

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ З ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ ТА БАГАЖУ

**м. Київ
01.09.2021 року**

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, оплата Послуг, отримання Квитка. Акцепт свідчить про ознайомлення та згоду Пасажира з цією Публічною офертою усіма правилами та політикою конфіденційності Перевізника.
- 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. відмовитися від поїздки, повернути Квиток і одержати назад часткову вартість Квитка - залежно від строку здавання Квитка у випадках передбачених цим Договором;
- 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. до придбання квитка ознайомитися з цим договором, правилами перевезення, тарифами на перевезення та іншими документами, що розміщені на офіційному сайті Перевізника та стосуються перевезення, точно визначити дату та час поїздки, забезпечити наявність дійсних проїзних документів;
- 3.2.2. вказувати необхідну і достовірну інформацію під час оформлення замовлення Послуги;
- 3.2.3. перевірити правильність зазначених у Квитку даних відразу після отримання Квитка, а у разі виявлення помилок – ініціювати внесення змін;
- 3.2.4. здійснити оплату Послуг відповідно до умов даного Договору та тарифів Перевізника;
- 3.2.5. зберігати Квиток і пред'являти його на вимогу Перевізника;
- 3.2.6. завчасно прибути до місця відправлення;
- 3.2.7. мати при собі Квиток на проїзд та належним чином оформлені документи, необхідні для в'їзду до держав прямування, держав за маршрутом слідування, та пред'явити їх Перевізннику на його вимогу;
- 3.2.8. займати зазначене у квитку місце, зберігати Квиток і пред'являти в розгорнутому вигляді на вимогу Перевізника, його водіїв та осіб, що мають право здійснювати контроль;
- 3.2.9. здійснювати посадку (висадку) лише після повної зупинки автобуса;
- 3.2.10. повідомити водієві про виявлені забуті речі, документи та цінності;
- 3.2.11. Пасажир зобов'язаний здійснювати завантаження та вивантаження власного багажу самостійно відповідно до рекомендацій водія автобуса; Водій має право у виключних випадках надавати допомогу Пасажиру у завантаженні та вивантаженні багажу, що не дає Пасажиру права вимагати такої допомоги, окрім випадків, коли такої допомоги потребує Пасажир з обмеженими можливостями, вагітна жінка або дитина;
- 3.2.12. у зв'язку з поширенням COVID-19 на момент посадки в автобус та протягом всієї подорожі перебувати у масці або респіраторі;
- 3.2.13. бути проінформованим з митними правилами та порядком перетину державних кордонів країн слідування;
- 3.2.14. під час надання Послуг сумлінно виконувати рекомендації Перевізника та його водіїв;
- 3.2.15. дбайливо ставитися до обладнання транспортного засобу і не допускати його псування;
- 3.2.16. бути проінформованим та неухильно дотримуватися Правил дорожнього руху вимог та правил перевезення, що діють на території країн слідування;
- 3.2.17. виконувати інші обов'язки передбачені цим Договором та чинним законодавством України та законодавством країн слідування.

3.3. Перевізнник 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. самостійно змінювати умови Публічної оферти, в тому числі коригувати діючі тарифи, змінювати умови цього договору, 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 та їх маршрути, використання додаткових транспортних засобів без попередньої згоди Пасажира;
- 3.3.6. скасовувати рейси автобусів у разі виникнення обставин, які він не міг передбачити і виникненню яких не міг запобігти, з поверненням Пасажирам коштів, сплачених ними за перевезення;
- 3.3.7. змінити клас автобуса, посадкове місце Пасажира;
- 3.3.8. обмежувати або припиняти перевезення в разі стихійного лиха, епідемії, епізоотії або іншої надзвичайної ситуації;
- 3.3.9. відмовити Пасажиру у перевезенні на умовах, визначених цими Правилами;
- 3.3.10. не приймати до перевезення багаж та предмети, обмежені до перевезення, на умовах, визначених цими Правилами;
- 3.3.11. пропонувати пасажиром додаткові послуги;
- 3.3.12. на період дії карантину у зв'язку з поширенням COVID-19 Перевізник має право відмовити Пасажиру у перевезенні у випадку наявності температури тіла вище 37,2°C та ознак ГРВІ;
- 3.3.13. у зв'язку з поширенням COVID-19 вимагати від пасажирів перебувати у салоні автобусу у масці або респіраторі протягом всієї подорожі;
- 3.3.14. при погіршенні епідеміологічної ситуації у регіонах, до яких здійснюється перевезення, на власний розсуд змінювати номери місць та розсадку пасажирів для дотримання соціальної дистанції.
- 3.3.15. використовувати та зберігати конфіденційну інформацію, отриману від Пасажира під час здійснення замовлення;
- 3.3.16. вимагати від Пасажира виконання умов Договору, законодавства країн слідування, Правил дорожнього руху вимог, правил перевезення, що діють на території країн слідування;
- 3.3.17. інші права, передбачені законодавством та 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. відповідно до умов цього договору прийняти до перевезення речі 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. керуватися Правилами дорожнього руху і Правилами технічної експлуатації автобуса;

