

## **Публічний договір про надання послуг з перевезення пасажирів та багажу**

Товариство з обмеженою відповідальністю «Доріс Україна», в особі директора Томової Єневи Тодорки, яка діє на підставі Статуту, далі іменоване «Перевізник», з однієї сторони, публічно пропонує необмеженій кількості фізичних осіб, далі іменовані окремо кожна як «Пасажир» з іншого боку, далі разом - Сторони, а кожний окремо - Сторона, можливість скористатись послугами перевезення пасажирів та багажу для чого публікує цей Публічний договір про перевезення пасажирів та багажу (далі – «Договір») про наступне.

### **1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

- 1.1. Публічна оферта – публічна пропозиція Перевізника у формі Публічного договору про надання послуг з перевезення пасажирів та багажу, опублікована в мережі Інтернет на Сайті Перевізника за адресою <http://www.doris-ua.com/uk/pochatok-roboty>.
- 1.2. Сайт – інтернет ресурс, що знаходиться в мережі Інтернет за адресою <http://www.doris-ua.com> зі всіма його функціональними можливостями, сторінками, інформаційним наповненням тощо.
- 1.3. Акцепт – є будь-які дії Пасажира, зокрема але не виключно: реєстрація/авторизація на Сайті, здійснення замовлення Послуг на Сайті шляхом заповнення та надсилання відповідної форми, створення замовлення Послуг шляхом направлення листа на електронну пошту: [bus@doris-ua.com](mailto:bus@doris-ua.com), оплата Послуг.
- 1.4. Сторони – Перевізник та Пасажир.
- 1.5. Пасажир – фізична особа, що оформила замовлення Послуг, а також особа, яка використовує автотранспортний засіб для поїздки і перевезення багажу, чи користується іншими послугами Перевізника відповідно до проїзного документа (Квитка) або інших юридичних підстав.
- 1.6. Послуга – платні послуги з перевезення Пасажира і його багажу відповідно до обраного ним маршруту, дати і часу відправлення.
- 1.7. Квиток – розрахунковий документ, виданий Перевізником Пасажиру, що дає Пасажиру право на використання автобусної поїздки відповідно до даних, зареєстрованих в квитку (ім'ям, прізвищем пасажира, маршрутом слідування, датою і часом).
- 1.8. Дійсні проїзні документи - документи, що дозволяють Пасажиру перетинати внутрішні і зовнішні кордони країни, термін придатності яких не закінчився або не закінчиться під час запланованої поїздки. Перелік даних документів залежить від законодавства країни, з якої або в яку в'їжджає Пасажир.
- 1.9. Багаж – речі, передбачені для особистого використання пасажирів, упаковані в сумки або валізи, що переміщуються тим же рейсом в багажному відділенні автобуса.

### **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

- 2.1. За цим Договором Перевізник зобов'язується надати послуги з перевезення пасажирів та багажу відповідно до обраного ним маршруту, дати і часу відправлення, а Пасажир зобов'язується попередньо оплатити Послуги Перевізника.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

#### **3.1. Пасажир має право:**

- 3.1.1. на отримання своєчасної і повної інформації про умови і порядок надання Послуг;
- 3.1.2. на безпечне отримання Послуг, що надаються Перевізником;
- 3.1.3. одержати місце у транспортному засобі згідно з придбаним квитком;
- 3.1.4. перевозити з собою безоплатно Багаж в межах норм, встановлених цим Договором;
- 3.1.5. на відшкодування документально підтверджених завданих збитків за наявності вини Перевізника;
- 3.1.6. інші права, передбачені цим Договором.

### **3.2. Обов'язки Пасажира:**

- 3.2.1. вказувати необхідну і достовірну інформацію під час оформлення замовлення Послуги;
- 3.2.2. перевірити правильність зазначених у Квитку даних відразу після отримання Квитка;
- 3.2.3. здійснити оплату Послуг відповідно до умов даного Договору та тарифів Перевізника;
- 3.2.4. зберігати Квиток до закінчення поїздки і пред'являти його на вимогу Перевізника;
- 3.2.5. завчасно прибути до місця відправлення;
- 3.2.6. мати належним чином оформлені документи, необхідні для в'їзду до держав прямування, держав за маршрутом слідування, та пред'явити їх Перевізнику на його вимогу;
- 3.2.7. бути проінформованим з митними правилами країн слідування;
- 3.2.8. під час надання Послуг сумлінно виконувати рекомендації Перевізника;
- 3.2.9. дбайливо ставитися до обладнання транспортного засобу і не допускати його псування;
- 3.2.10. виконувати інші обов'язки передбачені цим Договором.

