

Утверждены
приказом ООО «ТРАНСПОРТ ВЕРХНЕВОЛЖЬЯ»
№ 23-П от 08 июля 2024 г.

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (Соглашение)
ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ
ТРАНСПОРТНОЙ КАРТОЙ ИЛИ СПЕЦИАЛЬНЫМ ВИДОМ
ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ ИЛИ ВИРТУАЛЬНОЙ ТРАНСПОРТНОЙ
КАРТОЙ**

Настоящая Оферта в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации является официальным публичным предложением Общества с ограниченной ответственностью «Транспорт Верхневолжья» (ИНН 6950235097, адрес для корреспонденции: 170001, г. Тверь, ул. Двор Пролетарки, д. 7, БЦ «Этажи», 2 этаж, офис 202) (далее – Оператор) заключить соглашение об использовании Транспортной карты, специального вида Транспортной карты, виртуальной Транспортной карты (далее – Карты) и Электронного транспортного приложения, размещаемого на Транспортной карте или иных электронных носителях (далее – Соглашение, Правила пользования). Настоящая Оферта адресована физическим лицам, обладающим надлежащей право- и дееспособностью, являющимся пользователями услуг проезда (далее – Пользователи), в рамках Автоматизированной системы контроля оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на общественном транспорте Тверской области. Действующая редакция Оферты размещена на сайте Оператора по адресу: <https://tvercard.ru> (далее – Сайт), для ознакомления в обязательном порядке до момента совершения Пользователем акцепта условий Оферты.

Заключение Соглашения осуществляется в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем присоединения к условиям Соглашения, изложенным ниже. Оферта считается акцептованной Пользователем и приобретает силу соглашения между Оператором и Пользователем с момента получения Карты Пользователем или использования Карты в Системе, а также регистрации Пользователем в личном кабинете на сайте Оператора или в мобильном приложении. Акцепт Оферты означает полное и безоговорочное принятие Пользователем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений.

Срок акцепта Оферты не ограничен, а Соглашение заключается на неопределенный срок.

До момента получения Карты или начала использования Карты в Системе Пользователь обязан ознакомиться и принять условия оферты Общества с

ограниченной ответственностью Небанковской кредитной организации «Расчетные Решения» (далее - Расчетный центр), действующего в соответствии с Лицензией Банка России № 3524-К, размещенной на Сайте Оператора. Использование Транспортной карты без принятия условий оферты Расчетного центра, не допускается.

В соответствии с пунктом 1 статьи 450 Гражданского кодекса Российской Федерации Оператор имеет право вносить изменения в условия Оферты.

Действие настоящей редакции Оферты распространяется на отношения Сторон, возникшие с 08 июля 2024 года. Продолжение использования Пользователем Карты в Системе, личного кабинета на сайте Оператора или в мобильном приложении означает полное и безоговорочное принятие Пользователем всех условий Оферты в новой редакции с указанной в настоящем абзаце даты.

1. ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1. **Система** – автоматизированная система контроля оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на общественном транспорте Тверской области.

1.2. **Рейс** - путь транспортного средства по маршруту регулярных перевозок из начального остановочного пункта в конечный остановочный пункт или из конечного остановочного пункта в начальный остановочный пункт.

1.3. **Регистрация проезда** – операция, фиксирующая с использованием Карты Пользователя факт оказания транспортных услуг путем изменения количества Транспортных единиц Карты и/или значение активного Абонемента Пользователя, фиксируемых в Системе. Данная операция осуществляется в транспортном средстве Перевозчика с использованием транспортного терминала и/или валидатора, а при фиксации проезда с использованием виртуальной Транспортной карты путем считывания идентификационного кода (QR-кода) с помощью мобильного приложения.

1.4. **Транспортная карта** – представляет собой материальный носитель (карта), визуализированный логотипами и/или иными коммерческими обозначениями Системы, с размещенным на носителе Электронным транспортным приложением. Собственником Транспортной карты является Оператор Системы. Транспортная карта не является электронным средством платежа.

1.5. **Специальный вид Транспортной карты:**

Транспортная карта на действующей бесконтактной банковской карте - бесконтактная микропроцессорная пластиковая карта, оснащенная банковским приложением кредитной организации, эмитировавшей банковскую карту, и зарегистрированная в автоматизированной системы контроля оплаты

поезда пассажиров и перевозки багажа на общественном транспорте Тверской области как транспортная карта.

