуществил въезд на Платный Участок, и Пункта Взимания Платы, через который Пользователь осуществил выезд с Платного Участка.

Размер Платы за Проезд является фиксированным и устанавливается Государственной компанией. Размер платы за проезд определяется по времени проезда Пользователя через Пункт Взимания Платы, расположенный на выезде с Участка.

Во избежание сомнений, фактически пройденное транспортным средством Пользователя расстояние по Платному Участку может не совпадать с расстоянием между Полосой Выдачи Билетов/Полосой ЭВП, через которые фиксируется въезд Пользователя на Платный участок, и Полосой Взимания Платы/Полосой ЭВП, через которые фиксируется выезд Пользователя с Платного Участка.

Пользователю запрещается въезд на Платный Участок, минуя Полосы Выдачи Билетов/Полосы ЭВП и выезд с Платного Участка, минуя Полосы Взимания Платы/Полосы ЭВП, в том числе въезд через технологические примыкания к автомобильной дороге, не оборудованные Пунктами Взимания Платы, проезд транспортных средств по которым запрещен в соответствии с Правилами дорожного движения.

В случае, если при оплате проезда по Платному Участку (Платным Участкам) не удастся установить Полосу Выдачи Билетов/Полосу ЭВП, через которую был осуществлен въезд Пользователя на Платный Участок, размер Платы за Проезд рассчитывается на основании максимального тарифа. Порядок применения максимального тарифа, а также иные особые случаи взимания Платы за Проезд установлены в статье 4.10 настоящих Правил проезда.



Имеется два разных типа Пунктов взимания платы:

- а) Пункт взимания платы на основном ходу (на каждом конце Платного участка) и
- б) Пункт взимания платы на транспортной развязке (на съездах с Платного участка).

Ниже представлен перечень Пунктов взимания платы на Секции 15-58:

№ ПВП Number of TP	РУССКИЙ		ENGLISH	
	Наименование	Описание	Name	Description
1	МОСКВА	(С-Пб -> Москва) – 21-й км а/д М11 (7 км от МКАД)	MOSCOW	(St-Psb -> Moscow) – 21 km of M11 (7 km from MKAD)
3	ШЕРЕМЕТЬЕВО-2	(Москва -> Международное шоссе.) – 24-й км а/д М11 (10 км от МКАД)	SHEREMETYEVO-2	(Moscow -> Mezhdunarodnoye shosse) – 24 km of M11 (10 km from MKAD)

№ ПВП Number of TP	РУССКИЙ		ENGLISH	
	Наименование	Описание	Name	Description
4	ШЕРЕМЕТЬЕВО-1	(Москва -> Шереметьевское шоссе) – 28-й км а/д М11 (14 км от МКАД)	SHEREMETYEVO-1	(Moscow -> Sheremetevskoye shosse) – 28 km of M11 (14 km from MKAD)
5	ЗЕЛЕНОГРАД	(Москва -> Зеленоград) – 3-й км подъездной дороги от а/д М10 (в р-не Московского пр-та г. Зеленоград) к а/д М11, - 36-й км а/д М11 (21 км от МКАД)	ZELENOGRAD	(Moscow -> Zelenograd) –3 km of slip road from M10 (in vicinity of Moskovskiy prospekt of Zelenograd) to M11 (21 km from MKAD)
18	ЦКАД	(Москва -> Транспортная развязка №18 – ЦКАД) – съезд на ЦКАД Пусковой комплекс 3, примыкающий к а/д М11, - 47-й км а/д М11 (32 км от МКАД) <b>Владелец:</b> ГК «Автодор» <b>Оператор:</b> ООО «Автодор Платные Дороги»	TSKAD	(Moscow -> Traffic Interchange №18 – TSKAD) – access to TSKAD Launch Complex 3 3, linked to highway M11, - 47 km of M11 (32 km from MKAD) <b>Owner:</b> SC “Avtodor” <b>Operator:</b> “Avtodor Toll Roads” LLC
6B1	ММК   ЮГ	(Москва -> ММК) – 48-й км а/д М11 (33 км от МКАД)	ММК   SOUTH	(Moscow -> MMK) – 48 km of M11 (33 km from MKAD)
6B2	ММК   СЕВЕР	(С-Пб -> ММК) – 50-й км а/д М11 (35 км от МКАД)	ММК   NORTH	(St-Psb -> MMK) – 50 km of M11 (35 km from MKAD)
7	СОЛНЕЧНОГОРСК	(Москва -> С-Пб) – 58-й км а/д М11 (43 км от МКАД)	SOLNECHNOGORSK	(Moscow -> St-Psb) – 58 km of M11 (43 km from MKAD)

Ниже представлена карта Платного участка:

### СХЕМА УЧАСТКА ОТ МКАД ДО СОЛНЕЧНОГОРСКА

автомобильной дороги М-11 «Нева» (км 15 – км 58)

**Аварийная служба оператора**  
Тел. \*2323

**Оператор платного участка**  
ООО «Объединённые Системы Сбора Платы»  
123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 6, стр. 2,  
этаж 13, пом. I, ком. 23  
Тел.: +7 (495) 988-47-26 ОГРН 1117746385680

**Подразделение ГИБДД, обслуживающее дорогу**  
1-й батальон 1-го полка ДПС (северный)  
ГИБДД ГУ МВД России по Московской области  
141593, Московская обл., Солнечногорский р-н, п. Есипово, д. Пешки,  
56-й км Ленинградского ш.: тел. +7 (495) 994-0732

**Прём претензий пользователей**  
Офис обслуживания клиентов на 21-м км М-11 (ПВП «Москва») при движении в обход направлений.  
Тел.: 8 (800) 775 10 00  
clients@m11-neva.ru

**Подразделение по защите прав потребителей**  
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области  
Территориальный отдел в городах Лобня, Химки, Долгопрудный Красногорского района: 141400, Московская обл., г. Химки, ул. Союзная, д. 3, тел. +7 (495) 573-42-87  
Территориальный отдел в Клинском, Солнечногорском районах: 141503, Московская обл., г. Солнечногорск, ул. Почтовая, д. 27, тел. +7 (495) 994-16-04

**Организация проезда на ПВП**

Оплата наличными или банковской картой

**Въезд:** возьмите билет

**Выезд:** оплатите проезд

Проезд с транспондером

**Проезд только с транспондером**

**Возможен проезд с транспондером**

🏠 Офис обслуживания клиентов
🚰 Пункт взимания платы (ПВП)
🚻 Площадка отдыха
🚗 Платный участок МКАД – Солнечногорск (км 15 – км 58) автомобильной дороги М-11 «Нева»

ℹ Информационный офис
🚻 Туалет
🅑 Парковка
🛣 Ленинградское ш. (М-10 «Россия»)

[www.M11-Neva.ru](http://www.M11-Neva.ru)

Телефон аварийной службы Оператора - \*2323

После ПВП Солнечногорск Секция 15-58 соединена с Секцией 1 посредством Виртуального Пункта Взимания Платы.

### 2.3 КАТЕГОРИИ (группы) ТС

Для Секции 15-58 определены следующие Категории (группы) ТС:

Категория (группа) ТС	Пример ТС	Критерий классификации	
		Общая высота	Оси
1 Легковые ТС и мотоциклы	 Легковые автомобили, multifunctional ТС, мотоциклы, автомобили с прицепами высотой менее 2 м	Высота ≤ 2 м	2 оси и более
2 Средние ТС	 Автомобили с прицепами высотой от 2 м до 2,6 м	2 м < Высота < 2,60 м	2 оси и более
3 Грузовые ТС, автобусы с 2 осями	 ТС с 2 осями и высотой более 2,6 м	Высота ≥ 2.60 м	2 оси
4 Грузовые ТС, автобусы с 3 и более осями	 ТС с 3 и более осями и высотой более 2,6 м	Высота ≥ 2,60 м	3 оси и более

**Примечания:**

- a) При определении Категории (группы) ТС аксессуары для перевозки багажа и багаж, закрепленные на крыше и задней двери, не принимаются в расчет габаритной высоты для легковых и средних ТС (группы 1 и 2);
- b) При определении Категории (группы) ТС учитывается высота груза, размещенного в кузове: если габаритная высота ТС группы 1 с учетом перевозимого груза составляет более 2 метров, такое транспортное средство относится к группе 2;
- c) При определении Категории (группы) ТС учитывается высота груза, размещенного в прицепе: если габаритная высота прицепа к ТС группы 1 и 2 составляет более 2 метров, такое составное транспортное средство (автомобиль и прицеп) относится к группе 2 (за исключением автобусов, эвакуаторов и других транспортных средств, перевозящих автомобили);
- d) Габаритная высота определяется по верхней точке ТС с учетом любых конструктивных особенностей, включая специальное техническое оборудование и внешние приспособления, установленные на крыше, включая климатическое оборудование;
- e) Класс ТС не является зафиксированной характеристикой для ТС пограничной высоты, и может меняться в зависимости от загрузки ТС, уровня давления шин ТС и т.д;
- f) ТС с имеющимся на крыше снегом и/или ледяным покровом, влияющими на расчет габаритной высоты, классифицируются по верхней точке;
- g) ТС группы 3 и 4 с конструктивной возможностью подъема одной из задних осей для отрыва ее от дорожного полотна классифицируются по количеству фактически установленных на ТС осей вне зависимости от положения оси;
- h) ТС,двигающиеся на жесткой сцепке, классифицируются как одно ТС по классификационным признакам наивысшего ТС с учетом общего количества осей;
- i) ТС,двигающиеся на гибкой сцепке (буксировочный трос), классифицируются как два независимых ТС с раздельной оплатой.