### **3.3. Перевізник має право:**

- 3.3.1. обмежити або припинити надання послуг з перевезення пасажирів та багажу в разі настання форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили);
- 3.3.2. припинити рух транспортного засобу у разі виникнення загрози життю та здоров'ю Пасажирів або інших осіб;
- 3.3.3. змінювати умови Публічної оферти, в тому числі коригувати діючі тарифи, публікуючи повідомлення про такі зміни на Сайті Перевізника;
- 3.3.4. залучати третіх осіб для надання послуг передбачених цією Публічною офертою;
- 3.3.5. вносити зміни в розклад руху автобусів, використання додаткових транспортних засобів без попередньої згоди Пасажира;
- 3.3.6. використовувати та зберігати конфіденційну інформацію, отриману від Пасажира під час здійснення замовлення;
- 3.3.7. вимагати від Пасажира виконання умов Договору.
- 3.3.8. інші права, передбачені цим Договором.

### **3.4. Перевізник зобов'язується:**

- 3.4.1. вживати заходів щодо надання безпечних, зручних та якісних Послуг;
- 3.4.2. забезпечити подачу транспортного засобу для посадки Пасажирів в обумовленому місці та часі;
- 3.4.3. прийняти і розмістити в багажне відділення речі Пасажира. Видати Багаж в пункті прибуття Пасажира;
- 3.4.4. доставити Пасажира і його Багаж в пункт призначення;
- 3.4.5. вживати заходів щодо підтримання транспортних засобів якими надаються Послуги в технічно справному стані;
- 3.4.6. забезпечити безпеку перевезення та якісне обслуговування Пасажира в автобусі;
- 3.4.7. керуватися Правилами дорожнього руху і Правилами технічної експлуатації автобуса;
- 3.4.8. надавати інформацію та консультації з питань, що виникають у Пасажирів з приводу користування послугами: оформлення замовлення, умови бронювання посадкового місця, додаткового Багажу тощо;
- 3.4.9. виконувати інші обов'язки передбачені цим Договором.