Социальная Транспортная карта на действующей бесконтактной банковской карте платежной системы МИР - бесконтактная микропроцессорная пластиковая карта, оснащенная банковским приложением кредитной организации, эмитировавшей банковскую карту, и зарегистрированная в Системе как социальная транспортная карта в соответствии с действующим постановлением Тверской области о социальной карте жителя.

Школьная транспортная карта – материальный носитель (карта), имеющая бесконтактный интерфейс стандарта EMV, с размещенным Электронным транспортным приложением и зарегистрированная в Системе как школьная транспортная карта.

Социальная транспортная карта – материальный носитель (карта), имеющая бесконтактный интерфейс стандарта EMV, с размещенным Электронным транспортным приложением и зарегистрированная в Системе как социальная транспортная карта в соответствии с действующим постановлением Тверской области о социальной карте жителя.

1.6. Виртуальная транспортная карта – электронный платежный инструмент, предназначенный для онлайн-расчетов при осуществлении Пользователем в рамках Системы операций, предусмотренных Офертой Расчетного центра.

1.7. Карта – Транспортная карта (в т.ч. Брелок или иной электронный носитель), специальный вид Транспортной карты, виртуальная Транспортная карта.

1.8. Электронный кошелек – это информация о наличии Транспортных единиц на балансе Карты, эквивалентная размеру остатка электронных денежных средств, учитываемых Расчетным центром на счете Пользователя.

1.9. Абонемент – вид проездного билета, определенный сроком действия или сроком действия и количеством проездных билетов на перевозки пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок города Тверь. Вид абонемента классифицируется по числу поездок или количеству дней без ограничения числа поездок. Тарифное меню доступных Абонементов размещено на сайте Оператора tvercard.ru. По истечении срока действия, абонемент прекращает свое действие не зависимо от его использования.

1.10. Транспортная единица (ТЕ) – информационная единица учета, обеспечивающая учет поездок Пользователя в Системе, в целях осуществления расчетов в Системе и фиксирующая право Пользователя на получение транспортных услуг в рамках Системы. Количество Транспортных единиц на балансе Электронного кошелька в Системе, эквивалентно размеру остатка

электронных денежных средств, учитываемых Расчетным центром на счете Пользователя.

1.11. Электронное транспортное приложение (ЭТП) – размещенное на Транспортной карте специальное программное обеспечение, обеспечивающее Регистрацию проезда на маршрутах регулярных перевозок Тверской области, а также запись реквизитов электронного билета. Под балансом ЭТП понимается сумма Транспортных единиц и/или активных Абонементов, доступных Пользователю.

1.12. Блокировка Карты– техническая процедура в программно-аппаратном комплексе Системы по включению номеров Карт в Стоп-лист для прекращения/приостановления их обслуживания Оператором.

1.13. Стоп-лист – электронный перечень номеров Карт, в отношении которых Оператором осуществлена Блокировка.

1.14. Сувенирное изделие с ЭТП (БРЕЛОК) - электронный носитель с размещенным ЭТП, визуализированное логотипами и/или иными коммерческими обозначениями Системы. Брелок реализуется Оператором на основании розничного договора купли-продажи в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стоимость Брелока определяется Оператором.

1.15. Залоговая стоимость – обеспечительный платеж Пользователя, вносимый им при получении Транспортной карты и иного электронного носителя, эмитированного Оператором, в качестве гарантии надлежащего использования. Требование Залоговой стоимости не распространяется на Брелок, реализованный для продажи через Агентов.

1.16. Защитный код – идентификационный цифровой код, выдаваемый при получении Транспортной карты и необходимый для блокировки Транспортной карты и Электронного транспортного приложения Карты, аутентификации Пользователя Транспортной карты при ее утрате и в иных случаях, определяемых Оператором. Подробную информацию о способах получения Защитного кода можно узнать на Сайте Оператора.

1.17. Пункт обслуживания пользователей (Пункт обмена и возврата Транспортных карт) – информационно-консультационный центр Оператора или привлекаемых им третьих лиц, предназначенный для сбора информации, консультирования и оказания помощи Пользователям, в том числе по телефону, по вопросам замены (перевыпуска), возврата или блокировки Карты, приема обращений Пользователей (претензий), подаваемых Оператору в целях урегулирования спорных ситуаций, связанных с использованием Карты.

