



\_\_\_\_\_ 2021 г.

Приказ № U0361.01 от 27.12.2021 г.

**НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА**

# ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТРАНСПОНДЕРА



Секция: 15-й км – 58-й км  
СКОРОСТНОЙ АВТОМОБИЛЬНОЙ ДОРОГИ «МОСКВА –  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

**КОДИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТА**

ОРГАНИЗАЦИЯ / АВТОР	ПРОЕКТ	УЧАСТОК	НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ТИП ДОКУМЕНТА	ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР			ДАТА	ИНИЦИАЛЫ РАЗРАБОТЧИКА	ИНИЦИАЛЫ ПЕРЕВОДЧИКА
UTS	M11	S00	CRM	AGR	U1785.02	-	-	2022-01-10	EGR	EGR

## ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТРАНСПОНДЕРА

1. Текст настоящего Договора оказания услуг с помощью транспондера является публичной офертой в соответствии со статьей 435 и пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Договор оказания услуг с помощью транспондера регулирует отношения, возникающие между Оператором и Клиентом в связи с оказанием Услуг Оператором.

2. До заключения Договора оказания услуг с использованием транспондера Клиент обязан ознакомиться со всеми условиями Договора и приложений к нему. Настоящий Договор оказания услуг с помощью транспондера заключается путем подачи Клиентом подписанного Заявления о заключении Договора/внесения Авансового платежа в Личном кабинете. При этом считается, что Клиент ознакомился со всеми условиями Договора оказания услуг с использованием транспондера и принял их, а Договор оказания услуг с использованием транспондера считается заключенным в письменной форме в соответствии со статьями 434 и 438 ГК РФ.

Факт заключения настоящего Договора также означает заключение между Оператором и Клиентом Договора организации проезда на оказание услуг по организации проезда транспортных средств по Секции 15-58.

### 3. Термины и определения

Термины, используемые в настоящем документе, и их определения представлены в Приложении 1 «Термины и определения» к Договору организации проезда. Термины, определения которых приведены в единственном числе, могут быть использованы во множественном числе и наоборот.

### 4. Толкование

Любые ссылки на положения нормативно-правовых актов Российской Федерации, Договора оказания услуг с использованием транспондера и Договора организации проезда Секции 15-58 являются ссылками на такие положения в их последней редакции.

### 5. Предмет Договора оказания услуг с использованием транспондера

Предметом настоящего Договора является определение условий, на основании которых Оператор оказывает Клиенту услуги по техническому обеспечению возможности проезда ТС по Секции 15-58 с использованием Транспондера, а также соответствующие Дополнительные услуги (при их письменном запросе Клиентом).

Транспондер может быть использован для проезда по иным Секциям или Платным автодорогам, как описано в разделе 13 настоящего Договора.

### 6. Вступление в силу и срок действия Договора оказания услуг с использованием транспондера

- 6.1. Настоящий Договор оказания услуг с использованием транспондера вступает в силу с момента подачи Клиентом Оператору подписанного Заявления о заключении Договора / внесения Авансового платежа через Личный кабинет или Мобильное приложение, а также представления Клиентом Оператору документов и информации, указанных в Приложении 1 к Договору оказания услуг с использованием транспондера.
- 6.2. Клиент получает возможность пользоваться Услугами, Дополнительными услугами с момента открытия Лицевого счета и зачисления на него Минимальной суммы для активации Лицевого счета.
- 6.3. При условии соответствия квалификационным требованиям и условиям Абонентской программы Клиент может присоединиться к любой действующей Абонентской программе (см. Приложение 4 «Абонентские программы») следующими способами:
  - подав подписанное Заявление о присоединении к Абонентской программе лично в любом Офисе обслуживания клиентов;

- заполнив форму Заявления о присоединении к соответствующей Абонентской программе в Личном кабинете на Сайте или в Мобильном приложении.
- При этом Клиент выражает свое согласие с условиями соответствующей Абонентской программы путем проставления отметки в поле «Я согласен с условиями Абонентской программы» в Личном кабинете.

Оператор имеет право отказать в принятии неправильно оформленной формы Заявления, уведомив об этом Клиента. Абонентская программа вступает в силу, действует и прекращается в соответствии с ее условиями.

- 6.4. В случае, если Клиент не присоединился к какой-либо действующей Абонентской программе, оплата Услуг по настоящему Договору оказания услуг с использованием транспондера будет осуществляться в соответствии с Действующими Тарифами на проезд с использованием Транспондера (см. Приложение 2). Во избежание сомнений, проезды, совершенные Клиентом по другим Платным автодорогам, не учитываются для расчета стоимости Услуг, оказанных в рамках Абонентских программ, предоставляемых по настоящему Договору оказания услуг с использованием транспондера.
- 6.5. Концессионер вправе внедрять новые системы скидок в любой момент действия Договора оказания услуг с использованием транспондера, при условии своевременного информирования Клиентов, а также размещении информации об условиях предоставления скидок на Сайте. Размер предоставляемых скидок будет равным для всех Клиентов, чьи транспортные средства принадлежат к одной категории транспортных средств при одинаковой частоте и регулярности поездок.
- 6.6. Настоящий Договор заключается на срок в 1 (один) год с момента его вступления в силу и, по истечении указанного срока, считается автоматически продленным на следующий год, если ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону о своем нежелании продлевать срок действия Договора на следующий год. Количество продлений срока действия Договора согласно настоящему пункту 6.6 Договора оказания услуг с использованием транспондера не ограничено.
- 6.7. В случае истечения срока действия настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней после истечения срока действия Договора возвращает Клиенту остаток неизрасходованных денежных средств на Лицевом счете без начисления каких-либо процентов и после удержания из суммы таких неизрасходованных денежных средств обязательств Клиента перед Оператором в соответствии с действующим Прайс-листом (см. Приложение 3). Способы возврата денежных средств указаны на Сайте. В случае недостаточности денежных средств на Лицевом счете для погашения обязательств Клиента перед Оператором Клиент обязан выплатить Оператору задолженность по таким обязательствам в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Оператора.
- 6.8. В случае истечения срока действия настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера Клиент возвращает Оператору Транспондер в течение 5 (пяти) рабочих дней после истечения срока действия Договора. При этом Транспондер должен находиться в исправном рабочем состоянии. Клиент возвращает Транспондер Оператору в любом Офисе обслуживания клиентов и одновременно с этим заполняет письменное заявление. Возврат Транспондера Оператору осуществляется в порядке согласно пункту 14.6. настоящего Договора.
- 6.9. В случае истечения срока действия настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера он считается прекращенным после возврата Клиентом Транспондера в исправном рабочем состоянии (или уплаты Стоимости Транспондера) и оплаты/удержания обязательств Клиента перед Оператором.