#### 4. ПРАВИЛА ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ ТА БАГАЖУ

- 4.1. Пасажир повинен з'явитися до місця відправлення автобуса, вказаною в квитку не пізніше ніж за 30 хвилин до відправлення та зареєструватися у супроводжуючого не пізніше, ніж за 20 хвилин до зазначеного в квитку часу відправлення автобуса. У разі запізнення Пасажир власними силами і за свій рахунок наздоганяє автобус.
- 4.2. На посадці Пасажир зобов'язаний пред'явити Дійсні проїзні документи та здати до багажного відділення свій Багаж. Пасажир попереджений про те, що при відмові пред'явити документи або при відсутності будь-якого з документів, перевізник має право в односторонньому порядку розірвати договір з Пасажиром. У разі відсутності Дійсних проїзних документів для проїзду, пасажиру буде відмовлено в перевезенні без повернення грошових коштів. Перевізник має право також відмовити в поїзді, якщо у екіпажу автобуса є підозри, що проїзні документи можуть викликати у Пасажира проблеми з прикордонними службами і затримку під час проходження кордонів.
- 4.3. Автобус робить зупинки на маршруті кожні 3-4 години, з огляду на обставини непереборної сили. Тривалість зупинок оголошується водієм або стюардесою. Після закінчення цього часу автобус їде, а спізнився Пасажир продовжує маршрут самостійно без компенсації проїзду.
- 4.4. Дозволяється безкоштовно перевозити не більше однієї одиниці Багажу розміром не більше 75x50x40 см та вагою до 30 кг, також ручну поклажу розміром 45x35x20см та вагою до 5кг., яка повинна знаходитися в салоні автобуса у Пасажира.
- 4.5. Передбачена доплата за понаднормовий Багаж, кожної наступної одиниці - 10 євро в гривневому еквіваленті. Доплата стягується на посадці екіпажем автобуса, який зобов'язаний надати квитанцію про оплату. Пасажир несе відповідальність за заподіяну матеріальну шкоду Перевізнику.
- 4.6. Додатковий Багаж або вантаж приймається до перевезення тільки при наявності вільного місця в багажному відділенні автобуса. Вільне місце в багажному відділенні визначає водій при посадці, беручи до уваги загальну кількість Пасажирів в автобусі, розподіл по місцях та інші фактори.
- 4.7. Перевізник має право відмовити Пасажиру в перевезенні додаткового Багажу/вантаж.
- 4.8. Перевізник не бере на себе відповідальність за нанесення будь-якої шкоди речам, які не допускаються до перевезення в багажному відділенні автобуса ( відповідно до п. 5.12.1.), а також речам, що легко б'ються, швидко псуються, неправильно упаковані, цінні речі (гроші, документи, електронні та технічні засоби тощо), що перевозяться в багажному відділенні автобуса.
- 4.9. Перевізник рекомендує застрахувати речі, які мають особливу цінність. Перевізник не бере на себе відповідальність за псування зареєстрованого Багажу, зокрема за зламані колеса і ручки, загублені обв'язувальні ремені і дрібні пошкодження, такі як порізи, подряпини, заломы або плями, які з'явилися в ході звичайної амортизації і використання під час поїздки. За збереження ручної поклажі відповідає сам пасажир.
- 4.10. Якщо Пасажир прибув на посадку в брудному одязі, в нетверезому стані (включаючи наслідки вживання алкогольних напоїв/наркотичних засобів) або іншим чином загрожує, обмежує безпеку, здоров'я або комфорт інших Пасажирів і/або екіпажу, поводить неадекватно, агресивно, підозріло або не має при собі документів, необхідних для перетину кордону, Перевізник має право в односторонньому порядку розірвати Договір. В такому випадку Пасажир не допускається до поїздки.
- 4.11. Якщо Пасажир має неоплачені податки на території України (наприклад, щодо оподаткування ввезення автомобіля з зарубіжної відміткою про реєстрацію) або у Пасажира є заборгованість по виплатах аліментів/кредитів, то Перевізник має право в односторонньому порядку розірвати Договір та зняти Пасажира з рейсу.
- 4.12. Під час рейсу Пасажирам заборонено:
  - 4.12.1. Перевозити речовини і предмети, небезпечні для життя і здоров'я людини, а також речовини і предмети, які можуть завдати шкоди майну інших Пасажирів.

- 4.12.2. Розпивати алкогольні напої.
- 4.12.3. Палити в салоні і в туалеті автобуса.
- 4.12.4. Своєю поведінкою заважати роботі екіпажу або створювати незручності іншим Пасажирам.
- 4.12.5. Класти ноги на сидіння або загороджувати прохід в автобусі.
- 4.12.6. Лежати на сидіннях або на підлозі автобуса.
- 4.12.7. З метою безпеки самого Пасажира, а також щоб уникнути заподіяння шкоди іншим пасажиром і транспортному засобу не рекомендується під час руху автобуса без зайвої необхідності пересуватися по салону автобуса і стояти в проходах.
- 4.13. Якщо у Пасажира під час поїздки виникають проблеми з будь-якими державними інстанціями, а також, якщо пасажир порушує правила перевезення, екіпаж автобуса має право самостійно висадити даного Пасажира з автобуса або звернутися до правоохоронних органів і діяти відповідно до їх вказівок. У таких випадках вартість поїздки не повертається.
- 4.14. Перевізник не відповідає перед Пасажиром за правильність оформлення та наявність документів, що дають право Пасажиру перетинати кордони країн слідування (країни транзиту). У випадку відсутності необхідних документів у Пасажира на право перетинання кордону, порушення митних правил тощо, Пасажир відшкодовує Перевізнику усі збитки пов'язані із відсутністю таких документів та порушенням митних правил зокрема але не виключно, штрафи контролюючих органів як українських так і інших країн покладених на Перевізника, пеню, витрати на простій та прибуття Пасажира на кордон країни слідування (транзиту), фінансові вимоги інших пасажирів на відповідному рейсі, витрати на надання правової допомоги Перевізнику тощо.
- 4.15. У випадку коли Пасажир не дотримується митних та прикордонних правил і буде затриманий на кордоні і це спричинить затримку рейсу, екіпаж автобуса має право від'їхати з кордону без Пасажира згідно з розкладом руху автобуса і без компенсації вартості проїзду.
- 4.16. Перевізник не несе відповідальності за порушення Пасажиром митних чи еміграційних правил.
- 4.17. Перевізник не відповідає за запізнення під час руху і несвоєчасність прибуття до станцій слідування, якщо це спричинилося незалежними від нього обставинами (в тому числі затримками під час проходження кордонів, погодними умовами, транспортними пробками, діями державних органів, ремонтними роботами на дорогах і т.д., діями самих Пасажирів, що впливали на виконання даних обставин) та іншими причинами (технічними проблемами, що виникли з автобусом під час руху, котрі не могли бути попереджені Перевізником, не зважаючи на всі прийняті засоби застереження).
- 4.18. Пасажир повинен дбайливо поводитися з обладнанням автобуса, не допускати його псування. Пасажир несе матеріальну відповідальність за шкоду, заподіяну транспортному засобу, і зобов'язаний відшкодувати її Перевізнику.
- 4.19. Особливі правила:
  - 4.19.1. Місця з номерами від 1 до 4 не можуть займати Пасажири молодше 14 років.
  - 4.19.2. З метою забезпечення безпеки самих пасажирів, Пасажири з обмеженими можливостями пересування (сенсорні або руху, постійні або тимчасові, душевні) допускаються до поїздки в автобусі тільки в супроводі іншої повнолітньої особи. Супроводжуюча особа не повинна бути з обмеженими можливостями.
  - 4.19.3. Перевізник несе відповідальність тільки за доставку Пасажира в зазначений у квитку пункт. Страхові поліси здоров'я і Багажу можна оформити самостійно в страховій компанії.
  - 4.19.4. Розкладом руху автобусів не передбачено час для відвідування Duty Free.
  - 4.19.5. Всі місця в автобусі однаково комфортні. Перевізник залишає за собою право без попереднього попередження поміняти місце Пасажира через зміну автобуса або бажуючи