**3. ОБОРУДОВАНИЕ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ****3.1 Классификация ТС**

Классификация ТС необходима для определения Категории (группы) ТС и, соответственно, Тарифа.

Классификация основывается, главным образом, на количестве осей и высоте транспортного средства, проезжающего через Пункт взимания платы.

Классификация ТС осуществляется несколькими способами, которые могут быть использованы одновременно:

- a) На Въездных полосах взимания платы с участием Кассира-контролера Кассир-контролер осуществляет классификацию ТС по результатам визуальной оценки и в соответствии с Категорией (группой) ТС. До внесения Платы присвоенная Категория (группа) ТС может быть изменена;
- b) На Полосах ЭВП и Полосах с АПП выполняется автоматическая классификация ТС с помощью Предварительной и Последующей оптической классификации ТС. В дополнение к этому, информация о Категории (группе) ТС также передается Транспондером при его наличии. Система взимания платы обрабатывает данную информацию для определения Категории (группы) ТС и, соответственно, Платы;
- c) На таких Въездных полосах взимания платы в целях контроля производится Последующая оптическая классификация ТС.

**3.2 Шлагбаумы****a) Въездной шлагбаум на Полосе взимания платы**

Въездной шлагбаум устанавливается на въезде на Полосу взимания платы с целью закрыть доступ на Полосу взимания платы, если такая полоса не работает.

**b) Выездной шлагбаум на Полосе взимания платы**

Выездной шлагбаум устанавливается на выезде с Полосы взимания платы с целью предотвратить выезд Пользователя, пока выполняется Транзакция.

### 3.3 ДВУХЦВЕТНЫЙ (КРАСНЫЙ/ЗЕЛЕНый) СВЕТОФОР

---

Двухцветные (красный/зеленый) светофоры устанавливаются около выездного шлагбаума для сигнализации Пользователю, была ли Транзакция одобрена или нет.

Над данным двухцветным светофором или рядом с ним помещается световая сигнализация нарушения (проблесковый оранжевый маяк).

Когда все процедуры, связанные с въездом на Платный участок или выездом с него, завершены, зажигается зеленый свет, шлагбаум поднимается, что подтверждает, что Транзакция завершена успешно.

### 3.4 ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

---

Въездные и Выездные полосы взимания платы находятся под наблюдением с помощью различных типов камер:

- Камеры системы видеонаблюдения (СВН) используются для слежения за транспортным потоком на Полосах взимания платы и на Пунктах взимания платы;
- На уровне Полос взимания платы камеры используются для контроля и регистрации проезда по полосам и наблюдения за ходом выполнения Транзакции (включая регистрацию фото и видео изображения водителя),
- На Выездных полосах взимания платы камеры используются для фотографирования переднего ГРНЗ транспортного средства в целях борьбы с нарушениями.
- На Выездных полосах взимания платы камеры используются для фотографирования заднего ГРНЗ транспортного средства в целях борьбы с нарушениями.

### 3.5 ДИСПЛЕЙ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ ИЛИ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ДИСПЛЕЙ

---

На Въездных полосах взимания платы и Выездных полосах взимания платы используются три типа дисплеев:

- Полосы ЭВП оборудованы специальным дисплеем, предназначенным для предоставления информации о балансе средств на Лицевом счете. На данном светодиодном табло отображаются сообщения «Транспондер принят», «Необходимо пополнить» или «Транспондер отклонен». Информация о тарифе, Категории (группе) ТС на данном табло не отображается. Примечание: отсутствие такой информации / дисплея не влечет за собой отказ от оплаты проезда.
- На дисплеях Пропускного пункта (размещенных на разных уровнях для грузовых ТС и легковых ТС) в ходе оплаты Пользователю демонстрируется информация о тарифе и Категории (группе) ТС.
- На дисплеях Автомата Приема Платежей (размещенных на разных уровнях для грузовых ТС и легковых ТС) в ходе оплаты Пользователю демонстрируется информация по процессу выполняемой операции, а также тариф и Категория (группа) ТС.
- На дисплеях автоматов выдачи Билетов (размещенных на разных уровнях для грузовых ТС и легковых ТС) Пользователь получает информацию о процессе выдачи билета.

### 3.6 ПРОЧЕЕ ОБОРУДОВАНИЕ

---

В целях организации движения, обеспечения безопасности и процесса взимания Платы и в соответствии с типом Полосы взимания платы используется следующее оборудование:

- Противотуманные фонари;
- Устройство внутренней связи с динамиком;
- Электронные графические обозначения и информационные знаки для информирования Пользователей о режимах использования Полос взимания платы, расположенные на навесе над Полосами взимания платы;
- Считыватели Транспондеров;
- Магнитные петли для классификации и разделения транспортных средств;



- Датчики высоты, которые помогают Кассиру-контролеру определить высоту ТС.

#### 4. ПРОЦЕДУРА ПРОЕЗДА ТС ЧЕРЕЗ ПУНКТ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ




##### 4.1 ВЫБОР НУЖНОЙ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ – ТАБЛО ПЕРЕМЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

При проезде через Пункт взимания платы Пользователь должен соблюдать:

- Существующие Правила дорожного движения, включая (i) соблюдение скоростного режима, предписанного дорожными знаками;
- Безопасную дистанцию между своим ТС и впереди идущим ТС не менее 10 метров;
- Условия Договора организации проезда (включая настоящие Правила проезда по Секции 15-58);



Для проезда Пользователю следует использовать открытые Полосы взимания платы, отмеченные зелеными стрелками.

В целях информирования Пользователей о статусе Полос взимания платы (открыто или закрыто) используются следующие графические обозначения, отображаемые на табло переменной информации на навесе:

№	Графическое обозначение	Примечание
1	 	<p>Знак в виде красного креста означает «Нет въезда на полосу»: данная Полоса взимания платы (Въездная или Выездная) не работает.</p> <p>Знак «Нет въезда на полосу» может быть дополнен символом «Кирпич» для обозначения закрытой реверсивной полосы.</p>
2		<p>Знак в виде зеленой стрелки означает «Полоса открыта»: данная Полоса взимания платы (Въездная или Выездная) работает.</p>

Пользователь выбирает одну из открытых Полос взимания платы в зависимости от выбранного им Средства оплаты.