## 7. Обязанности и ответственность Оператора

- 7.1. В соответствии с настоящим Договором оказания услуг с использованием транспондера Оператор принимает на себя следующие обязательства перед Клиентом:
- 7.1.1. открыть Лицевой счет и предоставить Клиенту доступ к нему посредством Личного кабинета или Мобильного приложения, осуществить регистрацию Клиента, а также Категории (группы) его ТС, на котором будет использоваться Транспондер, в системе регистрации и учета Оператора;
  - 7.1.2. предоставить Клиенту Транспондер и соответствующие инструкции по его установке и использованию;
  - 7.1.3. заменять Транспондер в соответствии с положениями пунктов 7.1.10 и 9.3.4 настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера;
  - 7.1.4. регистрировать Въезды на Секцию 15-58/Выезды с Секции 15-58 и извещать Клиента (для индивидуальных предпринимателей, юридических лиц любой организационно-правовой формы, государственных или муниципальных органов – посредством направления Клиенту ежемесячных отчетов в соответствии с пунктом 11.2.4 Договора оказания услуг с использованием транспондера, для физических лиц – в электронном формате в Личном кабинете Клиента на Сайте) о количестве осуществленных проездов по Секции 15-58 и по Платным автодорогам, а также о размере задолженности Клиента перед Оператором в рамках исполнения Договора. Также Оператор организует возможность обращения Клиента в соответствующие Офисы обслуживания клиентов (режим работы указан на Сайте);
  - 7.1.5. информировать Клиента о принимаемых на Полосах взимания платы способах оплаты с помощью графических изображений и информационных знаков, расположенных над каждой Полосой взимания платы;
  - 7.1.6. в случае если Клиент уведомит Оператора о краже или об утрате Транспондера, осуществить блокировку Транспондера в соответствии с пунктом 9.3.3 Договора оказания услуг с использованием транспондера;
  - 7.1.7. принимать и рассматривать заявления и обращения Клиентов, а также прикладывать все необходимые усилия для разрешения проблем и вопросов;
  - 7.1.8. уведомить Клиента до момента заключения Договора оказания услуг с использованием транспондера о его условиях, обязательствах Клиента и условиях использования Транспондера, условиях осуществления платежей по Договору, сроке и основаниях для расторжения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера;
  - 7.1.9. предоставлять Клиенту при необходимости дополнительные Транспондеры в соответствии с действующим Прайс-листом (см. Приложение 3), при условии, что Клиент не нарушает условия Договора оказания услуг с использованием транспондера и не имеет задолженности перед Оператором;
  - 7.1.10. предоставлять Транспондеры в исправном рабочем состоянии, в том числе взамен утерянных, украденных или поврежденных, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней (при условии погашения Клиентом задолженности по Договору оказания услуг с использованием транспондера, при ее наличии);
  - 7.1.11. при расторжении или истечении срока действия Договора оказания услуг с использованием транспондера, в случае наличия неизрасходованных денежных средств на Лицевом счете осуществить их возврат Клиенту с учетом 14.8. настоящего Договора (если данный остаток не удержан в счет погашения задолженности Клиента перед Оператором по Договору оказания услуг с использованием транспондера).
- 7.2. Оператор несет ответственность за ненадлежащее оказание Услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Договором оказания услуг с использованием транспондера. Если иное не предусмотрено законодательством

Российской Федерации, указанную ответственность Оператор несет только при наличии доказанной вины Оператора.

- 7.3. Кроме того, Оператор освобождается от ответственности за ненадлежащее оказание Услуг в случае нарушения Клиентом условий Договора оказания услуг с использованием транспондера или Правил проезда по Секции 15-58, в случае если надлежащее исполнение Оператором его обязательств по Договору оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 7.4. Оператор информирует Клиента о правилах, применимых к проезду по Секции 15-58, с помощью документа «Правила организации проезда и сбора платы за проезд транспортных средств по Секции 15-58» путем предоставления его Клиенту для ознакомления в соответствии с пунктом 17.9 Договора оказания услуг с использованием транспондера, а также с Договором организации проезда, к которому указанные Правила являются приложением.

## **8. Обязанности и ответственность Клиента**

- 8.1. В соответствии с настоящим Договором оказания услуг с использованием транспондера Клиент принимает на себя следующие обязательства:
  - 8.1.1. соблюдать условия настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера, положения Правил проезда по Платному участку и Правил проезда других Секций при оказании услуг Интероперабельности, действующих Правил дорожного движения, в том числе соблюдать предписанный дорожными знаками безопасный скоростной режим и дистанцию;
  - 8.1.2. вносить в соответствии с Прайс-листом Авансовый платеж и выплачивать Стоимость Транспондера в случаях, указанных в Договоре;
  - 8.1.3. производить необходимые платежи по своему Лицевому счету в части уплаты Фиксированных ежемесячных платежей (при наличии), а также погашать иные обязательства в соответствии с Прайс-листом и условиями настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера;
  - 8.1.4. осуществлять Въезд на Секцию 15-58 и Выезд с Секции 15-58 исключительно через Пункты взимания платы;
  - 8.1.5. осуществлять проезд по другим Секциям или Платным дорогам с Транспондером при подключенной услуге Интероперабельности;
  - 8.1.6. не использовать Транспондер в целях, не предусмотренных настоящим Договором оказания услуг с использованием транспондера, в том числе для извлечения прибыли;
  - 8.1.7. в случае кражи/утраты/повреждения Транспондера возместить Стоимость Транспондера в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Оператора (при наличии возможности, указанная Стоимость Транспондера будет удержана Оператором из суммы неизрасходованных денежных средств на Лицевом счете), а также внести Плату за проезды, осуществленные с использованием Транспондера, оплатить Дополнительные услуги, Фиксированный ежемесячный платеж, начисленные до момента получения Оператором уведомления с запросом на блокировку Транспондера в соответствии с положениями пунктов 7.1.6 и 9.3 настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера;
  - 8.1.8. не наносить на Транспондер никаких пометок, не модифицировать его, не копировать содержимое Транспондера, не удалять его регистрационный номер, не осуществлять самостоятельно ремонт Транспондера и, в целом, не вмешиваться каким-либо образом в работу Транспондера;
  - 8.1.9. предоставлять Оператору всю необходимую для заключения и исполнения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера информацию и документы (перечислены в Приложении 1 к Договору оказания услуг с использованием



транспондера), а также информацию и документы, которые требуются Оператору для внесения изменений, предусмотренных положениями пункта 10 Договора оказания услуг с использованием транспондера;

- 8.1.10. вернуть Транспондер Оператору в исправном рабочем состоянии при прекращении Договора оказания услуг с использованием транспондера или истечении его срока действия. В противном случае Клиент обязан возместить Оператору Стоимость Транспондера в соответствии с действующим Прайс-листом (см. Приложение 3);
- 8.1.11. предъявлять Оператору оригинал основного документа удостоверяющего личность при обращении в Офис обслуживания клиентов в целях уточнения баланса Лицевого счета, подключения Программ лояльности, выполнения действий с Транспондером, а также выполнения других операций.
- 8.2. Клиент обязан самостоятельно следить за тем, чтобы сумма денежных средств на Лицевом счете была не менее установленного Оператором Исчерпанного лимита в соответствии с действующим Прайс-листом (см. Приложение 3).
- 8.3. Клиент самостоятельно несет ответственность за сохранность и неразглашение третьим лицам данных для доступа к Лицевому счету и в Личный кабинет или Мобильное приложение, предоставленных Клиенту Оператором.
- 8.4. Клиент самостоятельно несет риск возникновения неблагоприятных последствий, связанных с проездом или попыткой проезда по Секции 15-58 без внесения Платы, в том числе за повреждение ТС Клиента или иных Клиентов, или причинение ущерба имуществу, принадлежащему Оператору, Концессионеру и (или) Российской Федерации или находящемуся у них в законном владении.
- 8.5. В случае использования Транспондера на Платных автодорогах, Клиент самостоятельно получает информацию в отношении правил, установленных Поставщиками услуг, и обеспечивает их соблюдение.

