

ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ ПРО ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ

Редакція від «10» серпня 2026 року

Цей документ є публічною офертою у розумінні статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України щодо укладення договору перевезення пасажирів автомобільним транспортом.

Акцептом цієї оферти є будь-яка дія особи, що свідчить про намір скористатися послугою перевезення, зокрема, але не виключно: купівля квитка, бронювання місця, здійснення повної або часткової оплати (передоплати) вартості перевезення, а також посадка до транспортного засобу.

З моменту акцепту договір перевезення (надалі — «Договір») вважається укладеним між Перевізником та Пасажиром.

1. Загальні положення

- 1.1.** Цей Договір визначає порядок, умови та правила перевезення пасажирів автомобільним транспортом.
- 1.2.** Умови Договору є однаковими для всіх пасажирів і не можуть бути змінені для окремого споживача.
- 1.3.** Пасажир, здійснюючи оплату або посадку до транспортного засобу, підтверджує, що ознайомлений з умовами цього Договору та приймає їх повністю.

2. Сторони договору

Перевізник: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТРАУС ЄВРОЕКСПРЕС», код ЄДРПОУ 46242265, місцезнаходження: Україна, 04202, м. Київ, вул. Калнишевського, буд. 6, прим. 65, яке здійснює діяльність під комерційним найменуванням «STRAUS EUROEXPRESS» (далі — «Перевізник»).

Пасажир: фізична особа, яка здійснила акцепт цієї публічної оферти шляхом вчинення дій, спрямованих на користування послугою перевезення (зокрема, але не виключно: бронювання, оплата, передоплата, посадка до транспортного засобу), та користується послугами Перевізника на умовах цього Договору (далі — «Пасажир»).

Перевізник та Пасажир разом надалі іменуються «Сторони», а кожен окремо — «Сторона».

3. Предмет договору

- 3.1.** Перевізник зобов'язується здійснити перевезення Пасажира автомобільним транспортом відповідно до завчасно визначеного маршруту, а Пасажир — оплатити послугу та дотримуватись умов цього договору.

3.2. Перевізник забезпечує безпечні умови перевезення, а Пасажир зобов'язаний виконувати законні вказівки Перевізника.

4. Порядок бронювання та оплати

4.1. Оформлення та реєстрація замовлення (бронювання)

Замовлення посадкового місця в транспортному засобі оформлюється на підставі прямого звернення Клієнта до Перевізника. Запит може бути надісланий або озвучений за допомогою доступних засобів комунікації, включаючи телефонний зв'язок, цифрові месенджери, офіційні канали обміну повідомленнями або під час усної взаємодії.

4.2. Фіксація та гарантування бронювання

Для остаточного закріплення місця за Пасажиром та запуску процедури організації поїздки, Замовник вносить забезпечувальний (організаційний) внесок. Величина цього платежу та умови його зарахування регламентуються положеннями Розділу 5 цієї Публічної оферти.

4.3. Розрахунок за послугу перевезення

Залишок повної вартості транспортної послуги (із вирахуванням уже внесеного організаційного збору) підлягає сплаті безпосередньо перед початком рейсу під час посадки в транспорт. За взаємною згодою Сторін допускається встановлення іншого графіка чи термінів остаточного розрахунку.

4.4. Сторонні платежі та акцепт Оферти

Допускається фінансування вартості поїздки третіми особами в інтересах Пасажира. Проте здійснення такого платежу не накладає на Пасажира жодних обов'язків без його прямого на те наміру. Фактом беззастережного прийняття (акцепту) умов цього Договору Пасажиром є будь-які його фактичні (конклюдентні) дії, що свідчать про намір скористатися сервісом перевезення (зокрема, посадка в транспортний засіб).

5. Умови повернення коштів та перенесення поїздки

5.1. Для бронювання місця сплачується організаційний платіж за бронювання місця та організацію перевезення у розмірі, еквівалентному 30 (тридцяти) євро. Сума до сплати у гривні визначається Перевізником виходячи з внутрішнього розрахункового курсу та доводиться до відома платника до моменту здійснення оплати.

5.2. Організаційний платіж за бронювання місця та організацію перевезення є окремою оплатою послуг з резервування місця та організації перевезення, не входить до вартості перевезення та не підлягає поверненню, оскільки вважається використаним з моменту підтвердження бронювання Перевізником.