В целях информирования Пользователей о а) типе Въездной полосы взимания платы и б) принимаемых Средствах оплаты на Выездной полосе взимания платы, используются следующие графические обозначения, отображаемые на табло переменной информации на навесе:

№	Графическое обозначение	Примечание
3		<p>Символ автомата выдачи билетов определяет Въездную полосу взимания платы, на которой Пользователю выдается въездной Билет.</p>
4		<p>Символ Кассира-контролера определяет Выездную полосу взимания платы, на которой работает Кассир-контролер и возможно использование всех Средств оплаты.</p> <p>Этот символ может быть дополнен символами Транспондеров 7b или 8b желтого цвета, когда полоса используется в смешанном режиме.</p>

№	Графическое обозначение	Примечание
5		<p>Символы Автомата Приема Платежей определяют автоматизированную Выездную полосу взимания платы, на которой Пользователь может внести Плату наличными денежными средствами и банковской картой в режиме самообслуживания.</p> <p>Этот символ может быть дополнен символами:  <b>7 b</b> или <b>8 b</b> желтого цвета, когда полоса используется в смешанном режиме.</p>
6		<p>Символ Автомата Приема Платежей определяет автоматизированную Выездную полосу взимания платы, на которой Пользователь может внести Плату только банковской картой в режиме самообслуживания.</p> <p>Этот символ может быть дополнен символами:  <b>7 b</b> или <b>8 b</b> желтого цвета, когда полоса используется в смешанном режиме.</p>
7 a		<p>Данный символ зеленого цвета означает, что Полоса взимания платы открыта для проезда Клиентов на легковых и грузовых ТС с Транспондером без остановки.</p> <p><b>Примечание.</b> Установленный ограничитель высоты позволяет проезд только легковых ТС. Если такого ограничителя нет, то отмеченная таким символом Полоса взимания платы может быть использована всеми типами ТС.</p>
7 b		<p>Данный символ желтого цвета означает, что Полоса взимания платы открыта в смешанном режиме, в том числе для проезда Клиентов на легковых и грузовых ТС с Транспондером с остановкой ТС перед шлагбаумом.</p>
8 a		<p>Данный символ зеленого цвета означает, что Полоса взимания платы открыта для проезда негабаритных ТС, оснащенных Транспондером без остановки.</p> <p><b>Примечание.</b> В целях организации транспортного потока, отмеченная таким символом Полоса взимания платы предназначена для негабаритных ТС. Тем не менее, ее могут использовать все ТС, оснащенные Транспондерами.</p>
8 b		<p>Данный символ желтого цвета означает, что Полоса взимания платы открыта для проезда негабаритных ТС, оснащенных Транспондером с остановкой ТС перед шлагбаумом.</p>
9		<p>В случае Полосы ЭВП 30 км/ч без остановки указанные выше символы <b>7 a</b> и <b>8 a</b> зеленого цвета дополнены символом, указывающим ограничение скорости до 30 км/ч.</p> <p><b>Примечание.</b> При отсутствии такого символа Полоса взимания платы будет эксплуатироваться в режиме Полосы ЭВП с остановкой ТС.</p>
10		<p>Данный символ, предупреждающий об опасности, включается в случае происшествия на Полосе ЭВП. Также, может быть включен красный крест <b>1</b></p>

Если Пользователь совершил ошибку при выборе Полосы взимания платы без соответствующего Средства оплаты, Пользователю следует связаться с Оператором посредством устройства внутренней связи с динамиком, установленного на полосе

Пользователь самостоятельно несет риск возникновения неблагоприятных последствий в результате неправильного выбора Полосы взимания платы. В данном случае Оператор ответственности не несет.

#### **4.2 ВЪЕЗДНЫЕ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ: РЕЖИМ ЭКСПЛУАТАЦИИ**

##### **а) Въездная полоса взимания платы – режим выдачи Билета**

На Въездной полосе взимания платы специальное устройство выдает Билет с регистрации следующей информации:

- пункт въезда ТС на Платный участок (т.е. номер Пункта взимания платы),
- ГРНЗ Транспортного средства Пользователя,
- данные дата-час-минута,
- номер Полосы взимания платы.

Информация записывается на магнитную полосу, а также печатается на Билете.

Въездная полоса взимания платы оснащена центральным контрольным устройством для локального управления периферийным оборудованием (шлагбаумами, сигналами светофора, ЭВП и т.д.) через Систему взимания платы.

Основные характеристики терминала выдачи Билетов:

- билеты выдаются либо по запросу (по нажатию кнопки), либо автоматически при обнаружении присутствия ТС на Въездной полосе взимания платы,
- билеты выдаются на двух уровнях высоты (для легковых и грузовых ТС), на каждом уровне предусмотрено запасное устройство выдачи Билетов,
- терминал оснащен устройством внутренней связи с динамиком, микрофоном и кнопкой вызова, с помощью которого представитель Оператора может оказать содействие Пользователю.

Получение Въездного Билета на въездном ПВП обязательно для Пользователей. Информация, содержащаяся во Въездном Билете, подтверждает факт въезда и необходима для выезда с Платного Участка. В случае невыдачи на Полосе Выдачи Билета Въездного Билета, Пользователю необходимо связаться с Оператором посредством кнопки «Оператор», находящейся на Полосе ПВП, для получения разъяснений о дальнейших действиях.

При въезде на Платный Участок, системой взимания платы предусмотрено получение 1 (одного) Въездного Билета на одно транспортное средство через Полосы Выдачи Билета.

Движение задним ходом при успешной регистрации Пользователя при въезде на Платный Участок при проезде через Полосу Взимания Платы (получен Въездной Билет, выездной шлагбаум поднят, горит зеленый сигнал светофора) запрещено.

Контроль соответствия параметров транспортного средства (государственный регистрационный номерной знак, Категория ТС, Марка и Модель ТС и т.п.), совершившего въезд на Платный Участок через Полосы Выдачи Билетов, осуществляется при выезде с Платного Участка на Полосах Взимания Платы.

##### **б) Въездная полоса взимания платы – режим ЭВП**

На Пунктах взимания платы имеется два разных типа Полос ЭВП: Полоса ЭВП с остановкой ТС и Полоса ЭВП 30 км/ч без остановки.

Для обеспечения возможности пользования Полосами ЭВП транспортное средство Клиента должно быть оснащено Транспондером, доступным для внесения Платы за проезд по Секции 15-58, на Лицевой счет должен быть зачислен Авансовый платеж в соответствии с условиями Договора оказания услуг с использованием транспондера или иным договором с Эмитентом устройства. Идентификация Клиента осуществляется путем распознавания Транспондера, размещенного на лобовом стекле ТС, согласно инструкции Эмитента. Если денежных средств на Лицевом счете недостаточно, шлагбаум остается в закрытом положении, чтобы не допустить проезд по Въездной полосе взимания платы. В таком случае, чтобы въехать на Секцию 15-58, Клиент обязан взять Билет, а затем на выезде с Платного участка предъявить Билет и внести Плату с помощью любого другого Средства оплаты (оплата наличными средствами или Банковской картой) на выездной полосе взимания платы в ручном режиме с Кассиром-контроллером.

В случае проезда шлагбаума, открытого для проезда впереди движущегося транспортного средства, либо в случае самостоятельного поднятия шлагбаума Пользователем с последующим его проездом, отсутствия регистрации въезда у Пользователя на Выездном ПВП, плата за такой проезд по Платному Участку тарифицируется по Максимальному Тарифу.

Движение задним ходом после успешной регистрации Пользователя при въезде на Платный Участок при проезде через Полосы ЭВП (выездной шлагбаум поднят, горит зеленый сигнал светофора) запрещено.

### 4.3 ВЪЕЗДНЫЕ ПОЛОСЫ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ: РЕЖИМ ЭКСПЛУАТАЦИИ

#### а) Выездная полоса взимания платы – работа в ручном режиме с Кассиром-контролером

На Выездной полосе взимания платы с участием Кассира-контролера Пользователь обязан подъехать к Пропускному пункту, полностью остановить ТС у окошка Пропускного пункта, не доезжая до Выездного шлагбаума. Затем Пользователь обязан предъявить Билет и внести Плату через Кассира-контролера.

При этом Кассир-контролер находится за высоким столом с терминалом, оснащенный специальной клавиатурой и экраном. Рабочая станция Кассира-контролера обеспечивает выполнение следующих действий:

- реализация сбора Платы за счет управления периферийным оборудованием Полосы взимания платы (системой идентификации Категории (группы) ТС, светофором, шлагбаумами и ЭВП),
- запись Транзакции, которая сохраняется и передается в Систему взимания платы.

На Выездной полосе взимания платы с участием Кассира-контролера возможно использование следующих Средств оплаты: наличные денежные средства, Банковские карты.

В дополнение возможен расчет с Лицевого счета в случае Транзакции с применением Транспондера.

На Выездной полосе взимания платы с участием Кассира-контролера функционирует следующее основное оборудование:

- Шлагбаумы (выездной и выездной),
- Пропускной пункт
- Считыватель Билетов,
- Платежный терминал для оплаты Банковскими картами
- Считыватель Транспондеров,
- Фискальный регистратор
- Устройство внутренней связи с динамиком,
- Дисплей для отображения информации о Тарифе Пользователю,
- Устройства Последующей оптической классификации ТС,
- Светофор.