## 9. Порядок использования Транспондера

- 9.1. Проезд по Секции 15-58/Платным автодорогам с использованием Транспондера
  - 9.1.1. Наличие Транспондера является условием для Въезда на Секцию 15-58/Платную автодорогу по Полосе взимания платы, оснащенной дистанционным считывающим устройством.
  - 9.1.2. Размещение Транспондера возможно исключительно на ТС, допущенных к движению по автомагистралям в соответствии с Правилами дорожного движения.
  - 9.1.3. Запрещается въезжать на Секцию 15-58 по Полосе ЭВП 30 км/ч без остановки на ТС без Транспондера.
  - 9.1.4. Во избежание сомнений, скидки применяются и отображаются на Лицевом счете, хотя на табло отображается Тариф без учета скидки.
  - 9.1.5. В случае если транспондер неисправен, а также в случае технической неисправности оборудования, Клиенту необходимо взять Билет для Въезда на Секцию 15-58/Платную автодорогу. Клиент обязан сохранять Билет до его предъявления на Выезде с Секции 15-58/Платной автодороги. При этом Клиенту необходимо воспользоваться Выездной полосой взимания платы, на которой работает Кассир-контролер или установлен Аппарат Приема Платежей. При достаточном балансе на Лицевом счете Клиента, Плата списывается с Лицевого счета Клиента с учетом скидок, предусмотренных Абонентской программой, только при условии предъявления Билета на выездном Пункте взимания платы. Претензии Клиентов в отношении оплаты Услуг в случаях, указанных в настоящем пункте, принимаются только при наличии у Клиента Билета.
  - 9.1.6. Оператор вправе в любой момент потребовать возврата Транспондера или заменить Транспондер в случае мошенничества, модификации Транспондера или его ненадлежащего использования, а также в случае несовместимости Транспондера с Системой электронного взимания платы. Транспондер также должен быть возвращен

- Оператору в случае расторжения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера по любой причине.
- 9.1.7. В соответствии с условиями Договора оказания услуг с использованием транспондера, Транспондер может использоваться Клиентом на неограниченном количестве ТС, принадлежащих к одной Категории (группы) ТС. Однако ни при каких обстоятельствах не допускается использование одного Транспондера на различных ТС для поочередного использования на одной Полосе взимания платы, оснащенной дистанционным считывающим устройством.
- 9.1.8. Использование Транспондера на ТС, относящемся к Категории (группе) ТС, отличной от той, которая была указана Клиентом в Заявлении о заключении Договора, является нарушением Договора оказания услуг с использованием транспондера. В этом случае Оператор вправе рассчитать Плату в соответствии с фактической Категорией (группой) ТС и потребовать от Клиента уплаты неустойки в размере, установленном в Прайс-листе.
- 9.1.9. Клиент является единственным лицом, отвечающим за надлежащее использование полученного им Транспондера и признается стороной, несущей ответственность по Договору оказания услуг с использованием транспондера. При передаче Транспондера третьим лицам Клиент несет ответственность за возможные неблагоприятные последствия, связанные с такой передачей, и обязан предпринять все необходимые меры для исключения таких неблагоприятных последствий. У Оператора отсутствует обязанность по установлению оснований получения третьими лицами Транспондера, а действия таких третьих лиц по проезду по Секции 15-58 с использованием Транспондера признаются действиями самого Клиента, и фактический Въезд на Секцию 15-58/Платную автодорогу третьих лиц означает их полное согласие со всеми условиями Договора организации проезда и Тарифами, применяемыми на Секции 15-58/Платной автодороге.
- 9.1.10. Оператор вправе осуществлять автоматическое списание с Лицевого счета Платы за проезд ТС Клиента по Секции 15-58/Платной автодороге. Размер такой Платы рассчитывается на основании действующих Тарифов.
- 9.1.11. В случае, если остаток на Лицевом счете ниже, чем Исчерпанный лимит, Клиент при проезде по Секции 15-58/Платной автодороге имеет возможность выбрать Полосу взимания платы с Кассиром-контролером или с Автоматом Приема Платежей, и осуществить внесение Платы наличными средствами или с помощью Банковской карты. Для возобновления возможности проезда по Секции 15-58 с использованием Транспондера Клиенту необходимо пополнить Лицевой счет.
- 9.1.12. Для обеспечения надлежащего функционирования Транспондера Клиент обязан выполнять следующие действия:
- следовать Инструкции по установке и использованию Транспондера, размещенной на Сайте;
  - сохранять (при условии, что Правилами проезда по Платному участку/Правилами пользования Платными автодорогами не предусмотрено иное) минимальную безопасную дистанцию, равную 10 (десяти) метрам, до впереди идущего ТС во время въезда на Полосу взимания платы, оснащенную дистанционным считывающим устройством, а также во время остановки с целью обеспечения наилучшей работы Системы электронного взимания платы.
  - Оператор не несет ответственности за убытки Клиента, возникшие вследствие установки Транспондера с нарушениями положений Инструкции по установке и использованию Транспондера.
- 9.1.13. Клиент обязан учитывать высоту и габариты своего ТС при проезде через Полосу взимания платы.

- 9.1.14. Клиент обязан следовать инструкциям, полученным на Въезде на Секцию 15-58/Платную автодорогу, а также во время движения по Полосе взимания платы, оснащенной дистанционным считывающим устройством.
- 9.1.15. Клиент обязан соблюдать скоростной режим при движении по Полосе ЭВП не превышающий 30 км/ч без остановки.
- 9.1.16. Если на ТС Клиента размещено более одного Транспондера, в том числе транспондеры, выпущенные другими организациями, Оператор не несет ответственности за возможное нанесение ущерба транспондерам сторонних компаний.
- 9.1.17. Если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Оператор не несет ответственности в случае причинения ущерба имуществу или здоровью Клиента в случае несоблюдения Клиентом условий настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера или Правил проезда по Платному участку/Правил пользования Платными автодорогами при отсутствии вины Оператора.
- 9.1.18. Клиент обязан воспользоваться Полосой взимания платы с Кассиром-контролером или Автоматом Приема Платежей, если это обусловлено требованиями безопасности дорожного движения, проведением технических или ремонтных работ или иной причиной либо если отсутствует Полоса взимания платы, оснащенная дистанционным считывающим устройством.
- 9.1.19. Пополнение Лицевого счета может осуществляться в Офисах обслуживания клиентов, через Личный кабинет, Мобильное приложение или иным способом, предоставляемым Оператором и/или Эмитентами. Такое пополнение не может производиться на полосах взимания платы.
- 9.1.20. В случае неправомерного проезда по Секции 15-58 без внесения Платы независимо от причины (отказ, отсутствие наличных денежных средств, сбой в работе Банковской карты или Транспондера, недостаточность средств на Лицевом счете и т.д.), Оператор, при наличии доказательств нарушения Клиентом условий настоящего Договора, Правил проезда по Платному участку, вправе осуществлять автоматическое списание денежных средств с Лицевого счета Клиента в любой момент после образования задолженности перед Оператором, в том числе при отказе Клиента от подписания акта о невнесении Платы.

