Российская Федерация, Кемеровская область-Кузбасс

Редакция № 1 от «16» сентября 2026 года

Утверждаю:

Директор _____ Помогаев И.Г.

«16» сентября 2026 года

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР (ОФЕРТА)
ПО ПОКУПКЕ БИЛЕТОВ ПОСРЕДСТВОМ ЧАТ-БОТА «MAX» ДЛЯ ТРАНСПОРТНОЙ СИСТЕМЫ «ЭЛЕКТРОННЫЙ ПРОЕЗДНОЙ – КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии со п. 2 ст. 434, п.2 ст. 437, ст. 1286.1 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – «**ГК РФ**») настоящий документ, адресованный Пользователю, который намерен осуществлять регистрацию (оплату) услуг пассажирской перевозки (далее - «**Пользователь**») в рамках программно–аппаратного комплекса, информационного пространства, предназначенного для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между ее участниками при оказании Пользователям услуг по перевозке в общественном пассажирском транспорте на территории Кемеровской области – Кузбасс (далее – «**Транспортная Система «Электронный проездной – Кемеровская область**» или «**Система**») путем покупки билетов в электронном виде, оплата которых осуществляется с использованием чат-бота «MAX» (далее – «**Сервис**»), является официальным публичным предложением **Обществом с ограниченной ответственностью « СибТрансНавигация»**, (далее - «**Оператор**»), заключить настоящий договор (далее – «**Оферта**») на условиях, предусмотренных настоящей Офертой, и содержит все существенные условия Оферты по покупке билетов для Транспортной Системы «Электронный проездной – Кемеровская область» (далее – «**Сервис**»), размещенных на сайте в сети Интернет по адресу: **WWW.SIBTRANSNAVI.COM**

1.2. Оферта вступает в силу со дня её размещения на сайте в сети Интернет по адресу: **WWW.SIBTRANSNAVI.COM** (далее – **«Сайт»**) и действует до дня размещения Оператором на Сайте официального извещения об отзыве Оферты. Последним днем срока действия Оферты, в том числе, может являться дата опубликования на Сайте информации об отзыве Оферты.

1.3. Настоящая Оферта содержит все существенные условия Оферты по покупке билетов для Транспортной Системы «Электронный проездной – Кемеровская область». Настоящая Оферта является публичной офертой, заключаемой в упрощенном порядке (договор присоединения в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации), согласно статье 437 Гражданского кодекса РФ. Соблюдением письменной формы заключения настоящего договора (Оферты), согласно статьей 160, 434 и 438 Гражданского кодекса РФ, является совершение Пользователем действий, указанных в разделе 4 настоящей Оферты.

2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

2.1. **Акцепт оферты** - полное и безоговорочное принятие условий Оферты, путем осуществления действий, направленных на присоединение к настоящей Оферте, подтвердив, что Пользователь не ограничен в дееспособности, по состоянию здоровья и может самостоятельно осуществлять, и защищать свои права и обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими понимаю предмета и условий Оферты, а также обязательств, возникающих в рамках Оферты. В связи с

вышеизложенным, внимательно прочитайте текст данной Оферты и, если Вы не согласны с каким-либо пунктом Оферты, Лицензиар предлагает Вам отказаться от акцепта настоящей Оферты.

2.2. **Оператор – общество с ограниченной ответственностью « СибТрансНавигация», ОГРН 1074205010923,** организатор Системы на территории Кемеровской области - Кузбасс, управомоченное лицо Перевозчика, от имени и за счет Перевозчика он оказывает Пользователям услуги по продаже билетов в электронном виде с участием в расчетах Перевозчиков в рамках Системы.

2.3. **Пользователь** - физическое лицо, приобретающее у Оператора посредством Сервиса билет в электронном виде для оплаты услуг пассажирской перевозки и Регистрации проезда в Системе.