#### б) Выездная полоса взимания платы – работа в автоматизированном режиме с АПП (наличные денежные средства и банковские карты)

На Выездной полосе взимания платы, оборудованной АПП, Пользователь обязан подъехать к АПП, полностью остановить ТС у АПП, не доезжая до Выездного шлагбаума. Затем, следуя инструкции на экране АПП, Пользователь обязан ввести Билет в считыватель и внести Плату в АПП.

АПП обеспечивает выполнение следующих действий:

- реализация сбора Платы за счет управления периферийным оборудованием Полосы взимания платы (системой идентификации Категории (группы) ТС, светофором, шлагбаумами и ЭВП),
- запись Транзакции, которая сохраняется и передается в Систему взимания платы.

На Выездной полосе взимания платы, оборудованной АПП, возможно использование следующих Средств оплаты: наличные денежные средства, Банковские карты.

В дополнение возможен расчет с Лицевого счета в случае Транзакции с применением Транспондера, если данная Выездная полоса взимания платы работает в смешанном режиме: АПП и ЭВП с остановкой ТС.

На Выездной полосе взимания платы, оборудованной АПП, установлено следующее основное оборудование:

- Шлагбаумы (въездной и выездной),
- Автомат Приема Платежей с уровнями для грузовых ТС и легковых ТС:
  - Дисплей для отображения информации по процессу выполняемой операции, а также тариф и Категория (группа) ТС;
  - Устройство внутренней связи с динамиком для связи Пользователей с Оператором;
  - Считыватель Билетов,
  - Купюроприемник,
  - Монетоприемник,
  - Платежный терминал для оплаты Банковскими картами,
  - Устройство выдачи сдачи купюрами;
  - Устройство выдачи сдачи монетами;
  - Фискальный регистратор;
- Устройства Последующей оптической классификации ТС,
- Светофор,
- Антенна для дистанционного считывания Транспондеров (если применимо).

с) Выездная полоса взимания платы – работа в автоматизированном режиме с АПП (только банковские карты)

На Выездной полосе взимания платы, оборудованной АПП, Пользователь обязан подъехать к АПП, полностью остановить ТС у АПП, не доезжая до Выездного шлагбаума. Затем, следуя инструкции на экране АПП, Пользователь обязан ввести Билет в считыватель и внести Плату в АПП.

АПП обеспечивает выполнение следующих действий:

- реализация сбора Платы за счет управления периферийным оборудованием Полосы взимания платы (системой идентификации Категории (группы) ТС, светофором, шлагбаумами и ЭВП),
- запись Транзакции, которая сохраняется и передается в Систему взимания платы.

На Выездной полосе взимания платы, оборудованной АПП только для банковских карт, возможно использование следующих Средств оплаты: Банковские карты.

В дополнение возможен расчет с Лицевого счета в случае Транзакции с применением Транспондера, если данная Выездная полоса взимания платы работает в смешанном режиме: АПП и ЭВП с остановкой ТС.

На Выездной полосе взимания платы, оборудованной АПП только для банковских карт, установлено следующее основное оборудование:

- Шлагбаумы (въездной и выездной),
- Автомат Приема Платежей с уровнями для грузовых ТС и легковых ТС:
  - Дисплей для отображения информации по процессу выполняемой операции, а также тариф и Категория (группа) ТС;
  - Устройство внутренней связи с динамиком для связи Пользователей с Оператором;
  - Считыватель Билетов,
  - Платежный терминал для оплаты Банковскими картами,
  - Фискальный регистратор;
- Устройства Последующей оптической классификации ТС,
- Светофор,
- Антенна для дистанционного считывания Транспондеров.

#### d) Выездная полоса взимания платы – режим ЭВП

На Пунктах взимания платы Платного участка имеется два разных типа Полос ЭВП: Полоса ЭВП с остановкой ТС и Полоса ЭВП 30 км/ч без остановки.

Полосы ЭВП могут располагаться либо с правой стороны, либо с левой стороны, либо по обеим сторонам Пункта взимания платы в зависимости от:

- характера транспортного потока,
- планировки Пункта взимания платы,
- количества Полос взимания платы.

Плата списывается с Лицевого счета в соответствии с условиями Договора оказания услуг с использованием транспондера или иным действующим соглашением между Клиентом и Эмитентом устройства.

При проезде через несколько Платных Участков Пункты Взимания Платы на границах смежных Платных Участков по основному ходу автомобильной дороги отсутствуют. Плата за Проезд рассчитывается при выезде с соответствующего Платного Участка на основании маршрута, пройденного Пользователем по Платным Участкам с учетом Пункта Взимания Платы, через который Пользователь осуществил въезд на Платный Участок, и Пункта Взимания Платы, через который Пользователь осуществил выезд с Платного Участка. Размер платы за проезд определяется по времени проезда Пользователя через Пункт Взимания Платы, расположенный на выезде с Участка. Во избежание сомнений, фактически пройденное транспортным средством Пользователя расстояние по Платному Участку может не совпадать с расстоянием между Полосой Выдачи Билетов/Полосой ЭВП, через которые фиксируется въезд Пользователя на Платный участок, и Полосой Взимания Платы/Полосой ЭВП, через которые фиксируется выезд Пользователя с Платного Участка.

### 4.4 ВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ НА ПОЛОСАХ С РУЧНЫМ ВЗИМАНИЕМ ПЛАТЫ

При использовании Выездной полосы взимания платы с участием Кассира-контролера Пользователь обязан:

- Подъехать к Пропускному пункту,
- Полностью остановить ТС у окошка Пропускного пункта, не доезжая до Выездного шлагбаума,
- Предъявить Билет,
- Внести Плату,
- Получить сдачу и проверить сумму сдачи на месте (в случае расчета со сдачей);
- Получить от Кассира-контролера чек об оплате в качестве подтверждения внесения Платы,
- Выехать с Пункта взимания платы после того, как шлагбаум поднимется, а на светофоре загорится зеленый сигнал,
- Сохранить чек об оплате до выезда с Платного участка и в течение необходимого периода времени при направлении претензии.

На таких Полосах взимания платы Пользователь или Клиент могут внести Плату наличными денежными средствами, с помощью Банковской карты или Транспондера.

#### 4.4.1 Внесение Платы наличными средствами на полосах с ручным взиманием платы

Чтобы внести Плату наличными денежными средствами, Пользователь передает Кассиру-контролеру наличные денежные средства в количестве, достаточном для оплаты совершенной поездки.

Пользователю следует внимательно пересчитать денежные средства, передаваемые Кассиру-контролеру, а также получаемые от Кассира-контролера (сдачу) до выезда с Полосы взимания платы.

Кассир-контролер может принять от Пользователя только те банкноты и монеты, которые являются валютой, имеющей законное обращение на территории Российской Федерации.

Кассир-контролер имеет право вернуть Пользователю банкноты и/или монеты, если окажется, что на них присутствуют признаки их недействительности в соответствии с правилами Центрального банка Российской Федерации.

В случае выявления сомнительного качества банкнот/монет, полученных от Пользователя при внесении Платы, Оператор действует в соответствии с порядком, установленном применимыми законодательными актами Российской Федерации.

#### 4.4.2 Внесение Платы с помощью Банковской карты на полосах с ручным взиманием платы

Для оплаты Банковской картой Пользователь:

- Использует платежный терминал, передаваемый Кассиром-контроллером Пользователю для совершения операции оплаты с Банковской картой;
- В зависимости от суммы Платы и в соответствии с правилами эмитента карты вводит пин-код карты на платежном терминале для оплаты Банковскими картами,
- Ожидает сообщение о подтверждении платежа,
- Получает, в дополнение к чеку об оплате, чек об оплате Банковской картой.

Если фискальный чек не был напечатан по причине технического сбоя, Пользователь вправе запросить у Оператора дубликат официального чека.

Оператор принимает к оплате Банковские карты следующих платежных систем:

- Visa, MasterCard,
- Visa Electron,
- Maestro,
- PRO 100,
- UnionPay,
- МИР

Кассир-контролер имеет право отказаться принять к оплате Банковскую карту (и предложить внести Плату наличными денежными средствами или с помощью другой Банковской карты) в одном из следующих случаев:

- Срок действия Банковской карты, переданной для внесения Платы, истек либо карта еще не активирована,
- На задней стороне Банковской карты, переданной для внесения Платы, отсутствует подпись владельца,
- На Банковской карте, переданной для внесения Платы, имеется указание, что она может быть использована только в других регионах (отличных от региона, где расположен Платный участок), т.е. на лицевой стороне карты имеется надпись «Действительна только в регионе, в котором Банковская карта может быть принята к оплате»,
- Логотип и защитные элементы Банковской карты, переданной для внесения Платы, не соответствуют стандартам платежной системы, к которой принадлежит данная карта,
- На Банковской карте, переданной для внесения Платы, имеются признаки подделки или повреждения,
- От банка приходит уведомление об отказе,
- По другим основаниям, установленным законодательством Российской Федерации или указанным в правилах соответствующего банка-эмитента.