## 9.2. **Функционирование Транспондера – Технические неисправности**

- 9.2.1. Оператор предоставляет Клиенту возможность круглосуточного неограниченного въезда на Секцию 15-58/Платную автодорогу по Договору оказания услуг с использованием транспондера, но оставляет за собой право в определенное время, при условии причинения минимальных затруднений для Клиента и дорожного движения, ограничивать или прерывать проезд по Секции 15-58/Платной автодороге для проведения необходимых технических и ремонтных работ по обслуживанию и улучшению работы оборудования Пунктов взимания платы и Секции 15-58/Платной автодороги в целом.
- 9.2.2. Клиент обязан использовать Полосы взимания платы с Кассирами-контролерами или Автоматами Приема Платежей, и вносить Плату наличными денежными средствами или с помощью Банковской карты в случае проведения технических и ремонтных работ, указанных в пункте 9.2.1 Договора оказания услуг с использованием транспондера, а также в случае невозможности использования Личного кабинета по причинам, за которые отвечает Оператор. В таком случае Оператор обеспечивает взимание Платы с Клиента в размере, соответствующем Тарифу в соответствии с Договором организации проезда.
- 9.2.3. Оператор вправе взыскать с Клиента и списать с его Лицевого счета сумму, равную Стоимости Транспондера, в случае если по результатам экспертизы в специализированном сервисном центре поставщика Транспондеров будет



установлено, что ответственность за неисправность или выход из строя Транспондера лежит на Клиенте либо если выход Транспондера из строя обусловлен внешним воздействием.

### 9.3. Блокировка Транспондера

- 9.3.1. Клиент вправе требовать блокировки Транспондера только в случае его кражи или утери.
- 9.3.2. Клиент должен подать заявление о блокировке Транспондера либо лично в Офисе обслуживания клиентов, либо через Сайт, указав, помимо прочего, регистрационный номер Транспондера и данные Клиента.
- 9.3.3. Блокировка Транспондера осуществляется в кратчайшее время, но в любом случае не позднее 23 часов 59 минут следующего рабочего дня после получения и подтверждения Оператором заявления Клиента.
- 9.3.4. На основании своего заявления Клиент вправе получить новый Транспондер (при условии погашения Клиентом своих обязательств перед Оператором (при наличии)) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней.
- 9.3.5. Если Транспондер был заблокирован и Клиент отказывается от получения нового Транспондера (и при условии что у Клиента не имеется других Транспондеров, выданных в рамках настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера), Договор оказания услуг с использованием транспондера считается расторгнутым, и Оператор в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего отказа от Клиента возвращает Клиенту остаток неизрасходованных денежных средств на Лицевом счете без начисления каких-либо процентов и после удержания из суммы таких неизрасходованных денежных средств суммы обязательства Клиента перед Оператором в соответствии с действующим Прайслистом, включая Стоимость Транспондера. В случае недостаточности денежных средств на Лицевом счете для погашения обязательств Клиента перед Оператором Клиент обязан выплатить Оператору задолженность по таким обязательствам в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Оператора. В этом случае Договор считается расторгнутым после оплаты/удержания задолженности Клиента по обязательству перед Оператором.
- 9.3.6. Клиент несет ответственность за возможные негативные последствия, в том числе и за противоправное использование третьими лицами денежных средств на Лицевом счете, в случае, если Клиент не совершил действий, предусмотренных пунктом 9.3 Договора оказания услуг с использованием транспондера, при утере или хищении Транспондера.

## 10. Внесение изменений в данные Клиента

- 10.1. В случае изменения информации, указанной Клиентом в его Заявлении, а также предоставленной в соответствии с Приложением 1 к Договору оказания услуг с использованием транспондера, Клиент обязан уведомить об этом Оператора в письменном виде (по форме заявления Оператора), через Личный кабинет или Мобильное приложение (если имеется такая возможность) либо в Офисе обслуживания клиентов в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента таких изменений. Оператор имеет право отказать в принятии неправильно заполненных форм заявлений, уведомив об этом Клиента.
- 10.2. Изменение данных Клиента вступает в силу в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения Оператором от Клиента указанного уведомления и сопутствующих документов.
- 10.3. Если Клиент желает изменить заявленную Категорию (группу) ТС, зарегистрированную на Транспондере, и при этом не желает получать дополнительный Транспондер, Клиент уведомляет об этом Оператора в письменном виде (по форме заявления, размещенной на

Сайте), через Личный кабинет или Мобильное приложение (если имеется такая возможность) либо в Офисе обслуживания клиентов. В таком случае изменение Категории (группы) ТС вступает в силу на следующий день после получения Оператором уведомления от Клиента. Оператор имеет право отказать в принятии неправильно заполненных форм заявлений, уведомив об этом Клиента.

- 10.4. До момента получения Оператором уведомления об изменении данных Клиента Клиент несет риск возникновения неблагоприятных последствий использования Оператором неактуальных сведений, в том числе в результате отправки всех счетов, отчетов и иных документов на устаревший адрес Клиента.

## **11. Осуществление взаиморасчетов**

### **11.1. Платежи по Договору оказания услуг с использованием транспондера**

- 11.1.1. Фиксированный ежемесячный платеж уплачивается Клиентом за каждый полный календарный месяц, начиная с момента передачи Транспондера Клиенту и заканчивая моментом возврата Транспондера Оператору при условии совершения клиентом одной и более поездок с использованием транспондера в течение календарного месяца. Стороны подтверждают, что передача и возврат Транспондера оформляются подписанием, соответственно, (i) Акта приема-передачи (см. Приложение 6) и (ii) Акта о расторжении договора (см. Приложение 7). Фиксированный ежемесячный платеж за последний календарный месяц оказания Услуг всегда взимается в полном размере.
- 11.1.2. Стоимость Дополнительных услуг уплачивается за каждый полный или неполный календарный месяц, начиная с момента запроса Клиентом Дополнительных услуг (но в любом случае не ранее передачи Транспондера Клиенту) и заканчивая моментом отказа Клиента от Дополнительных услуг (но в любом случае не позднее возврата Транспондера Оператору), независимо от объема услуг по организации проезда, оказанных Клиенту по Договору организации проезда. Если иное не предусмотрено в Прайс-листе, если Клиент запрашивает Дополнительные услуги, до 15-го числа месяца, то оплата за первый календарный месяц оказания Дополнительных услуг устанавливается равной размеру полной стоимости Дополнительных услуг; если Клиент запрашивает Дополнительные услуги, 15-го числа месяца и позднее, то оплата за первый календарный месяц оказания Дополнительных услуг устанавливается равной половине размера стоимости Дополнительных услуг. Оплата Дополнительных услуг за последний календарный месяц всегда взимается в полном размере.
- 11.1.3. Оплата Фиксированного ежемесячного платежа и стоимости Дополнительных услуг за каждый календарный месяц производится путем списания денежных средств с Лицевого счета в 23 часа 00 минут первого дня указанного месяца (а за первый календарный месяц оказания Услуг и Дополнительных услуг – не позднее 23 часов 00 минут следующего рабочего дня после начала оказания Услуг и Дополнительных услуг соответственно). Указанные в настоящем пункте 11.1.3 Договора оказания услуг с использованием транспондера положения применяются в отношении Дополнительных услуг, если иное не предусмотрено действующим Прайс-листом.

### **11.2. Отчетность**

#### **Отчетность, предоставляемая физическим лицам**

- 11.2.1. Оператор предоставляет Клиентам – физическим лицам доступ к отчетным документам в виде детализированного ежемесячного отчета (см. описание данного отчета в пункте 11.2.4. ниже) в электронном формате в Личном кабинете или Мобильном приложении через 15 (пятнадцать) календарных дней после окончания отчетного периода.