2.4. **Сервис «чат-бот «MAX»»** – цифровая платформа, содержащая возможность обмена электронными сообщениями между его пользователями, при котором пользователи самостоятельно определяют получателя (-ей) электронного (-ых) сообщения (-й), а также иные функциональные возможности, в том числе предоставление интерфейса, включая чат-бота, для покупки билетов в электронном виде (электронных проездных документов). Сервис доступен пользователю через приложения для мобильных устройств по адресу https://web.max.ru. Актуальная информация о Сервисе и его функциональности размещается на официальном сайте https://max.ru. Правообладателем Сервиса является ООО «MAX».

Сервис является самостоятельным и независимым программным решением, не входит в структуру Системы, не является его часть Системы и используется Пользователем отдельно и исключительно как инструмент для генерации билетов в электронном виде, а также приема оплаты за услуги пассажирской перевозки. При этом факт покупки билета в электронном виде в Сервисе признается основанием для Регистрации проезда в Системе с последующим учетом совершенной Пользователем поездки в пассажирском транспорте Перевозчика в рамках Системы. (далее – **«Сервис»**).

2.5. **Перевозчик** – участник Системы, поставщик услуг перевозки пассажиров и багажа наземным пассажирским транспортом общего пользования, имеющий лицензию на осуществление пассажирских перевозок на соответствующей территории Российской Федерации, функционирующий в Системе на основании заключенного с Оператором договора присоединения Перевозчика и принимающий в Системе к Регистрации проезда билеты в электронном виде, приобретенные Пользователем с помощью Сервиса.

2.6. **Билет (билет в электронном виде)** — перевозочный документ, согласно пункта 1 - 3 статьи 20 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 N 259-ФЗ, Постановления Правительства РФ от 01.10.2020 N 1586 (ред. от 23.03.2024) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», а также пункта 2 статьи 786 Гражданского кодекса РФ, оформленный в электронном виде посредством Сервиса, удостоверяющий заключение договора пассажирской перевозки между Пользователем и Перевозчиком, реквизиты которого размещаются и хранятся в Системе. Билет визуализируется в Сервисе в виде графического QR-кода, предназначенного для считывания техническими средствами контроля в транспортном средстве Перевозчика в рамках Системы.

2.7. **Договор** – настоящая Оферта, заключенная в письменной форме, соглашение, содержащее в себе основные условия, по которой Оператор продает Пользователю билеты в электронном виде посредством Сервиса.

2.8. **Правила Системы** – единый договор, содержащий права обязанности участников Системы, условия и порядок функционирования Системы на территории Кемеровской области - Кузбасс. Присоединение к Правилам Системы Пользователей осуществляется в соответствии с правилами покупки билетов посредством «чат-бота MAX» для Транспортной Системы «Электронный проездной – Кемеровская область».

С момента успешного оформления Билета и Регистрации проезда в Системе, Пользователь становится участником Системы в статусе «Пользователя» и обязуется соблюдать Правила Системы, касающиеся такого статуса.
Все отношения, связанные с непосредственным использованием Билета, Регистрацией проезда в транспортных средствах Перевозчиков, а также права и обязанности Пользователя, как пассажира, регулируются указанными Правилами Системы, которые являются отдельным самостоятельным документом, размещённым на Сайте.

2.9. **Регистрация проезда** - операция подтверждения права Пользователя на проезд и факта использования Билета в конкретном транспортном средстве Перевозчика в рамках Системы, совершаемая путем считывания техническими средствами контроля графического QR-кода.
2.10. **Мобильное устройство** – мобильное компьютерное устройство (смартфон, мобильный телефон и пр.), функционирующее на основе операционной системы в версии, поддерживаемой Магазином приложений.

2.11. Термины, используемые в настоящей оферте и которым не дано определение в настоящем оферте, подлежат толкованию, пониманию и применению в том значении, как они определены Правилами Системы, правилами покупки билетов посредством «чат-бота MAX» для Транспортной Системы «Электронный проездной – Кемеровская область», размещенных на Сайте.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

3.1. Предметом настоящей Оферты является **предоставление Оператором Пользователю посредством Сервиса возможности приобретения Билетов для последующего совершения Регистрации проезда в Системе** на условиях и в пределах, предусмотренных настоящей Офертой
3.2. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной Оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса РФ, является выполнение Пользователем действий, указанных в разделе 4 настоящей Оферты.
3.3. Оператор вправе изменять условия настоящей Оферты без предварительного согласования с Пользователем, обеспечивая при этом публикацию Оферты на Сайте с внесенными в нее изменениями. Изменения к Оферте вступают в силу с даты их опубликования на Сайте, если иной срок не указан при опубликовании Оферты с внесенными в нее изменениями. Пользователь обязуется самостоятельно отслеживать внесение изменений в условия настоящей Оферты, а также соблюдать условия настоящей Оферты с учетом внесенных изменений.

4. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ОПЕРАТОРОМ БИЛЕТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ ПОСРЕДСТВОМ СЕРВИСА. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ.

4.1. Покупка Билета осуществляется Пользователем исключительно в транспортном средстве Перевозчика.
4.2. Полным и безоговорочным акцептом условий настоящей Оферты признается совершение Пользователем совокупности следующих действий:

1. считывание (сканирование) камерой Мобильного устройства QR-кода, размещенного в салоне транспортного средства Перевозчика;
2. подтверждение параметров поездки, автоматически определенных Сервисом на основании считанного QR-кода;
3. нажатие кнопки «Оплатить» (или иного аналогичного по смыслу элемента интерфейса Сервиса) и успешное списание денежных средств.

4.3. В момент успешного списания денежных средств в рамках Сервиса, между Пользователем и Перевозчиком заключается договор пассажирской перевозки в упрощенной письменной форме на

условиях предварительной оплаты. Результатом является формирование и отображение в Сервисе на Мобильном устройстве Пользователя Билета, удостоверяющего право на Регистрацию проезда в Системе.

4.4. При проверке соблюдения правил проезда контролерами, Пользователь обязан предъявить экран Мобильного устройства с отображенным Билетом.

4.5. Пользователь обязан сохранять Билет на экране Мобильного устройства до полного окончания поездки. Все риски, связанные с невозможностью предъявления Билета контролерам из-за технических неисправностей Мобильного устройства Пользователя (разряд батареи, повреждение дисплея), а также проблем с сотовой связью на стороне оператора Пользователя, Пользователь несет самостоятельно. Оператор не несет ответственности за невозможность предъявления Билета в указанных случаях, за исключением ситуаций, когда такая невозможность вызвана подтвержденным техническим сбоем на стороне самого Сервиса или Системы. При невозможности продемонстрировать Билет, Пользователь признается не выполнившим обязанность по Регистрации проезда (оплате проезда).

4.6. Пользователь согласен с тем, что Оператор действует исключительно в качестве уполномоченного лица Перевозчика. Оператор не является лицом, оказывающим услуги перевозки, не отвечает за безопасность, расписание, техническое состояние транспортных средств Перевозчика и иные условия, связанные непосредственно с Перевозчиком при оказании услуг перевозки.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. **Оператор обязуется:**

5.1.1. Обеспечить Пользователю возможность приобретения Билетов на условиях настоящей Оферты.

5.1.2. Обеспечить автоматический прием и обработку данных, поступающих из Сервиса, для своевременного совершения Регистрации проезда в Системе после успешного списания денежных средств за Регистрацию проезда в рамках Системы.

5.2. **Оператор вправе:**

5.2.1. Для обеспечения функционирования Системы, осуществлять плановые и внеплановые профилактические работы, временно приостанавливая обработку Билетов, без предварительного уведомления Пользователя.

5.2.2. В случае нарушения Пользователем любых условий настоящей Оферты в одностороннем порядке отказаться от ее исполнения и заблокировать Пользователю возможность совершения Регистрации проезда в Системе.

5.2.3. В любой момент расторгнуть или приостановить отношения с ООО «МАХ» и прекратить продажу Билетов через Сервис, выбрав иной способ продажи Билетов, без возмещения Пользователю любых убытков.

5.3. **Пользователь обязуется:**

5.3.1. Использовать Сервис для покупки Билетов исключительно по его прямому функциональному назначению и в строгом соответствии с правилами, установленными владельцем Сервиса.