- 3.4.7. надавати інформацію та консультації з питань, що виникають у Пасажирів з приводу користування послугами: оформлення замовлення, умов бронювання посадкового місця, додаткового Багажу тощо;
- 3.4.8. 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. За форс-мажорних обставин місце посадки може бути змінено Перевізником в односторонньому порядку, про що Перевізник або відправники, відповідальні за посадку, попередньо повідомляють Пасажира до відправлення автобуса. Пасажир вважається таким, що погодився на запропоновані Перевізником умови без зауважень та будь-яких претензій до Перевізника якщо Пасажир продовжує рух на запропонованих Перевізником умовах. В подальшому претензії Пасажира з будь-яких питань щодо цього не розглядаються та не підлягають задоволенню Перевізником.
- 4.3. Посадка здійснюється на обрані Пасажирами місця відповідно до пред'явленого квитка. Перевізник має право змінити номер обраного Пасажиром місця.
- 4.4. Діти до 14 років перевозяться тільки за згодою батьків (всиновлювачів), опікунів та при супроводі уповноважених осіб. Перевізник не надає послуг супроводу неповнолітніх. Діти віком з 14 років допускаються до перевезення без супроводу дорослих.
- 4.5. 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.
- 4.6. У випадку недопущення Пасажира до поїздки в передбачених цим Договором випадках, договір перевезення вважається виконаним, незважаючи на те, що перевезення було виконано в іншому об'ємі, ніж той, що був передбачений квитком, вартість поїздки не відшкодовується та претензії Перевізником не розглядаються.
- 4.7. У випадку затримання Пасажира на державному кордоні для здійснення перевірки проїзних документів, індивідуального огляду, оформлення митних процедур стосовно його особистих речей, багажу, повернення Tax Free, договір перевезення вважається виконаним, незважаючи на те, що перевезення було виконано в іншому об'ємі, ніж той, що був передбачений квитком, автобус має право продовжити рейс без Пасажира, його особистих речей та багажу, вартість поїздки не відшкодовується та претензії Перевізником не розглядаються.
- 4.8. Водій автобуса, відправники, відповідальні за посадку, мають право не допускати до поїздки Пасажирів, які:
- 4.8.1. не мають квитків або не пред'являють посвідчення встановленого зразка, що підтверджує право на пільги щодо оплати проїзду;
- 4.8.2. перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння;
- 4.8.3. порушують громадський порядок;