#### **Отчетность, предоставляемая юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, государственным и муниципальным органам**

- 11.2.2. В случае движения денежных средств по лицевому счету Клиента в календарном месяце Оператор предоставляет Клиентам – юридическим лицам любой организационно-правовой формы, индивидуальным предпринимателям, государственным или муниципальным органам следующие отчетные документы: акт оказанных услуг, если применимо: счет-фактуру по Авансовым платежам и счет-фактуру по оказанным за месяц услугам (далее – «отчетные документы») за отчетный период с учетом количества проездов по Платному участку в электронной форме в Личном кабинете или Мобильном приложении через 5 (пять) календарных дней после завершения отчетного периода и в бумажной форме через 15 (пятнадцать) календарных дней после окончания отчетного периода. Если окончание указанного в настоящем пункте Договора срока предоставления отчетных документов приходится на нерабочий день, предоставление доступа к документам в Личном кабинете или Мобильном приложении осуществляется не позднее следующего рабочего дня.
- 11.2.3. Варианты предоставления отчетности:
- - Электронная почта: если Клиент выбирает вариант 2 «Отправка отчетных документов по E-mail (электронной почте)» в разделе III «Дополнительные услуги» Заявления о заключении Договора, то отчетные документы направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный Клиентом в Заявлении о заключении Договора;
  - - Почта: если Клиент выбирает вариант 1 «Отправка отчетных документов по почте» в разделе III «Дополнительные услуги» Заявления о заключении Договора, то отчетные документы направляются в бумажном виде на почтовый адрес, указанный Клиентом в Заявлении о заключении Договора;
  - - Офис обслуживания клиентов: в случае отказа Клиента от рассылки отчетных документов по почте/электронной почте, все отчетные документы могут быть предоставлены Клиенту по его запросу в бумажном виде в любом из Офисов обслуживания клиентов, расположенных на Пункте взимания платы 1 автодороги М-11 с 15-го по 25-е число месяца, следующего за отчетным.
- 11.2.4. Указанный выше детализированный ежемесячный отчет включает информацию об отчетном периоде в отношении всех Транспондеров Клиента и содержит следующую информацию:
- дата и время каждого Въезда на Секцию 15-58 или Секцию 1-2/Платную автодорогу и Выезда с Платного участка/Платной автодороги по каждому Транспондеру;
  - Пункт взимания платы, через который был осуществлен Въезд на Секцию 15-58 или Секцию 1-2/Платную автодорогу и Выезд с Секции 15-58 или Секции 1-2/Платной автодороги по каждому Транспондеру;
  - размер Платы с указанием Категории (группы) ТС;
  - размер Тарифа;
  - сумма Фиксированного ежемесячного платежа;
  - стоимость Дополнительных услуг (при наличии);
  - все дополнительные платежи по Договору оказания услуг с использованием транспондера (при наличии);
  - общую сумму к оплате по Договору;
  - Авансовые платежи Клиента;
  - налог на добавленную стоимость (НДС), начисленный в отношении общей суммы к оплате по Договору;
  - иные задолженности/перечисления со стороны Оператора, с учетом действующего Прайс-листа.

- 11.2.5. Оператор не несет ответственности за искажение информации, содержащейся в документах, указанных в настоящем пункте 11 Договора оказания услуг с использованием транспондера, произошедшей по вине Клиента, или несанкционированный доступ к таким документам при их передаче по почте, а также за несвоевременное получение Клиентом указанных документов, повлекшее за собой причинение ущерба Клиенту. В случае неполучения указанных документов по почте Клиенту следует уведомить об этом Оператора.
- 11.2.6. Клиент вправе предъявить претензию Оператору по спорной операции, проведенной по Лицевому счету в расчетный период, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения документов, указанных в пункте 11.2.2. Договора оказания услуг с использованием транспондера, либо с даты совершения спорной операции (в зависимости от того, какой из указанных сроков наступит позже). Неполучение Оператором письменной претензии Клиента в указанные сроки означает согласие Клиента со всеми операциями, проведенными по Лицевому счету за отчетный период.

### 11.3. Денежные средства на Лицевом счете

- 11.3.1. Денежные средства, вносимые Клиентом в целях осуществления Авансового платежа, учитываются на Лицевом счете в следующие сроки:
- Банковской картой и наличными денежными средствами: в момент внесения на Лицевой счет;
  - Банковским переводом: в течение 48 (сорока восьми) часов с момента такого перевода.

Сроки, указанные в настоящем пункте 11.3.1 Договора оказания услуг с использованием транспондера, могут быть увеличены в случае возникновения сбоев в работе банковской системы плательщика.

- 11.3.2. Клиент вправе пополнять Лицевой счет с использованием Банковских карт через Личный Кабинет, Мобильное приложение или наличными денежными средствами или с использованием Банковских карт в Офисах обслуживания клиентов.

Также Клиент вправе пополнить Лицевой счет банковским переводом, в зависимости от условий Договора оказания услуг с использованием транспондера.

Дополнительная информация по другим способам пополнения Лицевого счета доступна на Сайте.

- 11.3.3. Денежные средства, отраженные на Лицевом счете, могут направляться Оператором на следующие цели:
- взимание Платы в соответствии с Тарифами и условиями Договора организации проезда в отношении Платного участка и с иными эквивалентными соглашениями в отношении Платных автодорог (см. раздел 13);
  - оплата Фиксированного ежемесячного платежа;
  - оплата Дополнительных услуг, при условии их запроса Клиентом;
  - погашение задолженности, числящейся за Клиентом по Договору оказания услуг с использованием транспондера.

## 12. Предварительный заказ Транспондера

12.1. Клиент вправе оформить предварительный заказ Транспондера путем заполнения электронной формы Заявления в своем Личном кабинете.

12.2. При условии соответствия квалификационным требованиям и условиям Абонентской программы Клиент может выбрать вариант Абонентской программы, количество запрашиваемых Транспондеров, способы оплаты, а также место доставки Транспондера.

12.3. Место и сроки доставки Транспондера определяется исходя из способа оплаты, выбранного Клиентом в Личном кабинете или Мобильном приложении. Сроки, указанные в 12.3.1 Договора оказания услуг с использованием транспондера, могут быть увеличены в случае возникновения сбоев в работе банковской системы плательщика.

12.3.1. В случае осуществления Клиентом предварительной оплаты:

- Банковской картой: доставка осуществляется в течение 4 (четырёх) часов в Офис обслуживания клиентов, либо в течение 24 (двадцати четырёх) часов на Пункт взимания платы по выбору Клиента;
- Банковским переводом: доставка осуществляется в течение 48 (сорока восьми) часов в Офис обслуживания клиентов, либо на Пункт взимания платы по выбору Клиента.

12.3.2. В случае, если Клиент выбрал опцию оплаты наличными денежными средствами, доставка Транспондера осуществляется в течение 4 (четырёх) часов в Офис обслуживания клиентов по выбору Клиента.

12.4. Передача Транспондера Клиенту осуществляется на основании подписываемого Клиентом в Офисе обслуживания клиентов/Пункте взимания платы Секции 15-58 Заявления и Акта приема-передачи Транспондера (см. Приложение 6) с учетом пунктов 6.1., 7.1.2 и 7.1.10. настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера.

### **13. Порядок проездов Клиента по иным Секциям или Платным автодорогам с использованием Транспондера Оператора**

13.1. Услуга Интероперабельности является частью услуг, предоставляемых Оператором по Договору оказания услуг с использованием транспондера в рамках соглашения о межоператорском взаимодействии, и доступна Клиенту по умолчанию при активации лицевого счета.