1.18. SMS-рассылка – любая информация, за исключением рекламной, касающаяся использования Карты и осуществления поездок Пользователем, направляемая Оператором на любой телефонный номер Пользователя,

предоставленный последним Оператору любыми способами, по средствам направления SMS сообщений.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Оператор предоставляет возможность Пользователю использовать Транспортную карту, специальный вид Транспортной карты и виртуальную Транспортную карту для Регистрации проезда на маршрутах регулярных перевозок Тверской области на условиях настоящего Соглашения.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

3.1. Пользователь обязан бережно обращаться с Картой, хранить ее в недоступных для третьих лиц местах.

3.2. Пользователь несет ответственность за недостоверность сведений, предоставленных им при обращении к Оператору по вопросам обслуживания в Системе, в том числе при оформлении заявлений в Пунктах обслуживания пользователей.

3.3. Риск возникновения убытков в результате утраты Пользователем Карты в полном объеме несет Пользователь.

3.4. Карту запрещено:

3.4.1. передавать третьим лицам;

3.4.2. использовать для совершения действий, не соответствующих Правилам пользования Картой, а также использовать Карту для Регистрации проезда без фактического проезда;

3.4.3. сгибать, переламывать или иным способом изменять целостность и форму Карты, включая все способы воздействия, приводящие к повышенному физическому износу Карты;

3.4.4. подвергать действию экстремально низких и/или высоких температур, термической и химической обработке, воздействию электромагнитных полей и электрических разрядов, не связанных с технологией распространения и обслуживания Карты;

3.4.5. наносить на Карту экранирующие радиосигнал металлосодержащие покрытия или помещать Карту в закрытые чехлы или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы;

3.4.6. изменять дизайн и внешний вид Транспортной карты;

3.4.7. пополнять Карту у юридических и/или физических лиц, терминалы или пункты пополнения, которых не обозначены на сайте Оператора;

3.4.8. использовать Карту не по ее прямому назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию информации, содержащейся в Карте, делать ее копии и дубликаты.

3.5. В случае утраты (утери, хищении) Транспортной карты Пользователь вправе обратиться в Пункт обслуживания пользователей с письменным заявлением о блокировке Карты. Вместе с заявлением Пользователь обязан предоставить документы, удостоверяющие личность, а также Защитный код.

3.6. Пользователь вправе в любой момент отказаться от услуг Оператора и прекратить использовать Карту в порядке, установленном разделом 8 настоящих Правил пользования.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ЗАЛОГОВОЙ СТОИМОСТИ

4.1. Пользователь вправе вернуть Залоговую стоимость Транспортной карты в течение 12 (двенадцати) месяцев после получения Транспортной карты, эмитированной Оператором, при условии сдачи Пользователем Оператору незаблокированной, работоспособной и неповрежденной Транспортной карты, эмитированной Оператором. Датой получения Транспортной карты в Системе считается первая операция (пополнения или списания) совершенная Пользователем с применением Транспортной карты.

4.2. Для возврата Залоговой стоимости Пользователь в Пункте обмена и возврата заполняет и подписывает заявление по форме, установленной Оператором.

4.3. Залоговая стоимость возвращается Пользователю в полном объеме при условии нулевого или положительного баланса Карты в Системе. В случае если баланс Карты в Системе отрицательный, то Залоговая стоимость возвращается Пользователю за вычетом стоимости неоплаченных транспортных услуг по Карте.

4.4. Возврат Залоговой стоимости осуществляется Оператором путем перевода денежных средств на банковский счет, указанный в заявлении Пользователя, в срок не позднее 15 рабочих дней с даты получения заявления от Пользователя.

4.5. По истечении 12 (двенадцати) месяцев с даты получения Транспортной карты, материальный носитель Транспортной карты переходит в собственность Пользователя (возврат залоговой стоимости материального носителя Транспортной карты по истечении двенадцати месяцев с даты получения Транспортной карты не производится).