5.3.2. Самостоятельно контролировать корректность отображения параметров поездки (номер маршрута, тариф Перевозчика) на экране своего Мобильного устройства.

5.3.3. Осознавать и безоговорочно соглашаться с тем, что Сервис является самостоятельным программным продуктом ООО «Макс». Все риски, связанные с неработоспособностью чат-бота Сервиса, сбоями в отправке сообщений в мессенджере, некорректным отображением интерфейса или удалением аккаунта в Сервисе, лежат исключительно на Пользователе и ООО «МАХ» и не могут быть предъявлены Оператору.

5.4. **Пользователь вправе:**

5.4.1. Письменно направлять Оператору вопросы и претензии, связанные исключительно с учетом Билетов в Системе и Регистрацией проезда.

5.4.2. Вопросы, претензии и требования, связанные с технической работоспособностью Сервиса, чат-бота Сервиса, сбоями при сканировании QR-кода камерой Мобильного устройства или ошибками интерфейса Сервиса, направлять напрямую в службу поддержки владельца Сервиса — ООО «МАХ».

5.5. В соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 ФЗ-152 «О персональных данных», Оператор осуществляет обработку персональных данных Пользователя (номер телефона, адрес электронной почты, технические данные авторизации) без получения отдельного согласия в целях исполнения настоящего Договора (идентификация Пользователя для Системы, приобретение и отображение Билетов).

6. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. За неисполнение или надлежащее исполнение обязательств по настоящей Оферте, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. **Ограничение ответственности Оператора за работу Сервиса**

6.2.1. Оператор не является владельцем, разработчиком или правообладателем Сервиса. Сервис является самостоятельным и независимым программным продуктом ООО «МАХ».

6.2.2. Оператор не несет ответственности перед Пользователем и не возмещает убытки (включая штрафы за безбилетный проезд), возникшие вследствие:

- полной или частичной неработоспособности Сервиса, сбоев в его программном коде или алгоритмах;
- технических сбоев на стороне мессенджера, внутри которого функционирует чат-бот Сервиса;
- задержек или недоставки электронных сообщений (команд, уведомлений, QR-кодов) в интерфейсе чат-бота Сервиса;
- невозможности совершить покупку Билета из-за технических или профилактических работ, проводимых Сервисом.

6.2.3. Все претензии, связанные с качеством работы Сервиса, ошибками его интерфейса, некорректным распознаванием камеры Мобильного обустройства или переводом (оплатой) лишних денежных средств оператором по переводу денежных средств, платежным агрегатором Сервиса, Пользователь обязуется направлять напрямую его владельцу — ООО «МАХ».

6.3. **Ограничение ответственности Оператора за процесс перевозки**

6.3.1. Оператор действует исключительно как уполномоченное лицо Перевозчиков по распространению (продаже) Билетов в рамках Системы. Оператор не является Перевозчиком, фрахтовщиком или исполнителем услуг перевозки пассажиров и багажа.

6.3.2. Оператор не несет ответственности за:

- причинение вреда жизни, здоровью или имуществу Пользователя во время совершения поездки в транспортном средстве;
- несоблюдение Перевозчиком расписания движения, задержку, отмену рейса или изменение маршрута;
- техническое и санитарное состояние автобусов, трамваев, троллейбусов и т.д.;
- действия или бездействие водителей, кондукторов и иных работников Перевозчика.

6.3.3. Ответственность за безопасность поездки и надлежащее исполнение договора перевозки в полном объеме лежит на конкретном Перевозчике, оказывающем услуги перевозки в рамках Системы.

6.4. **Ответственность и гарантии Пользователя**

6.4.1. Пользователь гарантирует, что обладает всеми необходимыми правами, дееспособностью и законными основаниями для заключения настоящей Оферты.