13.2. При подключенной услуге Интероперабельности, Оператор обязуется, от своего имени, но в интересах и за счет Клиента обеспечить возможность проезда ТС Клиента с использованием Транспондера Оператора по Платным автодорогам, а Клиент обязуется возместить расходы Оператора на исполнение данного поручения (размер платы). Агентская комиссия за такие услуги считается включенной в Фиксированный ежемесячный платеж по настоящему Договору.

13.3. Въезд ТС Клиента, использующего Транспондер Оператора на Платную автодорогу признается поручением Клиента, данным Оператору, заключить от имени Оператора, но в интересах и за счет Клиента договор об оказании услуг по организации проезда по Платной автодороге.

13.4. Клиент вправе не использовать Транспондер Оператора для проезда по Секции 15-58, иным Секциям и Платным автодорогам. В таком случае ему необходимо снять Транспондер Оператора 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 несет ответственности за правильную инициализацию сигнала оборудованием электронного взимания платы, если Клиент установит несколько Транспондеров на одно ТС. Клиент настоящим 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 инициализирован оборудованием электронного взимания платы первым.

13.5. В случае нарушения Клиентом условий настоящего Договора, правил проезда по Платному участку, а также нарушения правил пользования иными Секциями или Платными автодорогами, при совершении оплаты проезда по иным Секциям или Платным автодорогам с помощью Транспондера, отключенного от услуги Интероперабельности,



Оператор оставляет за собой право активировать услугу Интероперабельности на Транспондере и списать полную Плату за проезд.

13.6. Следующие организации выступают Эмитентами:

- Общество с ограниченной ответственностью «Автодор Платные Дороги» – в отношении автодороги М-11 «Москва – Санкт-Петербург», участок 58 км – 543 км, юридический адрес: Российская Федерация, 127006, Москва, Страстной бульвар, д. 9, вебсайт: <https://avtodor-tr.ru/>;
- Общество с ограниченной ответственностью «Автодор Платные Дороги» – в отношении автодороги М-4 «Дон» из Москвы через Воронеж, Ростов-на-Дону, Краснодар до Новороссийска: участки 21 – 93 км, 93 – 221 км, 225 – 260 км, 287 – 321 км, 330 – 414 км, 414 – 464 км, 492 – 517 км, 544 – 633 км, 1091 – 1119 км юридический адрес: Российская Федерация, 127006, Москва, Страстной бульвар, д. 9, вебсайт: <https://avtodor-tr.ru/>;
- Общество с ограниченной ответственностью «Автодор Платные Дороги» – в отношении автодороги М-3 «Украина» из Москвы через Калугу и Брянск до границы с Украиной (в направлении Киева), в частности участки 124 – 173 км и 173 – 194 км, юридический адрес: Российская Федерация, 127006, Москва, Страстной бульвар, д. 9, вебсайт: <https://avtodor-tr.ru/>;
- Общество с ограниченной ответственностью «Магистраль северной столицы» - в отношении обычной платной частной автомобильной дороги общего пользования «Западный скоростной диаметр», юридический адрес: Российская Федерация, 191014, Санкт-Петербург, ул. Некрасова 14-А, вебсайт: <https://nch-spb.com>;
- Акционерное общество «Новое качество дорог» в отношении автодороги «Новый выход на МКАД с федеральной автомобильной дороги М-1 «Беларусь» («Северный обход Одинцова»), юридический адрес: Российская Федерация, 117556, Moscow, Варшавское шоссе, 95, строение 1, вебсайт: <https://m-road.ru>

13.7. В случае несогласия Клиента с суммой списания средств с Лицевого счета после поездки Клиент вправе направить претензию Оператору в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента проезда. В случае несоблюдения данного срока Клиентом Клиент несет риск, связанный с утратой Эмитентом и прочими лицами документов и материалов, подтверждающих факт проезда и основания для применения соответствующего Тарифа.

13.8. Оператор освобождается от ответственности за необеспечение возможности проезда Клиента по Платным автодорогам с использованием Транспондера Оператора, если Оператор заблаговременно уведомил Клиента о возникновении независящих от него обстоятельств, препятствующих исполнению указанных обязательств.

13.9. Услуги по организации проезда по Платной автодороге оказываются в соответствии с правилами оказания услуг по организации проезда (правилами проезда), установленными на соответствующей Платной автодороге. Клиент отвечает за самостоятельное ознакомление с правилами, стоимостью услуг по организации проезда на соответствующей Платной автодороге.

13.10. Эмитент вправе расторгать соглашения по оказанию услуг на Платных автодорогах при условии обязательного уведомления Клиента в срок, указанный в соглашении о проезде, действующем на соответствующей Платной автодороге.

13.11. Оператор вправе передавать Эмитентам персональные данные Клиента в целях исполнения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера, а также в случае необходимости получения данной информации в целях привлечения Клиента к юридической ответственности за незаконные действия, предпринятые Клиентом в отношении Платной автодороги или Поставщика услуг.

13.12. Во избежание сомнений, Стороны соглашаются, что Клиент несет ответственность за любой ущерб, который может быть причинен имуществу Эмитента или имуществу,

являющемуся частью Платной автодороги, а также за нарушения Клиентом правил пользования Платными автодорогами.

14.

#### 14. Расторжение Договора оказания услуг с использованием транспондера

14.1. Расторжение Договора оказания услуг с использованием транспондера по инициативе Клиента

14.1.1. Клиент вправе расторгнуть настоящий Договор оказания услуг с использованием транспондера в любое время в порядке, предусмотренном пунктами 14.3. и 14.4. настоящего Договора.

14.2. Расторжение Договора оказания услуг с использованием транспондера по инициативе Оператора:

14.2.1. Оператор вправе расторгнуть настоящий Договор оказания услуг с использованием транспондера после соответствующего уведомления Клиента в следующих случаях:

- если Клиент имеет задолженность перед Оператором по Договору оказания услуг с использованием транспондера;
- если Клиент не исполняет надлежащим образом свои обязательства по Договору оказания услуг с использованием транспондера, включая положения, касающиеся использования Транспондера, а также правила проезда по Платным автодорогам;
- если сбой/поломка/изменение системы работы Транспондера происходят по вине Клиента;
- если Клиент отзывает свое согласие на обработку и передачу персональных данных Оператором и/или Концессионером третьим сторонам в целях исполнения Договора оказания услуг с использованием транспондера в соответствии с пунктами 13.11 и 17.3 данного Договора.

14.2.2. Оператор также вправе расторгнуть Договор оказания услуг с использованием транспондера с предварительным уведомлением Клиента в следующих случаях:

- (a) Лицевой счет не используется Клиентом в течение 6 (шести) месяцев и более, при наличии всех следующих условий:
- i. У Клиента нет зарегистрированных Въездов на Секцию 15-58/Платные автодороги;
  - ii. Баланс Лицевого счета нулевой или отрицательный;
  - iii. По окончании текущей половины года Клиент не направил соответствующее уведомление о желании Клиента продлить Договор; либо

(b) Лицевой счет не используется Клиентом в течение 1 (одного) года и более.

Уведомление Оператора о расторжении Договора может быть направлено в электронном виде на адрес электронной почты либо через Личный кабинет или Мобильное приложение.