4.6. Сданная Оператору Транспортная карта или иной электронный носитель с ЭТП, аннулируется в Системе и возврату Пользователю не подлежит, в том числе и в случаях, если Залоговая стоимость не возвращена по основаниям, предусмотренным настоящим разделом.

4.7. Оператор гарантирует работоспособность Транспортной карты (за исключением специального вида транспортных карт и банковских карт) в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты ее выдачи или реализации при условии соблюдения владельцем правил ее эксплуатации.

5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ОСТАТКА ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Возврат остатка электронных денежных средств, учитываемых Расчетным центром, осуществляется по заявлению Пользователя в порядке, установленном Офертой Расчетного центра. Распоряжение Пользователя оформляется в соответствии с формой и в порядке, установленном внутренними документами Расчетного центра.

6. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПОПОЛНЕНИЯ

6.1. Места и способы пополнения Электронного кошелька Карты и приобретения Абонементов Оператор размещает на сайте: <http://tvercard.ru/>. Адреса расположения Пунктов пополнения Пользователь также вправе уточнить у Оператора по телефону: 8 (800) 350-00-99.

6.2. Пользователю рекомендуется сохранять чек (квитанцию), выдаваемый при совершении операции пополнения Электронного кошелька Карты или покупки Абонемента, для урегулирования спорной ситуации, связанной с обслуживанием Карты.

7. УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОЕЗДА

7.1. Регистрация проезда на Транспортном средстве Перевозчика с использованием Карты производится при условии, что Карта активна в Системе, не включена в стоп-лист и на балансе Карты достаточно средств для оплаты стоимости конкретной поездки по тарифу Системы.

7.2. Оператор вправе в одностороннем порядке устанавливать технические лимиты баланса Карты, ограничивать количество поездок по Карте, а также устанавливать иные ограничения использования Карты в Системе.

7.3. Информацию об установленных лимитах и ограничениях Оператор размещает на сайте: <http://tvercard.ru/>, а также доводит информацию иными доступными способами.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае нанесения Системе ущерба путем несанкционированного использования Карты самим Пользователем, либо незаконными и (или) неправильными действиями третьих лиц, которым Пользователь добровольно передал Карту, он возмещает Оператору, участникам Системы причиненный ущерб в полном объеме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.2. Оператор не несет ответственность за ошибки, отказы, задержки, срывы рейсов, происходящие по вине Перевозчика, услуги которого Пользователь оплатил с использованием Карты. Рассмотрение всех претензий Пользователей, вытекающих из указанных ситуаций, осуществляются Перевозчиком самостоятельно без участия Оператора.

9. БЛОКИРОВКА КАРТЫ

9.1. Карты блокируются Оператором и помещаются в Стоп-лист на основании поступления Оператору юридически значимой информации, в том числе:

- сообщений или заявлений Пользователя об утрате (утере, хищении) Карты или отказе от использования Карты;
- подозрений Пользователя в неправомерных действиях третьих лиц с балансом лицевого счета Карты или иной информации о компрометации Карты;
- получения от муниципальных и государственных органов информации, требующей принудительного прекращения/приостановления права Пользователя на использование Карты;
- обнаружения Оператором, Перевозчиком неправомерных действий и нарушений при использовании Карт;
- в случаях, предусмотренных разделом 12 настоящих Правил пользования;
- на основании иной информации, в том числе о компрометации Карты, вследствие несанкционированного проникновения третьих лиц в программно-аппаратный комплекс Системы с использованием или без использования вредоносных программ для ЭВМ, компрометации ключей Системы, а также иных действий третьих лиц, влекущих нарушения в работе программно-аппаратного комплекса Системы;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае утраты (утери, хищении) Карты Пользователь обращается в Пункт обслуживания пользователей с заявлением о блокировке Карты по форме, установленной Оператором. При обращении в Пункт обслуживания пользователей Пользователь обязан предоставить документы, удостоверяющие личность, а также Защитный код. На основании заявления Пользователя Оператор блокирует ЭТП утраченной Карты.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

10.1. Пользователь выражает согласие на осуществление Оператором в его адрес SMS-рассылки.

10.2. Оператор принимает, регистрирует и рассматривает письменные обращения (претензии) Пользователей, связанные с обслуживанием и использованием Карты. В случае наличия претензий, связанных с переводом денежных средств при пополнении Электронного кошелька или покупке Абонемента, Пользователь должен обращаться в Пункт пополнения и/или Расчетный центр.