- 4.8.4. мають при собі небезпечні вантажі, зокрема легкозаймисті, вибухонебезпечні і такі, що можуть забруднити автобус чи одяг пасажирів.
- 4.8.5. У випадку заміни автобуса на автобус іншої місткості, іншої конфігурації салону чи класу комфортності рішення про посадку Пасажирів на місця приймають відправники, відповідальні за посадку, або водій.
- 4.8.6. Автобус робить зупинки на маршруті відповідно до розкладу, з урахуванням обставин непереборної сили, які можуть виникнути на шляху слідування, та на які водій Перевізника не має можливості вплинути (погодні умови, затори на дорогах, об'їзди перешкод, дії та рішення державних контролюючих органів, дії та рішення державних та місцевих органів та адміністрацій, черги на державних кордонах, ДТП з автобусом та його непередбачувана технічна несправність) в т.ч. і форс-мажорі обставини.
- 4.9. Тривалість зупинок оголошується водієм або стюардесою. Після оголошення екіпажем зупинки Пасажир зобов'язаний повернутися до салону автобуса до закінчення оголошеного часу. Якщо Пасажир не повернувся до салону автобуса протягом 5 (п'яти) хвилин після закінчення зазначеного часу, водій має право продовжити поїздку без Пасажира, а Пасажир, що запізнився, продовжує поїздку самостійно, при цьому вартість поїздки не відшкодовується та претензії Перевізником не розглядаються.
- 4.10. Час прибуття у квитку зазначається орієнтовно, з урахуванням обставин непереборної сили, які можуть виникнути на шляху слідування (погодні умови, затори на дорогах, об'їзди перешкод, дії та рішення державних контролюючих органів, дії та рішення державних та місцевих органів та адміністрацій, черги на державних кордонах, ДТП з автобусом та його непередбачувана технічна несправність) в т.ч. і форс-мажорі обставини.
- 4.11. Якщо Пасажир не встигає до гарантованої пересадки, чи не був доставлений в місце призначення, що передбачені квитками Перевізника, Перевізник може забезпечувати пасажира альтернативним маршрутом, автобусом та/або альтернативним варіантом доставки в пункт призначення. У випадку відмови Пасажира скористатися альтернативним маршрутом, автобусом та/або альтернативним варіантом доставки, Перевізник має право повернути Пасажиру часткову вартість невикористаної другої частини поїздки.
- 4.12. Пасажир вважається таким, що погодився скористатися альтернативним автобусом та/або альтернативним варіантом доставки Перевізника без зауважень та будь-яких претензій до Перевізника якщо він продовжує рух альтернативними маршрутом, автобусом та/або альтернативним варіантом доставки в пункт призначення, що запропоновані Перевізником, в подальшому претензії Пасажира з будь-яких питань щодо цього не розглядаються та не підлягають задоволенню Перевізником.
- 4.13. Посадка та висадка пасажирів здійснюється у відповідності до дозвільних документів Перевізника. Посадка та висадка в інших місцях заборонена. Пасажир зобов'язаний здійснити посадку в автобус у пункті відправлення, що зазначений у квитку.
- 4.14. Розкладом руху не передбачена висадка пасажирів в межах населених пунктів з порушенням Правил дорожнього руху.
- 4.15. Якщо затримка відправлення рейсу з будь-яких причин з пункту відправлення або прибуття в пункт призначення, що зазначені у квитку, складає більше 3-х годин від запланованого розкладом руху, Пасажир може скористатися поїздкою зі змінним розкладом руху та/або маршрутом або ініціювати повернення невикористаної частини поїздки. У випадку, якщо Пасажир скористався поїздкою зі змінним розкладом руху та/або маршрутом, подальші претензії Перевізником не розглядаються.
- 4.16. 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 себе 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, подальші претензії Перевізником не розглядаються.

- 4.17. 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, подальші претензії Перевізником не розглядаються.
- 4.18. Під час рейсу Пасажирам заборонено:
- 4.19. Перевозити речовини і предмети, небезпечні для життя і здоров'я людини, а також речовини і предмети, які можуть завдати шкоди майну інших Пасажирів.
 - 4.19.1. Розпивати алкогольні напої.
 - 4.19.2. Палити в салоні і в туалеті автобуса.
 - 4.19.3. Своєю поведінкою заважати роботі екіпажу або створювати незручності іншим Пасажирам.
 - 4.19.4. Класти ноги на сидіння або загороджувати прохід в автобусі.
 - 4.19.5. Лежати на сидіннях або на підлозі автобуса.
 - 4.19.6. 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.
- 4.20. 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, подальші претензії Перевізником не розглядаються.
- 4.21. Перевізник не відповідає перед Пасажиром за правильність оформлення та наявність документів, що дають право Пасажирові 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.
- 4.22. 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, подальші претензії Перевізником не розглядаються.
- 4.23. Перевізник не несе відповідальності за порушення Пасажиром митних чи еміграційних правил.
- 4.24. Перевізник не гарантує та не несе відповідальності за несвоєчасне прибуття автобусів в пункти призначення, пересадки, пересадки на інші види транспорту та інших перевізників, стиковки рейсів якщо така затримка чи неприбуття сталися не з вини водіїв Перевізника чи Перевізника, а також через умови на які вони не мають можливості вплинути (затримками під час проходження кордонів, погодні умови, затори на дорогах,

об'їзди перешкод, дії та рішення державних контролюючих органів, дії та рішення державних та місцевих органів та адміністрацій, черги на державних кордонах, ДТП з автобусом та його непередбачувана технічна несправність, ремонтними роботами на дорогах і т.д., діями самих Пасажирів, що впливали на виконання даних обставин тощо) в т.ч. і форс-мажорі обставини.