14.3. В целях расторжения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера (по инициативе Клиента или Оператора) Клиент обращается в Офис обслуживания клиентов для подписания Акта о расторжении Договора оказания услуг с использованием транспондера и иных необходимых документов. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания Акта о расторжении договора или с даты направления уведомления о расторжении Клиенту (в случае расторжения по инициативе Оператора) Оператор возвращает Клиенту остаток неизрасходованных денежных средств на Лицевом счете без начисления каких-либо процентов и после удержания из суммы таких неизрасходованных денежных средств обязательств Клиента перед Оператором в соответствии с действующим Прайс-листом. В случае недостаточности денежных средств на Лицевом счете для погашения обязательств Клиента перед Оператором Клиент обязан

выплатить Оператору задолженность по таким обязательствам в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Оператора.

- 14.4. Перечень документов, необходимых для возврата денежных средств:
- Заявление на расторжение по установленной Оператором форме;
  - Акт о расторжении;
  - Накладная на возврат транспондера.

При заполнении Заявления на расторжение от руки, текст должен быть понятным, слова и цифры должны быть разборчивыми.

- 14.5. В случае расторжения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера по инициативе Оператора в связи с неисполнением обязательств со стороны Клиента по Договору оказания услуг с использованием транспондера, Оператор вправе взыскать/удержать с Клиента соответствующие фактические расходы, понесенные им в связи с расторжением Договора оказания услуг с использованием транспондера (такие как расходы по отправке документов и т.п.).
- 14.6. При расторжении настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера Клиент обязан вернуть Транспондер Оператору в любом из Офисов обслуживания клиентов. При этом Транспондер должен находиться в исправном рабочем состоянии. Возврат Транспондера Оператору оформляется Актом о расторжении (см. Приложение 7). Если Клиент не возвращает Оператору Транспондер в соответствии с настоящим пунктом Договора оказания услуг с использованием транспондера, Клиент обязан возместить Оператору Стоимость Транспондера в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Оператора. При наличии возможности, указанная Стоимость Транспондера будет удержана Оператором из суммы неизрасходованных денежных средств на Лицевом счете, подлежащих возврату Клиенту.
- 14.7. Настоящий Договор оказания услуг с использованием транспондера считается прекращенным после возврата Клиентом Транспондера в исправном рабочем состоянии Оператору (или уплаты Стоимости Транспондера) и оплаты/удержания обязательств Клиента перед Оператором.
- 14.8. В случае неявки Клиента для получения остатка денежных средств в течение 30 (тридцати) дней с даты направления Оператором уведомления о расторжении Договора оказания услуг с использованием транспондера или в случае получения письменного отказа Клиента от получения возврата остатка денежных средств на Лицевом счете Концессионер имеет право, на основании сопроводительных документов от Оператора, перечислить денежные средства Клиента на счет благотворительной организации, указанной на Сайте.

## 15. Порядок работы с обращениями Клиентов

15.1. По всем вопросам, связанным с оказанием Услуг или Дополнительных услуг по Договору оказания услуг с использованием транспондера, Клиент имеет право направить Оператору обращение одним из следующих способов:

<p>КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</p>	
<p>Центр управления дорожным движением ЭКСТРЕННЫЙ НОМЕР</p>  <p>круглосуточно</p>	<p>Короткий номер *2011</p>
<p>Колл-центр ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ</p>  <p>с 6:00 до 22:00</p>	<p>8 800 775 10 00</p>
<p>Офис обслуживания клиентов ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ</p>  <p>с 6:00 до 22:00</p>	<p>На ПВП «Москва» 21 км</p>
<p>Почтовый адрес</p>	<p>ООО «ОССП» М-11 15-58, Эксплуатационный центр, Отдел по работе с клиентами, Химки, Московская область, 28 км, 141400</p>
	<p>clients@m11-neva.ru yourfeedback@unitoll.ru</p>
	<p><a href="https://www.m11-neva.ru">https://www.m11-neva.ru</a></p>
<p>Официальное мобильное приложение «Транспондер»</p>	<p>IOS: <a href="https://apps.apple.com/ru/app/транспондер/id1506754728">https://apps.apple.com/ru/app/транспондер/id1506754728</a></p> <p>Android: <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.msphighway.app">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.msphighway.app</a></p>

15.2. Обращения Клиентов должны соответствовать следующим требованиям:

- для всех обращений в обязательном порядке указываются: фамилия, имя, отчество или полное наименование Клиента, контактные данные Клиента (почтовый адрес и(или) телефон и(или) адрес электронной почты), суть обращения;
- для обращений, связанных с проездом Клиента 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/Платной автодороги, Категория (группа) ТС;
- в обращении не допускается использование ненормативной лексики.

15.3. Оператор имеет право не принимать к рассмотрению обращения Клиентов, не соответствующие требованиям пункта 15.2 Договора оказания услуг с использованием транспондера, а также обращения, в которых указаны недостоверные контактные данные. Недостоверность контактных данных устанавливается Оператором при невозможности связаться с Клиентом по указанным в обращении контактными данными в течение 5 (пяти) рабочих дней. Оператор имеет право не принимать к рассмотрению обращения Клиентов, не связанные с оказанием Услуг или Дополнительных услуг по Договору оказания услуг с использованием транспондера.

15.4. Если иное не предусмотрено Договором оказания услуг с использованием транспондера и (или) законодательством Российской Федерации, Оператор предоставляет Клиенту ответ на обращение, принятое к рассмотрению Оператором в соответствии с настоящим Договором оказания услуг с использованием транспондера, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления такого обращения.

## **16. Применимое право и разрешение споров**

16.1. Настоящий Договор оказания услуг с использованием транспондера регулируется законодательством Российской Федерации.

16.2. Если иное не предусмотрено действующим законодательством, при возникновении спора между Оператором и Клиентом Клиент обязан, до предъявления иска к Оператору, направить ему претензию в письменном виде. Указанная претензия рассматривается Оператором в соответствии с порядком рассмотрения обращений Клиентов, указанным в пункте 15 Договора оказания услуг с использованием транспондера. При отсутствии решения по претензии Клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения претензии Оператором (если иной срок не предусмотрен действующим законодательством), спор подлежит рассмотрению в судебном порядке, как это указано ниже.

16.3. В случае рассмотрения спора между Оператором и Клиентом в судебном порядке компетентными судебными органами признаются суды Российской Федерации. С учетом положений статей 28-32 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Оператор вправе заключить с Клиентом соглашение о подсудности спора на условиях, согласованных Сторонами. В случае если Клиентом является юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), все споры, вытекающие из настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера, подлежат рассмотрению в Арбитражном суде города Москвы.

## **17. Заключительные положения**

17.1. Оператор оставляет за собой право вносить любые изменения в положения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера, в Прайс-лист, Тарифы и в положения Договора организации проезда (включая Правила проезда по Платному участку). Клиент уведомляется о таких изменениях путем размещения соответствующей информации на Сайте, в Офисах обслуживания клиентов и Пунктах взимания платы не позднее, чем за 5 (пять) дней до начала действия таких изменений.



В случае если Клиент не согласен с вносимыми изменениями, он вправе отказаться от исполнения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера в течение 7 (семи) рабочих дней с момента уведомления о вносимых изменениях; в противном случае будет считаться, что Клиент принимает вносимые изменения.