забезпечити безпеку пасажирів і екіпажу, чи з метою максимально якісного здійснення перевезення.

- 4.19.6. У разі, якщо заводом-виробником місце в автобусі обладнано ременями безпеки, Пасажир під час руху автобуса зобов'язаний бути пристебнутим.

## **5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ**

- 5.1. Замовлення оформляються Пасажиром самостійно шляхом:
- 5.1.1. заповнення форми «Бронювання квитка» на сайті Перевізника;
  - 5.1.2. надсилання електронного листа з інформацією, вказаною в п. 5.2. цього Договору, на адресу електронної пошти: [bus@doris-ua.com](mailto:bus@doris-ua.com).
- 5.2. Оформляючи замовлення Пасажир зобов'язаний надати наступну інформацію: прізвище, ім'я латинськими літерами (як в закордонних паспортах), дату народження, дані документів, що посвідчують особу (наприклад, назва документу, номер і серія, ким і коли виданий), місце посадки і висадки, актуальний номер телефону та адресу електронної пошти для екстреного зв'язку.
- 5.3. Пасажир, який має право на отримання пільг та хоче їх отримати, зобов'язаний підтвердити право на пільги, як при придбанні квитка, так і протягом поїздки.
- 5.4. Після підтвердження замовлення, Пасажиру на його адресу електронної пошти буде надіслано рахунок для оплати замовлення.
- 5.5. Після належної оплати рахунку на адресу електронної пошти Пасажира надсилається посадковий талон з номером супроводжуючого і посадковим місцем. Квитки надсилаються Пасажиру на адресу електронної пошти, вказану при оформленні замовлення, за два дні до дати виїзду.
- 5.6. Зміна особистих Пасажирів в оформленому і сплаченому замовленні не допускається. Пасажир приймає на себе всі можливі комерційні ризики (скасування замовлення, оформлення нового замовлення, зміна тарифу, повернення грошових коштів та ін.), пов'язані з допущенню помилок та/або неточностей в наданні особистих даних Пасажира.
- 5.7. При неможливості зв'язатися з Пасажиром способом, зазначеним в п. 8.13. цього Договору, дане Замовлення вважається анульованим.
- 5.8. Пасажир, який здійснив оформлення та/або оплату замовлення та/або отримав Квиток на своє ім'я підтверджує, що він ознайомлений і безумовно приймає умови цього Договору.
- 5.9. Якщо особа яка оформляє замовлення та/або платник не є Пасажиром, здійснюючи дії з оформлення замовлення та оплати Послуг, така особа підтверджує, що вона є уповноваженою особою Пасажира, на ім'я якого здійснюється оформлення замовлення та оплата Послуг, і зобов'язується довести до відома Пасажира умови даного Договору та іншу інформацію, необхідну для отримання Послуг Пасажиром.
- 5.10. Пасажир, на ім'я якого придбаний Квиток зобов'язаний обов'язково роздрукувати його на паперовому носії і пред'явити при посадці в автобус. У разі відсутності роздрукованого Квитка, Перевізник має право відмовити у перевезенні без права на компенсацію. У разі введення помилкових або не існуючих даних при оформленні замовлення, Перевізник також має право відмовити у перевезенні без права на компенсацію.