- 4.25. 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.
- 4.26. Особливі правила:
- 4.26.1. Місця з номерами від 1 до 4 не можуть займати Пасажири молодше 14 років.
- 4.26.2. 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.
- 4.26.3. Перевізник несе відповідальність тільки за доставку Пасажира в зазначений у квитку пункт. Страхові поліси здоров'я і Багажу можна оформити самостійно в страховій компанії.
- 4.26.4. Розкладом руху автобусів не передбачено час для відвідування Duty Free.
- 4.26.5. Всі місця в автобусі однаково комфортні. Перевізник залишає за собою право без попереднього попередження поміняти місце Пасажира через зміну автобуса або бажаючи забезпечити безпеку пасажирів і екіпажу, чи з метою максимально якісного здійснення перевезення.
- 4.26.6. У разі, якщо заводом-виробником місце в автобусі обладнано ремнями безпеки, Пасажир під час руху автобуса зобов'язаний бути пристебнутим.
- 4.27. Багажем є речі особистого користування Пасажира, які він бере з собою у поїздку, та які належним чином упаковані у сумки та/або дорожні валізи.
- 4.28. Пасажиру на внутрішніх та міжнародних рейсах Перевізника дозволяється безкоштовно перевозити у багажному відділенні автобуса багаж, а у салоні автобуса на багажній полиці – ручну поклажу, кількість одиниць, розміри та вага яких визначена Перевізником.
- 4.29. Дозволяється безкоштовно перевозити не більше однієї одиниці Багажу розміром не більше 75х50х40 см та вагою до 30 кг, також ручну поклажу розміром 45х35х20см та вагою до 5кг., яка повинна знаходитися в салоні автобуса у Пасажира.
- 4.30. 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.
- 4.31. 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 містах та інші фактори. Пасажирам потрібно завчасно звертатися до Перевізника з метою повідомлення про перевезення понаднормового багажу або багажу, який за сумою розмірів перевищує дозволений до перевезення. У разі непогодження з Перевізником умов перевезення понаднормового багажу або багажу, який за сумою розмірів перевищує дозволений, Перевізник не несе відповідальності за його перевезення.
- 4.32. Перевізник має право відмовити Пасажиру в перевезенні додаткового Багажу/вантажу.

- 4.33. Перевізник не бере на себе відповідальність за нанесення будь-якої шкоди речам, які не допускаються до перевезення в багажному відділенні автобуса, 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.
- 4.34. 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, подрипини, заломы або плями, які з'явилися в ході звичайної амортизації і використання під час поїздки. За збереження ручної поклажі відповідає сам пасажир.
- 4.35. Відповідальність за збереження ручної поклажі в салоні автобуса несе Пасажир, не дозволяється розміщувати ручну поклажу в проході автобуса.
- 4.36. Спеціальний багаж на внутрішніх та міжнародних рейсах у вигляді дитячого візка, інвалідного візка, велосипеда та спортивного спорядження може бути прийнятий до перевезення за умови попереднього повідомлення Перевізника та його належного упакування.
- 4.37. Дитячий візок та інвалідний візок приймаються до перевезення тільки у складеному вигляді, якщо Пасажиру з вадами опорно-рухового апарату необхідні для пересування милиці, то їх можна взяти до салону автобуса.
- 4.38. Спеціальний багаж за сумою своїх розмірів не може перевищувати 240 см та вага не може перевищувати 30 кг.
- 4.39. Перевезення музичних інструментів, що перевищують за розмірами ручну поклажу, здійснюється тільки у футлярі жорсткої конструкції за умови придбання додаткового місця Пасажиром у автобусі, музичні інструменти не можуть бути здані до багажного відділення автобуса та Перевізник не несе відповідальності за їх збереження.

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.
- 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. При оформленні квитка через сайт та/або відділення Перевізника, сайти агентств-партнерів обов'язково слід зазначати актуальні дані: прізвище, ім'я, номер телефону та адресу електронної пошти. Не зазначення актуальних даних Пасажира звільняє Перевізника від відповідальності за несвоєчасне інформування про затримку або відміну рейсу.
- 5.4. Придбання квитка Пасажиром свідчить про згоду на обробку персональних даних (прізвища, ім'я, номера телефону та адреси електронної пошти тощо), квиток не може бути переданий третій особі.
- 5.5. 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.
- 5.6. Після підтвердження замовлення, Пасажиру на його адресу електронної пошти буде надіслано рахунок для оплати замовлення.

- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. При неможливості зв'язатися з Пасажиром способом, зазначеним в п. 8.13. цього Договору, дане Замовлення вважається анульованим.
- 5.10. Після купівлі квитків через будь-який з каналів продажів Перевізника Пасажир зобов'язаний самостійно перевірити коректність зазначених даних, Перевізник не несе відповідальності за неточності, що не відповідають меті поїздки (включаючи, але не обмежуючись: неточності у даті, місяці, часі відправлення тощо) та були виявлені під час посадки Пасажира на рейс.
- 5.11. Відповідальність за коректність інформації в квитках, що були реалізовані через сайти агентств-партнерів, та відповідність цієї інформації фактичним умовам перевезення Перевізника, несуть партнери та самі Пасажири.
- 5.12. Для квитків, придбаних по акціях, зі знижкою, наданих на пільгових та інших умовах, можливі спеціальні правила та обмеження, щодо яких Пасажир інформується додатково.
- 5.13. Під час рейсу Перевізник може надавати додаткові послуги, наявність чи відсутність яких залежить від напрямку, тривалості рейсу та модифікації автобусів Перевізника: кондиціонер, Wi-fi, USB-розетки, індивідуальний вбудований мультимедійний екран (без навушників), відео-контент, вода негазована тощо.
- 5.14. 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, правила перевезення, тарифи на перевезення та інші документи, що розміщені на офіційному сайті Перевізника та стосуються перевезення.
- 5.15. 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. Усі ризики які можуть виникати в під час оформлення замовлення в даному випадку несе особа, що здійснюючи дії з оформлення замовлення та Пасажир на ім'я якого здійснюється оформлення замовлення.
- 5.16. 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 чи тарифів повідомлених Пасажиру іншим чином.
- 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 на умовах, що передбачені цим Договором.
- 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) та копію Квитка.
- 7.3. Пасажири зобов'язані зберігати Квиток до моменту вирішення питання про відповідні компенсації/претензії та пред'явити його Перевізнику на першу вимогу.
- 7.4. Повернення коштів за дублікатами Квитків неможливе.
- 7.5. До запиту на повернення коштів з будь-яких причин, передбачених цим Договором, 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.
- 7.6. Повернення грошових коштів здійснюється протягом 14 робочих днів, після прийняття Перевізником рішення щодо повернення коштів.
- 7.7. Повернення коштів Пасажиру здійснюється з шляхом, аналогічним надходженню коштів при оплаті замовлення.
- 7.8. При поверненні грошових коштів за невикористану поїздки стягується сервісний збір:
 - 7.8.1. Понад 1 місяця до відправлення - 10% від вартості проїзду.
 - 7.8.2. Понад 15 днів до відправлення - 25% від вартості проїзду.
 - 7.8.3. Понад 72-х годин до відправлення - 50% від вартості проїзду.
 - 7.8.4. Менше 24-х годин до відправлення - 100% від вартості проїзду.
- 7.9. Після отримання повернення коштів Пасажир зобов'язаний сповістити Перевізника про факт отримання коштів.
- 7.10. 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 ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 8.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором, Сторони несуть відповідальність відповідно до цього Договору.
- 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 належним чином збитки.
- 8.3. Пасажир несе індивідуальну відповідальність за неналежне оформлення проїзних документів на право перетину державних кордонів країн за маршрутом слідування, транзитних країн.
- 8.4. Пасажир зобов'язаний відшкодувати Перевізнику збитки, що виникли по причині прибуття Пасажира на державний кордон країни слідування, транзитної країни на автобусі Перевізника, що слідує міжнародним рейсом, без дійсного проїзного документа, що дає право на в'їзд до країни слідування, транзитної країни.
- 8.5. Пасажир несе індивідуальну відповідальність за порушення законодавства країн по маршруту слідування, транзитних країн.
- 8.6. Пасажир несе матеріальну відповідальність за збиток, нанесений автобусу Перевізника та/або його обладнанню та зобов'язаний відшкодувати його Перевізнику.
- 8.7. У разі умисного забруднення автобусу Пасажир несе матеріальну відповідальність та відшкодовує Перевізнику витрати на його прибирання згідно з діючими тарифами клінінгових компаній, що обслуговують Перевізника.
- 8.8. Відповідальність Перевізника за життя та здоров'я Пасажира, його багажу, нанесення шкоди визначається за законодавством України.
- 8.9. Перевізник несе відповідальність тільки за той багаж, що був належним чином прийнятий до перевезення, тобто на який була видана Пасажиру багажна квитанція.
- 8.10. При перевезенні багажу в багажному відділенні автобусу Перевізник несе відповідальність тільки за наявність зданої одиниці багажу, але не несе відповідальності за її збереження та цілісність, природній знос, що виникає під час руху автобуса (подряпини тощо).
- 8.11. Пасажир несе повну індивідуальну відповідальність за неналежне оформлення документів на право перетину кордонів держав за маршрутом слідування їх повноту, термін дії тощо. Відповідальність за проїзні документи дітей несуть батьки або особи, що їх супроводжують. 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.
- 8.12. 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.) та будь-які інші зміни, що відбуваються під час надання послуг перевезення.
- 8.13. 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.
- 8.14. Перевізник не несе відповідальності:
 - 8.14.1. 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.