В случае сбоев связи с банком или иных технических причин Оператор в праве прекратить принимать к оплате Банковские карты. В этом случае Пользователь обязан внести Плату другими Средствами оплаты.

#### 4.4.3 Регистрация Транзакции при использовании Транспондера на полосах с ручным взиманием платы

Для регистрации такой Транзакции Пользователь обязан:

- Предъявить Билет (если Въезд на Платный участок был осуществлен через Въездную полосу взимания платы в режиме выдача Билета) и согласиться передать свой Транспондер Кассиру-контролеру на время, необходимое для того, чтобы Кассир-контролер завершил транзакцию,
- Если Въезд на Платный участок был осуществлен через Въездную полосу в режиме ЭВП, согласиться передать свой Транспондер Кассиру-контролеру на время, необходимое для того, чтобы Кассир-контролер завершил транзакцию,
- Дождаться подтверждения транзакции после классификации ТС Клиента Кассиром-контролером.

Оператор вправе отказать Клиенту в проезде, если:

- У Клиента на данный момент не имеется соответствующего Транспондера,
- Транспондер, переданный Клиентом, не работает (данные не принимаются или не передаются между Транспондером и считывателем),
- На Лицевом счете Клиента недостаточно средств для проезда,
- Клиент отказывается передать Транспондер, когда это необходимо,
- Клиент /Транспондер занесен в черный список.

#### **4.5 ВЗИМАНИЕ ПЛАТЫ НА ПОЛОСАХ С АВТОМАТИЗИРОВАННЫМ ВЗИМАНИЕМ ПЛАТЫ (ПОЛОСАХ С АПП)**

При использовании Въездной полосы взимания платы, оборудованной АПП, Пользователь обязан:

- Подъехать к АПП,
- Полностью остановить ТС у АПП, не доезжая до Въездного шлагбаума,
- Ввести Билет (при наличии) в Считыватель,
- Внести Плату,
- Получить сдачу и проверить сумму сдачи на месте;
- Получить чек об оплате, выпущенный АПП, в качестве подтверждения внесения Платы,
- Выехать с Пункта взимания платы после того, как шлагбаум поднимется, а на светофоре загорится зеленый сигнал,
- Сохранить чек об оплате до выезда с Платного участка и в течение необходимого периода времени при направлении претензии.

На таких Полосах взимания платы Пользователь или Клиент могут внести Плату наличными денежными средствами, с помощью Банковской карты или Транспондера, последнее, при условии работы полосы в смешанном режиме, при этом по отношению к пунктам 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, Оператор не несет ответственности за убытки Клиента, возникшие вследствие считывания транспондера при совершении оплаты иным способом (картой или наличными).

##### **4.5.1 Внесение Платы наличными средствами на полосах с автоматизированным взиманием платы**

Чтобы внести Плату наличными денежными средствами, Пользователь вносит в купюроприемник и/или монетоприемник АПП наличные денежные средства в количестве, достаточном для оплаты совершенной поездки.

Пользователю следует внимательно пересчитать денежные средства, вносимые в АПП, а также получаемые из АПП (сдачу) до выезда с Полосы взимания платы.

АПП принимаются от Пользователя только те банкноты и монеты, которые являются валютой, имеющей законное обращение на территории Российской Федерации.

АПП оборудован детектором валют, который автоматически осуществляет проверку внесенных наличных денежных средств на присутствие признаков их недействительности в соответствии с правилами Центрального банка Российской Федерации.

В случае выявления сомнительного качества банкнот/монет, внесенных в АПП Пользователем, такие банкноты/монеты могут быть не приняты АПП в соответствии с порядком, установленном применимыми законодательными актами Российской Федерации.

##### **4.5.2 Внесение Платы с помощью Банковской карты на полосах с автоматизированным взиманием платы**



Для оплаты Банковской картой Пользователь:

- Использует платежный терминал, установленный в АПП, для совершения операции оплаты с Банковской картой;
- В зависимости от суммы Платы и в соответствии с правилами эмитента карты вводит пин-код карты на платежном терминале для оплаты Банковскими картами,
- Ожидает сообщение о подтверждении платежа,
- Получает, в дополнение к чеку об оплате, чек об оплате Банковской картой.

Если фискальный чек не был напечатан, Пользователь вправе запросить у Оператора дубликат официального чека

АПП принимает к оплате Банковские карты платежных систем, предусмотренные пунктом 4.4.2 настоящих Правил проезда по Секции 15-58.

В случае технического отказа приема банковской карты, Пользователь обязан внести Плату другими средствами оплаты.

#### **4.5.3** Регистрация Транзакции при использовании Транспондера на полосах с автоматизированным взиманием платы.

Для регистрации такой Транзакции Пользователь обязан:

- Остановить свое ТС перед шлагбаумом;
- Дождаться получения подтверждения того, что Транзакция принята (звуковой сигнал транспондера);
- Выехать с Пункта взимания платы после того, как шлагбаум поднимется, а на светофоре загорится зеленый сигнал.

При этом, если въезд был совершен по Билету в случае невозможности проезда по Транспондеру (недостаток средств на Лицевом счете, неисправность Транспондера и т.д.), необходимо перед въездом в полосу с АПП убрать Транспондер в защитный металлизированный пакет, и подъехав к АПП вставить Билет в Считыватель билетов, затем достать Транспондер из металлизированного пакета подъехать ближе к шлагбауму и дождаться подтверждения того, что Транзакция принята.

Плата списывается с Лицевого счета в соответствии с условиями Договора оказания услуг с использованием транспондера или иного соглашения между Клиентом и Эмитентом устройства.

## **4.6 РЕГИСТРАЦИЯ ТРАНЗАКЦИИ НА ПОЛОСАХ ЭВП**

При выезде с Платного участка через Полосы ЭВП Клиент обязан:

- Полностью остановить свое ТС перед шлагбаумом, если только он не использует для проезда Полосу ЭВП 30 км/ч без остановки,
- Дождаться получения подтверждения того, что Транзакция принята (звуковой сигнал транспондера),
- Выехать с Пункта взимания платы после того, как шлагбаум поднимется, а на светофоре загорится зеленый сигнал.

Учитывая то, что состояние Лицевого счета было проверено на Въездной полосе взимания платы (т.е. на Лицевом счете имеется достаточное количество средств) и, соответственно, проезд ТС Клиента был разрешен, Плата списывается с Лицевого счета в соответствии с условиями Договора оказания услуг с использованием транспондера или иного договора Клиента с Эмитентом устройства.

В случае невозможности оплаты проезда Транспондером (недостаток средств на Лицевом счете, неисправность Транспондера, техническая неисправности полосы и т.д.), Водителю необходимо произвести оплату проезда другим доступным средством оплаты - картой или наличными.

## **4.7 СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ НА ПОЛОСАХ ВЗИМАНИЯ ПЛАТЫ**

На всех Полосах Взимания Платы предусмотрена поддержка для Пользователей в целях оказания помощи или предоставления информации посредством связи с Оператором через устройство связи, оборудованное микрофоном. Такая поддержка доступна круглосуточно.

#### 4.8 ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТРАНСПОНДЕРА

Любой Пользователь имеет право заключить Договор оказания услуг с использованием транспондера, в котором перечислены все условия использования Транспондера. Текст Договора оказания услуг с использованием транспондера представлен на сайте и на всех ПВП Секции 15-58.

При заключении Договора оказания услуг с использованием транспондера Клиенту автоматически выдается логин и пароль для доступа к своему Лицевому счету через **Личный кабинет на сайте**.

С помощью **Личного кабинета** Клиент имеет возможность:

- Контролировать свои расходы на поездки по Платным автодорогам,
- Проверять состояние своего Лицевого счета,
- Пополнять свой Лицевой счет,
- Обращаться к Оператору.

В целях сохранения эксплуатационных свойств Транспондера Клиенту следует соблюдать требования, описанные в Договоре оказания услуг с использованием транспондера.

В случае неисправности Транспондера Клиент имеет право вернуть его Оператору в Офисе обслуживания клиентов, указав характер неисправности Транспондера. Оператор может заменить Транспондер после проведения экспертизы.