6.4.2. Пользователь несет полную ответственность за обеспечение работоспособности своего Мобильного устройства. Невозможность предъявить сформированный в Сервисе Билет контролерам на линии из-за разряда батареи, отсутствия интернета или повреждения экрана

приравнивается к безбилетному проезду. Наложение на Пользователя административного штрафа в данном случае является законным и не подлежит компенсации со стороны Оператора.
6.4.3. Пользователь несет ответственность за правильность ввода и подтверждения данных о поездке. Если Пользователь по неосторожности подтвердил покупку Билета на неверный маршрут или тариф и т.п., денежные средства возврату не подлежат, так как обязательство Оператора по продаже Билета считается исполненным.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. Стороны пришли к соглашению разрешать все споры, возникающие из настоящей Оферты или в связи с ним, путем переговоров. При не урегулировании спора, невыполнении требований письменной претензии Стороны и (или) при отсутствии на нее ответа в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня направления Стороной соответствующей претензии, споры, возникшие между Сторонами, передаются на рассмотрение в суде города Кемерово, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы: работы сети Интернет и (или) мобильной связи, эпидемии, землетрясения, наводнения и другие стихийные бедствия, пожары, аварии на транспорте, аварии провайдеров интернет, перебои энергоснабжения, мятежи, гражданские беспорядки, забастовки персонала, война и военные действия, эмбарго, действия органов власти и публикации нормативных актов запрещающего характера, и другие непредвиденные обстоятельства и неподконтрольные Сторонам события и явления, не ограничиваясь указанными, влияющие на исполнение Сторонами своих обязательств по настоящей Оферте, находящихся вне разумного контроля Сторон, которые возникли после подписания настоящей Оферты и которые ни одна из Сторон не в состоянии предвидеть и предотвратить разумными мерами.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ОФЕРТЫ, ИНЫЕ УСЛОВИЯ

9.1. Настоящая Оферта вступает в силу **со дня Акцепта Оферты Пользователем и действует до даты ее официального отзыва либо внесения в нее изменений Оператором посредством размещения Оператором актуальной редакции Оферты**.
9.2. Оператор имеет право в любой момент в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в текст настоящей Оферты. Новая редакция Оферты вступает в силу с момента ее публикации на Сайте, если иной срок не указан при публикации. В случае несогласия Пользователя с внесенными изменениями, он обязан незамедлительно прекратить покупку Билетов посредством Сервиса и удалить диалог с чат-ботом в интерфейсе Сервиса. Продолжение использования Сервиса для цели настоящей Оферты после вступления изменений в силу признается безоговорочным согласием Пользователя с новой редакцией Оферты.
9.3. Размещение актуальной редакции Оферты и иных информационных материалов на Сайте, признается Сторонами надлежащим и достаточным способом уведомления Пользователя. Пользователь обязуется самостоятельно и регулярно знакомиться с указанной информацией.
9.4. Правоотношения Сторон, возникающие в процессе заключения и исполнения настоящей Оферты и не урегулированные его текстом, регулируются Правилам Системы в части Регистрации проезда, действующим законодательством Российской Федерации.
9.5. Отношения, связанные с техническим порядком расчетов денежных средств в рамках Сервиса, не являются самостоятельным предметом настоящей Оферты. Данные процессы обеспечиваются

операторами по переводу денежных средств, платежными агрегаторами и т.д. Технические правила работы Сервиса регулируются внутренними правилами и регламентами его владельца — ООО «МАХ».

9.6. Оператор вправе в любое время без предварительного согласия или последующего уведомления Пользователя передать (уступить) свои права и обязанности по настоящей Оферте (полностью или в части) третьему лицу, при условии сохранения для Пользователя всех объемов прав на ранее приобретенные Билеты.

10. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА:

Общество с ограниченной ответственностью

«СибТрансНавигация»

Юридический адрес: 650023, г. Кемерово,

ул. Терешковой,18, офис 434

Фактический адрес: 650023, г. Кемерово, ул.

Терешковой,18, офис 434

ОГРН: 1074205010923

ИНН: 4205130495

КПП: 420501001

ОКПО: 80302815

Банковские реквизиты:

Расчётный счёт: 40702810926000011392

Кемеровское отделение № 8615 ПАО СБЕРБАНК г. Кемерово

БИК: 043207612

Корр. счёт: 30101810200000000612

Телефон: 8 (3842) 240-333 (многоканальный)

E-mail: info@sibtransnavi.com