10.3. Оператор после получения от Пользователя письменного заявления, в том числе претензии, обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявления рассмотреть его и сообщить по требованию Пользователя о результатах рассмотрения Пользователю письменно на почтовый и/или электронный адрес, указанный Пользователем в письменном заявлении.

10.4. Неурегулированные споры подлежат разрешению судом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БРЕЛОКА

11.1. Для активации Брелока необходимо пополнить баланс ЭТП Брелока.

11.2. Гарантийный срок Брелока составляет 12 (Двенадцать) месяцев с момента приобретения. В течение гарантийного срока Пользователь вправе заменить или вернуть Брелок ненадлежащего качества, при условии использования Брелока по назначению в соответствии с настоящими Правилами пользования. Датой приобретения Брелока в Системе считается первая операция (пополнения или списания) совершенная Пользователем с применением Брелока.

11.3. Замена Брелока ненадлежащего качества осуществляется в соответствии с Законом № 2300-1 «О защите прав потребителей».

11.4. В случае вскрытия пломбы на упаковке, Брелок обмену или возврату не подлежит за исключением случаев, предусмотренных Законом № 2300-1 «О защите прав потребителей».

11.5. Срок устранения недостатков Брелока составляет не более 45 (сорок пять) календарных дней с момента обращения Пользователя к Оператору с соответствующим заявлением.

11.6. Информация о Брелоке, местах реализации, обмена и возврата Брелока размещена на Сайте Оператора: <http://tvercard.ru/>.

12. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ УСЛОВИЯ

12.1. В случае, если на момент регистрации проезда остаток баланса Карты ниже, чем стоимость поездки, Карта временно блокируется Оператором до момента пополнения Пользователем баланса Карты.

12.1. В случае, если на момент регистрации проезда остаток баланса Карты ниже, чем стоимость поездки, но при этом на Карте активен Абонемент, Карта временно блокируется Оператором и проезд по Абонементу будет не доступен до момента пополнения Пользователем баланса Карты.

12.2. В системе установлены следующие технические ограничения (лимиты) на совершение операций Регистрации проезда с использованием Карты:

- по одному Рейсу допускается Регистрация проезда с использованием одной Карты только один раз, независимо от вида Карты.

- в течение одного календарного месяца по Школьной транспортной карте допускается Регистрация проезда без ограничения количества только по муниципальным маршрутам регулярных перевозок города Тверь.

12.3. В Системе установлена Залоговая стоимость Транспортной карты в размере 50 рублей, и стоимость продажи Брелока 250 рублей.

12.4. Максимальный размер баланса Карты не может превышать 14 000 Транспортных единиц.

12.5. Для оплаты проезда Пользователю необходимо приложить Транспортную карту, специальный вид Транспортной карты или иной материальный электронный носитель с ЭТП к валидатору для регистрации проезда при входе в транспортное средство и для фиксации фактической стоимости проезда при выходе из транспортного средства. В случае отсутствия прикладывания Транспортной карты, специального вида Транспортной карты или иного материального электронного носителя с ЭТП к валидатору при выходе из транспортного средства, с Карты списывается максимальная стоимость проезда по конкретному Рейсу с момента регистрации проезда до конечного остановочного пункта.

12.6. Для оплаты проезда виртуальной транспортной картой Пользователю необходимо считать идентификационный код (QR-код), размещенный в салоне транспортного средства, с помощью мобильного приложения Оператора «ВОЛГА».

12.7. При неудачной попытке оплатить проезд Транспортной картой, специальным видом Транспортной карты, виртуальной Транспортной картой Пользователь должен оплатить проезд другим доступным ему способом.

12.8. В зависимости от вида Абонемента срок его действия может начинаться:

- для Абонемента на число поездок и Абонемента на количество дней с даты покупки;

- для Социального и Школьного Абонемента с первого числа каждого месяца.

12.9. Срок окончания действия Абонемента указан в тарифном меню, размещенном на сайте <http://tvercard.ru/>.

12.10. После окончания срока действия Абонемента, оставшееся количество проездных билетов погашается.

12.11. Возврат стоимости Абонемента не производится, если совершена регистрация проезда первой поездки или истек срок действия Абонемента.