## **6. ОПЛАТА ПОСЛУГ**

- 6.1. Послуга надається Пасажиру виключно на 100 % попередній платній основі шляхом оплати Пасажиром обраного перевезення відповідно до тарифів, вказаних на Сайті Перевізника.
- 6.2. Оплата здійснюється у національній валюті України – гривні.
- 6.3. Оплата Послуг Перевізника здійснюються в безготівковій шляхом перерахування коштів на банківський рахунок Перевізника, що вказаний в рахунку на оплату.

- 6.4. Рахунок на оплату по замовленню є дійсним до вказаної у ньому дати. При оплаті недійсного рахунку Пасажир приймає на себе всі можливі комерційні ризики (скасування замовлення, оформлення нового замовлення, зміна тарифу, повернення грошових коштів та ін.).
- 6.5. Оплата вважається здійсненою в момент її зарахування на банківський рахунок Перевізника в розмірі повної вартості Послуги.

## **7. УМОВИ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ЗА ЗАМОВЛЕННЯ (ПОВЕРНЕННЯ КВИТКІВ)**

- 7.1. Повернення коштів за замовлення (повернення Квитків) може бути здійснене у випадках скасування рейсу Перевізником, зміною вартості Послуг, переборювання замовлення.
- 7.2. Повернення коштів (повернення Квитків) здійснюється за письмовим запитом на повернення, який надсилається Пасажиром на адресу електронної пошти Перевізника. В запиті на повернення Пасажир повинен детально описати ситуацію та надати супровідні документи для підтвердження викладених обставин (докази).
- 7.3. До запиту на повернення коштів Пасажир додає скановану копію власноручно оформленої та підписаної заяви на повернення коштів в якій вказує: повне ПІБ платника, ідентифікаційний код платника, номер телефону платника, причину повернення, суму повернення, номер рахунку на який здійснювалася оплата, назва банку та картковий рахунок в форматі IBAN платника, номер картки з якої було здійснено оплату (форма заяви на повернення коштів розміщена на Сайті Перевізника за посиланням <http://www.doris-ua.com/nachalo-raboty> ). Оригінал заяви, разом з копією супровідних документів (доказів) надсилаються на поштову адресу Перевізника.
- 7.4. Повернення грошових коштів здійснюється протягом 14 робочих днів, після прийняття Перевізником рішення щодо повернення коштів.
- 7.5. Повернення коштів Пасажиру здійснюється з шляхом, аналогічним надходженню коштів при оплаті замовлення.
- 7.6. При поверненні грошових коштів за невикористану поїздку стягується сервісний збір:
  - 7.6.1. Понад 1 місяця до відправлення - 10% від вартості проїзду.
  - 7.6.2. Понад 15 днів до відправлення - 25% від вартості проїзду.
  - 7.6.3. Понад 72-х годин до відправлення - 50% від вартості проїзду.
  - 7.6.4. Менше 24-х годин до відправлення - 100% від вартості проїзду.
- 7.7. Після отримання повернення коштів Пасажир зобов'язаний сповістити Перевізника про факт отримання коштів.
- 7.8. У випадку, якщо звернення Користувача полягає не тільки в поверненні коштів за замовлення, то це розцінюється як претензія і подається клієнтом в офіційній формі в порядку, визначеному цим Договором та згідно Закону України «Про звернення громадян».