- 8.14.2. За будь-які збитки, які виникли у Пасажира через відхилення від графіка руху, за винятком випадків свідомого навмисного невиконання зобов'язань з вини Перевізника.
- 8.14.3. За несвоєчасну подачу транспортного засобу, що виникла внаслідок обставин непереборної сили включаючи (форс-мажорних обставин), 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, ДТП), які Перевізник, незважаючи на вжиті заходи, не зміг передбачити і запобігти.
- 8.14.4. 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) та ін.
- 8.14.5. При проблемах, що виникають у Пасажира з державними інстанціями в зв'язку з документами (Паспорт, візи, страхівка і т.д.) або вмістом Багажу Пасажира.
- 8.14.6. 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 харчові продукти, вони піддаються негайній 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.
- 8.15. Сторони домовились та визнали обов'язковим, що будь-які спірні питання, які можуть виникнути в зв'язку з виконанням цього Договору, будуть вирішуватись шляхом переговорів.
- 8.16. Всі спірні питання розглядаються за наявності письмової заяви, переданої засобами поштового зв'язку. Досудовий порядок врегулювання спору є обов'язковим.
- 8.17. 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.
- 8.18. Розгляд претензії здійснюється відповідно до положень Закону України «Про звернення громадян».
- 8.19. У разі, якщо відправлення за маршрутом з будь-якої його точки затримується та/або якщо змінюється маршрут та/або його дані (дата, час, розклад руху, зупинки, пункт призначення тощо) з вини Перевізника та/або з інших обставин, однак Пасажир вирішує використовувати поїздку, претензії, що стосуються затримки відправлення і прибуття, зміни маршруту та його даних чи неналежного надання послуг з цих причин не приймаються.
- 8.20. 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, чи неналежного надання послуг з цих, не приймаються.
- 8.21. Всі повідомлення про зміну/скасування рейсів або зміни будь-яких інших параметрів рейсу можуть здійснюватися Перевізником за адресою електронної пошти та/або номером телефону, вказаними Пасажиром при оформленні замовлення в тому числі і шляхом направлення повідомлень на месенджері, що зареєстровані за цими номерами (зокрема але не виключно, Telegram, Viber, WhatsApp та інші). Пасажир зобов'язується здійснювати моніторинг повідомлень у поштовій скриньці, а також повідомлень за вказаним телефонним номером та відповідними месенджерами 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, адресою електронної пошти, месенджером та ін.), в тому числі в результаті надання Пасажиром некоректних контактних даних. Всі повідомлення про зміну/скасування рейсів або зміни будь-яких інших параметрів рейсу можуть здійснюватися також усно водієм або персоналом автомобільного транспорту.

- 8.22. 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, безладу, 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, а також інші обставини, що передбачені цим Договором.
- 9.3. Факт настання та дії форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) може бути документально підтверджений компетентним державним органом (в тому числі шляхом розміщення відповідних повідомлень на офіційних ресурсах таких органів), або визнаний Сторонами фактичними обставинами, про що одна Сторона, на яку поширюються дії форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) повинна повідомити другу Сторону в розумні строки 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 Пасажиру.
- 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. У разі якщо положення цього Договору суперечать правилам чи іншим документам, що викладені на сайті Перевізника, перевагу мають положення цього Договору.
- 11.8. З питань, що не врегульовані цим Договором, Сторони зобов'язуються керуватися нормами законодавства України.

12. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЕРЕВІЗНИКА

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ДОРІС-УКРАЇНА"

П/р UA073052990000026009016224380

АТ КБ "ПРИВАТБАНК"

МФО 305299

01054, м.Київ, вул.Ярославів Вал, будинок 21А, тел.: 0443535988,

код за ЄДРПОУ 39688654,

Податок на прибуток на загальних підставах

Не є платником ПДВ

тел. +38 044 35 35 988, +38 093 77 88 988