При использовании Транспондера Клиент принимает на себя все риски возникновения неблагоприятных последствий в связи с кражей и утерей на основаниях, установленных законодательством Российской Федерации, Договором организации проезда и Договором оказания услуг с использованием транспондера (если применимо).

В случае утери Транспондера Клиенту необходимо:

- Незамедлительно сообщить Оператору об утере Транспондера по телефонному номеру информационного центра Оператора, по электронной почте или через Личный кабинет.
- Заполнить (I) заявление об утере Транспондера в Офисе обслуживания клиентов и (II) заявление о выдаче нового Транспондера. Выдача нового Транспондера осуществляется в соответствии с общим порядком, предусмотренным Договором организации проезда и Договором оказания услуг с использованием транспондера.

Оператор имеет право заблокировать Транспондер, если Оператору станет известно о факте изготовления дубликата Транспондера с идентичными реквизитами. Дубликат Транспондера может быть разблокирован в Офисе обслуживания клиентов при условии предоставления оригинального Транспондера.

#### 4.9 ПОЛЬЗОВАТЕЛИ, ОСВОБОЖДЕННЫЕ ОТ ПЛАТЫ

Пользователи, освобожденные от оплаты, обязаны соблюдать Правила проезда по Секции 15 – 58. Пользователи, освобожденные от оплаты, могут осуществлять проезд через Пункты Взимания Платы по полосам с ручным взиманием платы без внесения Платы за услуги и через полосы, предназначенные для проезда Клиентов с транспондерами без внесения платы. В случае получения билета на въезде, Пользователи, освобожденные от оплаты, обязаны выехать через полосы АПП с применением транспондера или через Полосы ручного внесения платы без внесения Платы.

Фиксированные ежемесячные платежи не применимы для Пользователей, освобожденных от оплаты.

Оператор обязан проверять и контролировать все подобные случаи проезда без оплаты по Платному участку.

Пропуск школьных автобусов и автобусов, осуществляющих организованную перевозку группы детей по Секции 15-58 без взимания платы осуществляется при соблюдении следующих условий:

представление лицом, планирующим перевозку детей, Оператору в срок не позднее 5 рабочих дней до начала перевозки детей заявки на бумажном носителе по почте заказным письмом или в виде электронного документа, направленного на адрес электронной почты [info@unitoll.ru](mailto:info@unitoll.ru), по форме, размещенной на официальном сайте <https://m11-neva.ru/> (Приложение № 8. Форма заявки на проезд без взимания платы для школьных автобусов и автобусах, осуществляющих организованную перевозку группы детей), с приложением копий документов, подтверждающих принадлежность автобуса на праве

собственности или на ином законном основании дошкольной образовательной или общеобразовательной организации. Указанная заявка должна содержать:

информацию об организаторе перевозки детей и его контактные данные;

информацию об автобусе (автобусах) с указанием марки, модели и государственного регистрационного номера транспортного средства;

информацию о маршруте перевозки детей с указанием наименования платной автомобильной дороги, по которой проходит маршрут перевозки детей, а также дату и время начала перевозки детей (в случае нескольких планируемых перевозок детей по одному и тому же маршруту указывается период времени их осуществления);

информацию о подразделении Государственной инспекции безопасности дорожного движения территориального органа Министерства внутренних дел Российской Федерации, в которое планируется подача уведомления об организованной перевозке группы детей и (или) заявки на сопровождение автобусов патрульным автомобилем (патрульными автомобилями) подразделения Государственной инспекции безопасности дорожного движения территориального органа Министерства внутренних дел Российской Федерации, предусмотренных пунктом 3 Правил организованной перевозки группы детей автобусами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2020 года № 1527 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами».

После рассмотрения Заявки Оператор проинформирует заявителя о результате рассмотрения. В случае принятия положительного решения о проезде без взимания платы школьный автобус или автобус, осуществляющий организованную перевозку группы детей, совершает проезд пункта взимания платы с барьерной системой взимания платы по полосам с кассиром-контроллером, который осуществляет фиксацию транспортного средства с распознаванием государственного регистрационного знака транспортного средства, и последующем открытием шлагбаума на пункте взимания платы.

Освобождение от оплаты проезда для школьных автобусов и автобусов, осуществляющих организованную перевозку группы детей, действует только на указанные в заявке маршрут и период. Также школьный автобус и автобус, осуществляющий организованную перевозку группы детей, при движении по платным участкам автомобильных дорог должен быть обозначен опознавательными знаками «Перевозка детей» и соответствовать требованиям Правил дорожного движения Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации от 23.09.2020 № 1527 «Об утверждении Правил организованной перевозки группы детей автобусами», «ГОСТ 33552-2015. Межгосударственный стандарт. Автобусы для перевозки детей. Технические требования и методы испытаний».

#### 4.10 ОСОБЫЕ СЛУЧАИ

а) Если Пользователь совершает разворот (т.е. въезжает и выезжает через один и тот же Пункт взимания платы), Пользователь оплачивает:

- Минимальный тариф, если временной промежуток между въездом и выездом составил:

ПВП	Временной промежуток
ПВП3	Не более 15 минут
ПВП4	Не более 15 минут

\*Если временной промежуток между ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1 - ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1 составил не более 15 минут, разворот бесплатный.

- Максимальный тариф для Секции 15-58, если временной промежуток между въездом и выездом составил:

ПВП	Временной промежуток
ПВП5	Не более 60 минут
ПВП6	Не более 120 минут
ПВП7	Не более 120 минут

- Максимальный тариф для Платной дороги М11, если временной промежуток между въездом и выездом составил более:

ПВП	Временной промежуток
ПВП3	Более 15 минут
ПВП4	Более 15 минут
ПВП5	Более 60 минут
ПВП6	Более 120 минут
ПВП7	Более 120 минут

b) Пользователь вносит Плату в размере Максимального тарифа:

- в случае утери Пользователем Билета,
- в случае если Пользователь предоставляет Билет или Транспондер, на котором отсутствуют данные о въездной транзакции для Транспортного средства, или оплата проезда была совершена ранее;
- в случае если Пользователь осуществляет проезд по Транспондеру, который не позволяет определить въездную транзакцию (время и (или) место проезда Пользователя через Полосу Выдачи Билетов/Полосу ЭВП) для его транспортного средства;
- в случае если временной промежуток между въездом на Платный участок и выездом с него превышает 24 часа. При этом, для проездов по маршрутам между нижеперечисленными ПВП въезда и ПВП выезда установлены отдельные временные промежутки:

ПВП Въезда	ПВП Выезда	Установленный временной промежуток
ПВП-1 МОСКВА	ПВП-3 ШЕРЕМЕТЬЕВО-2	В пределах 4 (четырёх) часов (03:59:59)
ПВП-3 ШЕРЕМЕТЬЕВО-2	ПВП-1 МОСКВА	В пределах 4 (четырёх) часов (03:59:59)
ПВП-1 МОСКВА	ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1	В пределах 4 (четырёх) часов (03:59:59)
ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1	ПВП-1 МОСКВА	В пределах 4 (четырёх) часов (03:59:59)
ПВП-1 МОСКВА	ПВП-5 ЗЕЛЕНОГРАД	В пределах 4 (четырёх) часов (03:59:59)
ПВП-5 ЗЕЛЕНОГРАД	ПВП-1 МОСКВА	В пределах 4 (четырёх) часов (03:59:59)
ПВП-3 ШЕРЕМЕТЬЕВО-2	ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1	В пределах 1 (одного) часа (00:59:59)
ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1	ПВП-3 ШЕРЕМЕТЬЕВО-2	В пределах 1 (одного) часа (00:59:59)
ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1	ПВП-5 ЗЕЛЕНОГРАД	В пределах 1 (одного) часа (00:59:59)
ПВП-5 ЗЕЛЕНОГРАД	ПВП-4 ШЕРЕМЕТЬЕВО-1	В пределах 1 (одного) часа (00:59:59)

- в случае, если маршрут Пользователя от места въезда на Платный Участок (Полосы Выдачи Билетов/Полосы ЭВП, определенной в соответствии с настоящими Правилами Проезда) до места выезда Пользователя с Платного Участка (Полоса Взимания Платы/Полоса ЭВП) не соответствует допустимому маршруту проезда по Платным Участкам в соответствии с Правилами дорожного движения;
  - в случае, если промежуток времени между проездом через Полосу Выдачи Билетов/Полосу ЭВП и Полосу Взимания Платы/Полосу ЭВП заведомо не может соответствовать времени проезда по такому маршруту.
  - в случае, если параметры транспортного средства (государственный регистрационный номерной знак, Категория ТС, марка и модель ТС и т.п.), зафиксированные системой взимания платы при въезде на Платный Участок, отличны от параметров транспортного средства, зафиксированных при выезде с Платного Участка, (в том числе, если государственный регистрационный номерной знак на въезде или выезде закрыт, частично закрыт или не читаем).
  - В случае если Пользователь предоставляет Въездной Билет, по которому оплата проезда была совершена ранее;
  - В случае если билет или предъявленная точка въезда на Транспондере, не относится к совершённой поездке;
  - В случае если билет или предъявленная точка въезда на транспондере не соответствует въезду ТС;
  - В случае получения нескольких билетов;
  - В случае если во время оплаты проезда предоставляется информация о въезде, после осуществления которого ранее уже был совершен выезд с платного участка.
- с) Если Пользователь отказывается внести Плату в соответствии с порядком, установленным Договором организации проезда (включая настоящие Правила проезда по Секции 15-58), Оператор вправе заблокировать ТС Пользователя на Въездной полосе взимания платы с помощью шлагбаумов.