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРЕТЕНЗІЙ**

- 8.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором, Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 8.2. У разі невиконання або неналежного виконання однією із Сторін зобов'язань за Договором, винна Сторона зобов'язана відшкодувати протилежній Стороні заподіяні і доведені такими діями збитки.
- 8.3. Пасажир несе повну індивідуальну відповідальність за неналежне оформлення документів на право перетину кордонів держав за маршрутом слідування. У разі недопущення Пасажира до поїздки або зняття Пасажира з автобуса під час контролю, вартість поїздки не повертається, і претензії з цього приводу не розглядаються.
- 8.4. Пасажир зобов'язаний з'ясувати всю необхідну і цікаву для нього інформацію до придбання квитка, в тому числі інформацію про: виконання рейсу, додаткові доступні в автобусі послуги сервісу, необхідних документах для перетину кордону і т.д.).

- 8.5. Пасажир зобов'язаний перевірити правильність зазначених у Квитку даних відразу після отримання Квитка та несе відповідальність за правильність та достовірність інформації, що в ньому вказана.
- 8.6. Перевізник не несе відповідальності:
  - 8.6.1. За відхилення від розкладу, несвоєчасну подачу транспортного засобу, що виникли внаслідок обставин непереборної сили (включаючи, але не обмежуючись: погодні умови, затори ("пробки") на дорогах, дії держорганів і т.д., а також дії самих пасажирів, що впливають на виконання зобов'язань) або інших обставин (технічні неполадки автобуса по дорозі до місця відправлення), які Перевізник, незважаючи на вжиті заходи, не зміг передбачити і запобігти.
  - 8.6.2. За будь-які збитки, які виникли у Пасажира через відхилення від графіка руху, за винятком випадків свідомого навмисного невиконання зобов'язань Перевізником.
  - 8.6.3. За несвоєчасну подачу транспортного засобу, що виникла внаслідок обставин непереборної сили (включаючи, але не обмежуючись: погодні умови, затори на дорогах, дії державних органів тощо, а також дії пасажирів, які впливають на належне виконання Перевізником своїх зобов'язань), відхилення від розкладу, або інших обставин (технічні неполадки автобуса по дорозі до місця відправлення), які Перевізник, незважаючи на вжиті заходи, не зміг передбачити і запобігти.
  - 8.6.4. За будь-які збитки, які виникли у Пасажира в результаті злочинної діяльності будь-якої приватної особи (в тому числі інших пасажирів, учасників руху або екіпажу).
  - 8.6.5. При проблемах, що виникають у Пасажира з державними інстанціями в зв'язку з документами (Паспорт, візи, страховка і т.д.) або вмістом Багажу Пасажира.
  - 8.6.6. За речі, залишені або забуті в салоні автобуса. Знайдені в салоні автобуса речі передаються на зберігання в офіс Перевізника. Якщо серед знайдених речей є швидко псуються харчованя, вони піддаються негайної утилізації. Якщо власник речей не знаходиться протягом 30 днів, речі переходять у власність Перевізника. За зберігання знайденої речі (понад 3 днів) при передачі її власнику стягується плата в розмірі 50 EUR в гривневому еквіваленті.
- 8.7. Сторони домовились, що будь-які спірні питання, які можуть виникнути в зв'язку з виконанням цього Договору, будуть вирішуватись шляхом переговорів.
- 8.8. Всі спірні питання розглядаються за наявності письмової заяви, переданої засобами поштового зв'язку. Досудовий порядок врегулювання спору є обов'язковим.
- 8.9. Скарги і претензії від Пасажирів щодо поїздки (з копіями квитків та ін. документів, що підтверджують факти, викладені у претензії) повинні бути адресовані Перевізнику, протягом 30 днів після дати виконання поїздки.
- 8.10. Розгляд претензії здійснюється відповідно до положень Закону України «Про звернення громадян».
- 8.11. У разі, якщо відправлення за маршрутом затримується з вини Перевізника, однак Пасажир вирішує використовувати поїздку, претензії про затримку відправлення і прибуття не приймаються.
- 8.12. У разі, якщо відправлення за маршрутом скасовується з вини Перевізника, однак Пасажир погоджується перенести дату і використовувати поїздку пізніше, то претензії по компенсації виникаючих додаткових витрат не приймаються.
- 8.13. Всі повідомлення про зміну/скасування рейсів або зміни будь-яких інших параметрів рейсу здійснюються Перевізником за адресою електронної пошти та/або номером телефону, вказаними Пасажиром при оформленні замовлення. Пасажир зобов'язується здійснювати моніторинг повідомлень у поштової скриньці, а також повідомлень за вказаним телефонним номером з моменту оформлення замовлення до закінчення подорожі. В іншому випадку Перевізник не несе відповідальності за неповідомлення про зміну/скасування рейсів або зміни будь-яких інших параметрів рейсу, якщо Перевізник не зміг зв'язатися з Пасажиром за вказаними контактними даними, звернувшись хоча б один раз за телефонним номером або

адресою електронної пошти та ін.), в тому числі в результаті надання Пасажиром некоректних контактних даних.