С момента вступления в силу Договора оказания услуг с использованием транспондера в новой редакции (изменений к Договору оказания услуг с использованием транспондера) Клиенты обязаны соблюдать условия такой новой редакцией Договора оказания услуг с использованием транспондера.

Невзирая на положения настоящего пункта 17.1 Договора оказания услуг с использованием транспондера, Оператор вправе вводить новые Абонентские программы по согласованию с Концессионером, о чем уведомляет Клиентов и широкую общественность без необходимости соблюдения каких-либо сроков для предварительного уведомления относительно вступления в силу Абонентских программ.

- 17.2. В соответствии со статьей 6 Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных», Оператор в период действия Договора оказания услуг с использованием транспондера и в дальнейшем до достижения цели обработки персональных данных (исполнение Договора оказания услуг с использованием транспондера) производит обработку персональных данных (паспортные данные, почтовый адрес, номера контактных телефонов, адрес электронной почты), данных о транспортном средстве (модель, государственный регистрационный номер, цвет) Клиента – физического лица (в том числе осуществляет сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, обезличивание, уничтожение), в том числе с использованием информационных систем Оператора/Концессионера. Оператор вправе осуществлять хранение персональных данных Клиента в течение 5 (пяти) лет с момента прекращения настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера. По истечении указанного срока персональные данные Клиента уничтожаются.
- 17.3. Заключая настоящий Договор оказания услуг с использованием транспондера, Клиент дает свое согласие на:
- 17.3.1. обработку персональных данных и передачу данных третьим лицам Оператором и/или Концессионером с целью исполнения Договора оказания услуг с использованием транспондера;
- 17.3.2. получение рекламы при пользовании Услугами, а также использование персональных данных в статистических и иных исследовательских целях, в целях продвижения Услуг, в том числе путем заключения прямых Договоров оказания услуг с использованием транспондера с Клиентами с помощью средств связи.
- 17.3.3. Если Оператор и/или Концессионер поручает обработку персональных данных Клиента третьему лицу в целях, указанных в пунктах 17.3.1 и/или 17.3.2, и/или в целях осуществления прав и законных интересов Оператора и/или Концессионера и/или Клиента, согласие Клиента на такое поручение, в том числе на передачу его персональных данных такому третьему лицу, обработку персональных данных таким третьим лицом в соответствии с поручением Оператора и/или Концессионера не требуется.
- 17.3.4. Клиент имеет право выразить свой отказ от осуществления действий, перечисленных в пунктах 17.3.2 и 13.11 выше путем предоставления Оператору соответствующего письменного уведомления в Офисе обслуживания клиентов либо путем направления электронного уведомления в Личном кабинете или Мобильном приложении.
- 17.4. Клиент уведомлен и безоговорочно соглашается, что условия настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера и Прайс-листа являются результатом соглашения между Сторонами и заменяют собой любые иные устные или предшествующие письменные договоренности между Оператором и Клиентом.

17.5. В целях контроля за исполнением Договора оказания услуг с использованием транспондера и урегулирования возникающих споров Оператором может осуществляться регистрация (в том числе фото и видеофиксация) фактов использования Платного участка/Платных автодорог, включающая сбор, хранение и использование следующих данных:

- государственный регистрационный номер ТС;
- фотография (видеоизображение) ТС;
- фотография водителя за рулем ТС;
- время и место использования Секции 15-58.

Совершение Клиентом конклюдентных действий путем фактического въезда ТС, управляемого Клиентом, на Секцию 15-58/Платную автодорогу означает согласие Клиента на осуществление Оператором сбора (в том числе фото-, видеофиксации), использования и хранения такой информации.

17.6. Оператор по требованию уполномоченных органов государственной власти предоставляет любые имеющиеся у него материалы (в том числе материалы фото-, видеофиксации), если данные материалы могут содержать информацию о правонарушениях, совершенных Клиентом во время или в связи с оказанием Услуг или Дополнительных услуг по Договору оказания услуг с использованием транспондера.

17.7. Неиспользование Оператором любого из своих прав, предусмотренных настоящим Договором оказания услуг с использованием транспондера и действующим законодательством Российской Федерации, не является подтверждением того, что Оператор не намерен воспользоваться данными правами или отказывается от них.

17.8. Клиент не вправе отчуждать или иным образом передавать свои права и обязанности по настоящему Договору оказания услуг с использованием транспондера без предварительного письменного согласия со стороны Оператора. Оператор вправе отчуждать или иным образом передавать права и обязанности по настоящему Договору оказания услуг с использованием транспондера в пользу третьих лиц, по своему усмотрению, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

17.9. При исполнении настоящего Договора оказания услуг с использованием транспондера Клиент обязан также руководствоваться Договором организации проезда (в том числе Правилами проезда по Платному участку). Клиент может ознакомиться с данными документами следующим образом:

- направив запрос по адресу: ООО «ОССП» М-11 15-58, Эксплуатационный центр, Отдел по обслуживанию пользователей, Химки, Московская область, 28 км, 141400,
- по телефону поддержки клиентов: 8 800 775 10 00,
- на Сайте: [www.m11-neva.ru](http://www.m11-neva.ru).

17.10. Ни ООО «СЗКК» (Концессионер), ни ООО «ОССП» (Оператор) не несут ответственности и не возмещают никакой ущерб в случае использования Клиентом каких-либо Мобильных приложений (не принадлежащих Концессионеру или Оператору) для доступа к своему Личному кабинету, включая в случае несанкционированного доступа к данным Клиента, любого несанкционированного изменения или фальсификации данных Клиента в Личном кабинете, отсутствия или задержки зачисления средств на Лицевой счет, кражи денежных средств (включая мошенничество с использованием банковских карточек), разглашения персональной информации Клиента, любого ущерба или убытков, возникших вследствие действия любого вида вредоносного программного обеспечения. Клиенту следует уведомлять Оператора обо всех подобных случаях.

**18. Антиторрупционная оговорка (применимо только к индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам любой организационно-правовой формы)**

18.1. В рамках существующих коммерческих отношений Клиент обязуется воздерживаться от любых действий или поведения, которые могут явиться основанием для привлечения к ответственности Клиента, его сотрудников или третьих лиц за мошенничество, растрату, правонарушения в сфере антимонопольного законодательства, дачу или получение взятки либо иные виды коррупции. В случае нарушения данного обязательства Оператор вправе немедленно приостановить исполнение или в одностороннем порядке расторгнуть Договор оказания услуг с использованием транспондера с Клиентом, а также прекратить все переговоры с ним. Независимо от вышесказанного, Клиент обязуется соблюдать требования всех законодательных и иных нормативных актов, которые распространяются на деятельность Клиента как такового и на его деловые отношения с Оператором.

18.2. Оператор обязуется воздерживаться от любых действий или поведения, которые могут явиться основанием для привлечения к ответственности Оператора, его сотрудников или третьих лиц за мошенничество, растрату, правонарушения в сфере антимонопольного законодательства, дачу или получение взятки либо иные виды коррупции.

**Приложения к Договору оказания услуг с использованием транспондера:**

- Приложение 1. Перечень необходимых документов и информации
- Приложение 2. Действующие Тарифы на проезд с использованием Транспондера
- Приложение 3. Прайс-лист
- Приложение 4. Абонентские программы
- Приложение 5. Заявление о присоединении к Абонентской программе
- Приложение 6. Акт приема-передачи
- Приложение 7. Акт о расторжении
- Приложение 8. Экспериментальная программа лояльности. Правила

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)



Объединённые Системы Сбора Плат