Если с учетом условий дорожного движения Оператор решает открыть шлагбаум, Пользователь считается нарушителем.

Оператор будет вправе воспользоваться всей необходимой информацией, предоставленной сотрудниками Оператора или Системой взимания платы, с целью взыскания Платы и наложения штрафа на такого Пользователя.

- d) Для въезда на платный участок Пользователь, управляющий ТС, перевозящим Опасный, Тяжеловесный и (или) Крупногабаритный груз, обязан получить специальное разрешение.

Указанные специальные разрешения:

- выдаются в соответствии с Положением о порядке транспортировки Опасных грузов и Положением о порядке транспортировки Крупногабаритных грузов и Тяжеловесных грузов и
- подлежат утверждению Оператором по согласованию с Концессионером.

Заявления на получение разрешений доступны на Сайте.

Представитель Оператора имеет право:

- проверить, имеются ли у Пользователя вышеуказанные разрешения,
- запретить Пользователю проезд по Секции 15-58 в соответствии с порядком, определенным в вышеуказанных Положениях, если Пользователь не может предоставить требуемые документы.

## 5. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- a) Пользователь обязан осуществлять проезд по Секции 15-58 в соответствии с Правилами дорожного движения, в частности, с соблюдением установленного скоростного режима;

- b) Пользователь обязан въезжать на Секцию 15-58 или выезжать с Секции 15-58 только путем проезда через Пункт взимания платы;
- c) Пользователь обязан оплатить Услуги, предоставленные Оператором, в частности, проезд по Секции 15-58;
- d) Пользователь обязан иметь положительный баланс на своем счете;
- e) Пользователь с Транспондером, выпущенным прочими эмитентами, для проезда по Секции 15-58 должен подключить его к функции Интероперабельности;
- f) Пользователь обязан сохранять Билет, выданный ему терминалом на Въездной полосе взимания платы, и предоставить его для оплаты проезда;
- g) Пользователю запрещается въезжать на Секцию 15-58 на ТС без шин;
- h) Пользователю запрещается въезжать на Секцию 15-58 на ТС с грузом, превышающим нагрузку в 11.5 (одиннадцать с половиной) тонн на ось;
- i) Пользователю запрещается въезжать на Секцию 15-58 на ТС, перевозящем Опасный, Тяжеловесный и (или) Крупногабаритный груз, без специального разрешения.
- j) Пользователю запрещается въезжать на Секцию 15-58 в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо под воздействием иных токсичных веществ;
- k) Пользователю запрещается препятствовать нормальной работе Пунктов взимания платы, в том числе:
- Предпринимать любые действия, нарушающие правила, установленные в Договоре организации проезда (включая настоящие Правила проезда по Секции 15-58);
  - Въезжать на Секцию 15-58 или выезжать с Секции 15-58 минуя Пункты взимания платы,
  - Проезжать через выездной Пункт взимания платы без внесения Платы за исключением случаев, предусмотренных (i) законодательством Российской Федерации и (ii) пунктом 4.9 настоящих Правил проезда по Секции 15-58; Пользователь принимает на себя риск возникновения неблагоприятных последствий вследствие проезда через Пункт взимания платы без оплаты проезда,
  - Проезжать через выездной Пункт взимания платы, пытаясь заплатить меньшую сумму, чем установленный размер Платы,
  - Блокировать проезд через Полосы взимания платы,
  - Самостоятельно поднимать шлагбаум для проезда по Полосе взимания платы,
- l) В целях предупреждения причинения вреда жизни, здоровью и имуществу Пользователей и пассажиров ТС, а также недопущения ошибок в работе оборудования взимания платы, Пользователю во время пребывания на ПВП запрещается покидать ТС и передвигаться пешком по Полосам взимания платы и иным участкам ПВП, за исключением случаев, когда такие действия требуются для защиты жизни и здоровья. Пользователь обязан обеспечить соблюдение настоящего правила пассажирами, перевозку которых он осуществляет. При возникновении угроз жизни и здоровью Пользователь и пассажиры ТС вправе покинуть ТС и перейти за ограждение Полосы взимания платы. Пользователь несет ответственность за причинение вреда и убытки, возникшие у Пользователя, Оператора или третьих лиц в результате нарушения Пользователем настоящего правила.
- m) Покидая Въездную полосу взимания платы, Пользователь соглашается считать Транзакцию правомерной. Соответственно, Пользователь не имеет оснований для подачи каких-либо претензий;
- n) Если при проезде по Секции 15-58 ТС останавливается вследствие технических неполадок, в результате дорожно-транспортного происшествия или по другим причинам, Пользователь обязан сообщить об этом Оператору любым возможным способом и соблюдать требования Правил дорожного движения;
- o) Если такое ТС создает опасность для транспортного потока и значительно снижает скорость транспортного потока, Оператор вправе организовать эвакуацию такого ТС с Секции 15-58. В таком случае Пользователь не оплачивает эвакуацию ТС, но сохраняет ответственность за внесение Платы;

- p) Пользователю запрещается причинять ущерб объектам и оборудованию Пунктов взимания платы, особенно путем наезда на шлагбаум. Пользователь обязан компенсировать все убытки и затраты, возникающие в результате такого ущерба. Ущерб, причиненный имуществу, принадлежащему Концессионеру или Российской Федерации или находящемуся у них в законном владении, может быть компенсирован непосредственно Оператору (по письменному согласию Концессионера или Российской Федерации соответственно);
- q) Если Пользователь нарушает настоящие Правила проезда по Секции 15-58, Оператор или Концессионер вправе принимать соответствующие меры для привлечения нарушителя к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- г) Если Пользователь не вносит Плату независимо от причины (отказ, отсутствие наличных денежных средств, сбой в работе Банковской карты или Транспондера и т.д.), Кассир-контролер или иной представитель Оператора имеет право оформить акт о невнесении Платы (признание долга) таким Пользователем. Данный акт должен быть подписан Кассиром-контролером или иным представителем Оператора и Пользователем. При отказе Пользователя от подписания акта, акт подписывается только Кассиром-контролером или иным представителем Оператора и в нем делается соответствующая отметка об отказе Пользователя подписать акт. Полоса взимания платы временно закрывается до тех пор, пока (i) Пользователь не внесет Плату или (ii) акт не будет подписан Пользователем или Кассиром-контролером. Пользователь обязан погасить задолженность в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента оформления акта о невнесении Платы. Пользователь может погасить такую задолженность в любом Офисе обслуживания клиентов на основании акта о невнесении Платы либо при следующем проезде через Пункт взимания Платы. В случае заключения Договора оказания услуг с использованием транспондера и при наличии денежных средств на Лицевом счете Пользователя, Оператор вправе списать невнесенную Плату из суммы неизрасходованных денежных средств на Лицевом счете в любой момент после образования задолженности, в том числе при отказе Пользователя от подписания акта о невнесении Платы, при наличии доказательств нарушения Пользователем Договора оказания услуг с использованием транспондера и Правил проезда по Секции 15-58;
- s) Если у Пользователя имеется задолженность перед Оператором или Концессионером по внесению Платы, Оператор вправе отказать Пользователю в дальнейшем оказании Услуг и взыскать с Пользователя задолженность по оплате Услуги (Плату), как во внесудебном, так и в судебном порядке;
- t) В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Пользователь несет единоличную ответственность за нарушение данного законодательства, а также за ущерб, причиненный третьим сторонам (включая прочих Пользователей) по его вине.
- u) В случае несогласия Пользователя с суммой списания денежных средств после поездки, Пользователь вправе направить претензию Оператору в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента проезда.
- v) Пользователь, оплативший проезд Транспондером по Максимальному тарифу может письменно обратиться к Оператору или Эмитенту о перерасчете Платы за Проезд предоставив Билет. Оператор, в случае если такое обращение Пользователя поступает в течение 30 календарных может произвести корректировку по поездке при отсутствии признаков мошеннических действий при проезде Клиента.
- w) Клиент подтверждает, что в случае установки нескольких Транспондеров на одно ТС Клиент соглашается с тем, что стоимость проезда по Платному участку будет рассчитана на основе Тарифов, применимых к Лицевому счету, связанному с тем Транспондером, сигнал которого будет распознан оборудованием электронного взимания платы первым. В случае въезда по одному Транспондеру, а выезда по-другому Транспондеру, поездка будет рассчитана по Максимальному тарифу. Таким образом, если Транспондер не предусмотрен к оплате проезда, устройство необходимо снять с ветрового стекла ТС (или с других поверхностей ТС, которые позволяют обеспечить передачу сигнала и указаны на Сайте [www.m11-neva.ru](http://www.m11-neva.ru)) и поместить Транспондер(ы) в защитный металлизированный пакет. Оператор не несёт ответственности за убытки клиента вследствие одновременного использования двух или более Транспондеров в момент поездки.
- x) В случае невозможности оплаты проезда Транспондером (недостаток средств на Лицевом счете, неисправность Транспондера, техническая неисправности полосы и т.д.), Водителю необходимо произвести оплату проезда другим доступным средством оплаты - картой или наличными