- 8.14. У випадку, якщо Сторони не зможуть досягти згоди щодо спірних питань шляхом переговорів, спір вирішується в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

## **9. ФОРС - МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

- 9.1. Сторони звільняються від відповідальності за неналежне виконання або невиконання зобов'язань за цим Договором у разі настання форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили).
- 9.2. Форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) є надзвичайні та невідворотні обставини, що об'єктивно унеможливають виконання зобов'язань, передбачених умовами цього Договору, а саме: загроза війни, збройний конфлікт або серйозна погроза такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокадами, військовим ембарго, дії іноземного ворога, загальна військова мобілізація, військові дії, оголошена та неоголошена війна, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого компетентними органами держав, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, вихід з ладу, технічні поломки чи пошкодження транспортних засобів, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо.
- 9.3. Факт настання та дії форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом, або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили), має повідомити другу Сторону не пізніше 48 годин з моменту виникнення або настання таких обставин.

## **10. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

- 10.1. Цей Договір вступає в силу з моменту його Акцепту Пасажиром та діє до повного виконання Сторонами зобов'язань по Договору.
- 10.2. Даний Договір може бути розірваний до моменту закінчення його дії в односторонньому порядку у випадках, передбачених умовами Договору.

## **11. ІНШІ УМОВИ**

- 11.1. Відповідно до статті 641 Цивільного Кодексу України (далі - ЦК України) даний Договір, є Публічною офертою, і в разі вчинення фізичною особою дій, які свідчать про її акцепт, означає повне і безумовне прийняття Пасажиром всіх умов без будь-яких винятків і/або обмежень і прирівнюється відповідно до ч. 2 ст. 642 ЦК України до укладення сторонами двостороннього письмового договору на умовах, які викладені в цьому Договорі.
- 11.2. Згідно зі статтями 633, 634 ЦК України умови Договору оферти є однаковими для всіх Пасажирів та не можуть бути змінені другою стороною договору.
- 11.3. Чинна версія даного Договору розміщена в мережі Інтернет на Сайті Перевізника за адресою <http://www.doris-ua.com/uk/pochatok-roboty> і в обов'язковому порядку є доступна для ознайомлення Пасажирів.
- 11.4. Погоджуючись з умовами цього Договору, Пасажир підтверджує свої правоздатність та дієздатність, фінансову спроможність, а також усвідомлює відповідальність за зобов'язання, покладені на нього в результаті укладення цього Договору. Пасажир підтверджує достовірність своїх особистих даних, а також даних інших пасажирів (третіх осіб), яким



Пасажир оформляє замовлення, і приймає на себе всю відповідальність за їх точність, повноту і достовірність.

- 11.5. Погоджуючись з умовами цього Договору та надаючи свої персональні дані Перевізнику, Пасажир дає згоду на їх обробку, з метою оформлення квитків і надання Послуг, оплати квитків, виставлення рахунків, для адміністративних та юридичних дій, тощо.
- 11.6. Визнання окремих частин цього Договору недійсними не скасовує дію інших положень цього Договору.
- 11.7. З питань, що не врегульовані цим Договором, Сторони зобов'язуються керуватися нормами законодавства України.

## **12. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЕРЕВІЗНИКА**

### **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ДОРІС-УКРАЇНА"**

код ЄДРПОУ 39688654

Адреса: Україна, 03150, м.Київ, вул. Предславинська, 31/11

Банківські реквізити:

П/р UA173209840000026003210360115, АТ "ПРОКРЕДИТ БАНК", МФО 320984

П/р UA883007110000026005052616981, ПЕЧЕРСЬКА ФІЛІЯ АТ КБ "ПРИВАТБАНК", МФО 300711

Контактні номери телефонів: +38 044 35 35 988, +38 093 77 88 988.

Адреса електронної пошти: [info@doris-ua.com](mailto:info@doris-ua.com), [bus@doris-ua.com](mailto:bus@doris-ua.com).

Платник податку на прибуток на загальних підставах

Не платник ПДВ