## 6. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА

- a) Оператор осуществляет управление дорожным движением и информирует Пользователей в случае каких-либо нарушений дорожного движения;
- b) Оператор обязан устранять нарушения, мешающие нормальному использованию Секции 15-58, в кратчайшие сроки. Когда Оператору становится известно о таком событии, он обязан задействовать все необходимые средства, чтобы обеспечить либо устранение нарушения, либо надлежащее информирование и ограждение.

Используя различные способы передачи информации, Оператор обязан:

- предупреждать Пользователей о любых изменениях в организации дорожного движения, закрытии полос движения для ремонта, возникновении заторов; случаях дорожно-транспортных происшествий; чрезвычайных обстоятельствах или нештатных ситуациях, возникающих на Секции 15-58, неблагоприятных погодных условиях, увеличивающих риски и влияющих на безопасность дорожного движения,
  - обеспечить принятие обращений Пользователей и надлежащую обработку данных обращений;
- c) Оператор обязан организовать работу службы эвакуации и обеспечивать эвакуацию Транспортных средств, остановившихся вследствие технических неполадок или дорожно-транспортного происшествия, на ближайший Пункт взимания платы или площадку отдыха;
  - d) Оператор несет ответственность за ненадлежащее оказание Услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами проезда по Секции 15-58. Вместе с тем, Оператор признается ответственным в случае подтвержденного несоблюдения своих обязанностей;
  - e) Оператор не несет ответственности за ущерб, нанесенный Пользователю и ТС Пользователя, в случае нарушения им Правил дорожного движения и Правил организации проезда;
  - f) Оператор не несет ответственности за ненадлежащее оказание Услуг в следующих случаях:
    - Пользователь нарушает Договор организации проезда (включая настоящие Правила проезда по Секции 15-58), в том числе совершает попытку проезда по Секции 15-58 без оплаты Услуги (не являясь при этом Пользователем, освобожденным от Платы);
    - Пользователь нарушает Правила дорожного движения;
    - Пользователь признается виновным при возникновении дорожно-транспортного происшествия;
    - неисправность ТС;
    - управление ТС, запрещенным Правилами дорожного движения;
    - затруднение движения на Пункте взимания платы в часы-пик, не блокирующее проезд;
    - надлежащее исполнение Оператором своих обязательств становится невозможным из-за обстоятельств непреодолимой силы;
  - g) Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, в случае ущерба, причиненного Пользователю или его имуществу, Оператор несет ответственность, только если его вина доказана, и при этом Пользователю выплачивается компенсация только за реальный ущерб в размере, не превышающем тысячекратного максимального Тарифа, применимого к ТС такого Пользователя.



## 7. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И ДАННЫМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

### 7.1 РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

По всем вопросам, связанным с оказанием Услуг, Пользователи могут связаться с Оператором одним из следующих способов:

<p>КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</p> 	
<p>Центр управления дорожным движением</p> <p>ЭКСТРЕННЫЙ НОМЕР</p>  <p>круглосуточно</p>	<p><b>Короткий номер *2323</b></p>
<p>Колл-центр</p> <p>ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ</p>  <p>с 6:00 до 22:00</p>	<p><b>8 800 775 10 00</b></p>
<p>Офис обслуживания клиентов</p> <p>ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ</p>  <p>с 6:00 до 22:00</p>	<p>На ПВП «Москва»</p> <p>21 км</p>
<p>Почтовый адрес</p>	<p>ООО «ОССП» М-11 15-58, Эксплуатационный центр, Отдел обслуживания пользователей, Химки, Московская область, 28 км, 141400</p>
	<p>clients@15-58m11.ru</p> <p>yourfeedback@unitoll.ru</p>
	<p><a href="https://www.m11-neva.ru">https://www.m11-neva.ru</a></p>

Обращения Пользователей должны соответствовать следующим требованиям:

- Для всех обращений в обязательном порядке указываются: фамилия, имя, отчество или полное наименование Пользователя, контактные данные Пользователя (почтовый адрес и(или) телефон и(или) адрес электронной почты), суть обращения;
- В обращении не допускается использование ненормативной лексики;
- Для обращений, связанных с проездом Пользователя через Пункты взимания Платы, дополнительно указываются данные о проезде:

- дата,
- время,
- Пункт взимания платы,
- Полоса взимания платы (по возможности),
- дата въезда на Платный участок и выезда с Платного участка,
- Категория (группа) ТС.

Оператор имеет право:

- не принимать к рассмотрению обращения Пользователей, если они (i) не соответствуют вышеуказанным требованиям или (ii) содержат недостоверные контактные данные. Во избежание сомнения, контактные данные признаются Оператором недостоверными при невозможности связаться с Пользователем по указанным в обращении контактными данными в течение 5 (пяти) рабочих дней;
- не принимать к рассмотрению обращения Пользователей, не связанные с оказанием Услуг.

Если иное не предусмотрено Договором организации проезда и (или) законодательством Российской Федерации, Оператор предоставляет Пользователю ответ на обращение, принятое к рассмотрению Оператором в соответствии с настоящим пунктом, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления такого обращения.

## 7.2 ОБРАБОТКА ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В целях контроля за исполнением Договора организации проезда и урегулирования возникающих споров Оператором может осуществляться регистрация (в том числе фото и видеофиксация) фактов использования Платного участка, включающая сбор, хранение и использование следующих данных:

- Государственный регистрационный номер ТС;
- Фотография (видеоизображение) ТС и водителя;
- Видеоизображение Пользователей, записанное на объектах Оператора;
- Время въезда на Платный участок, проезда по нему и выезда с него.

Въезд ТС, управляемого Пользователем, на Платный участок означает согласие Пользователя на осуществление Оператором сбора (в том числе фото и видеофиксацию), использования и хранения такой информации.

Оператор по требованию уполномоченных органов государственной власти предоставляет любые имеющиеся у него материалы (в том числе материалы фото и видеофиксации), особенно если данные материалы могут содержать информацию о правонарушениях, совершенных Пользователями вовремя или в связи с оказанием Услуг по Договору организации проезда.

При хранении и использовании Оператором вышеуказанных данных о Пользователе, Оператор обеспечивает исключение свободного доступа к этим данным третьих лиц. По истечении установленного законодательством Российской Федерации срока такие данные о Пользователях должны быть уничтожены Оператором за исключением данных, в отношении которых продолжается судебное разбирательство.

**Оператор (агент Концессионера) ООО «ОССП»**

Тел.: 8 (800) 775 10 00

Факс: 8 (498) 658 62 08

E-mail: [clients@m11-neva.ru](mailto:clients@m11-neva.ru)