5.3. Якщо Пасажир скасовує поїздку раніше ніж за 3 дні до рейсу, організаційний платіж, передбачений пунктом 5.1 цього Договору, зберігається на його внутрішньому балансі. Ці кошти можна використати для оплати іншої подорожі протягом 6 місяців з дати скасування. Таке збереження балансу не є поверненням грошей.

5.4. У разі скасування поїздки не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати запланованого рейсу особа, яка здійснила оплату перевезення, має право:

- 5.4.1.** на повернення 100% (ста відсотків) вартості перевезення, сплаченої понад організаційний платіж, передбачений пунктом 5.1 цього Договору; або
- 5.4.2.** на одноразове перенесення поїздки на іншу доступну дату, погоджену з Перевізником.
- 5.5.** При відмові від поїздки у період від 3 до 10 днів до виїзду, сума понад організаційний внесок не повертається. Вона автоматично переходить на внутрішній баланс платника для оплати майбутніх рейсів.
- 5.6.** У разі скасування поїздки менш ніж за 3 (три) календарні дні до дати запланованого рейсу сплачені кошти поверненню, зарахуванню на внутрішній баланс або іншій компенсації не підлягають.
- 5.7.** Якщо Пасажир відмовляється від поїздки в день рейсу або просто не приходить на посадку без попередження, всі внесені кошти анулюються. У такому разі гроші не повертаються, не переводяться на баланс і жодним іншим чином не компенсуються.
- 5.8.** Якщо за Пасажира платить інша людина (третья особа), усі правила щодо повернення коштів, збереження балансу чи перенесення поїздки поширюються саме на цього платника. Будь-які повернення або зарахування на баланс робляться виключно на користь третьої особи, яка внесла гроші, якщо Сторони заздалегідь не погодили інше.

6. Права та обов'язки сторін

6.1. Перевізник зобов'язується:

- 6.1.1.** забезпечити подачу на рейс транспортного засобу в належному технічному стані, що відповідає базовим вимогам безпеки для даного виду перевезень;
- 6.1.2.** прибути на місце відправлення у межах часу, погодженого відповідно до умов цього Договору;
- 6.1.3.** забезпечити керування транспортним засобом із дотриманням правил дорожнього руху та профільних нормативно-правових актів;
- 6.1.4.** здійснювати перевезення Пасажира відповідно до умов цього Договору;
- 6.1.5.** сповістити Пасажира про зміну розкладу руху або виникнення інших обставин, що безпосередньо впливають на рейс, за допомогою узгоджених каналів зв'язку (телефон, месенджери тощо).

6.2. Пасажир зобов'язаний:

- 6.2.1.** дотримуватися встановлених правил і норм належної поведінки під час поїздки;
- 6.2.2.** з'явитися до пункту посадки строго в узгоджений Сторонами час, беручи до уваги встановлені діючим Регламентом часові ліміти на очікування Пасажирів;
- 6.2.3.** не допускати наявності у багажі та ручній поклажі речовин або предметів, обіг яких обмежено чи заборонено законодавством, зокрема: вибухонебезпечних, легкозаймистих, токсичних, радіоактивних матеріалів, зброї без дозволів, а також будь-яких вантажів, що становлять загрозу для життя, здоров'я людей або цілісності майна;
- 6.2.4.** забезпечити збереження та цілісність майна Перевізника в салоні транспортного засобу. Пасажир зобов'язаний утримуватися від будь-яких дій, що можуть призвести до забруднення,

пошкодження чи знищення обладнання, елементів інтер'єру або іншого інвентарю, та несе повну матеріальну відповідальність за завдані збитки;

6.2.5. не створювати перешкод для роботи Перевізника або дискомфорту для інших пасажирів;

6.2.6. виконувати вимоги прикордонного, митного та інших видів контролю, мати належні документи для перетину кордону.

6.3. Перевезення тварин:

6.3.1. Перевезення тварин допускається лише за умови, що така тварина не створює загрози безпеці, не перешкоджає іншим пасажиром, не завдає дискомфорту та не порушує загальні правила поведінки під час поїздки.

6.3.2. Перевезення тварин здійснюється виключно у спосіб, попередньо погоджений із Перевізником.

6.3.3. Пасажир несе відповідальність за поведінку тварини та за забезпечення належних умов її перевезення (наявність переноски, засобів фіксації, документів тощо).

6.3.4. У разі якщо поведінка тварини створює перешкоди, заважає іншим пасажиром або становить загрозу, Перевізник має право відмовити в перевезенні або здійснити висадку відповідно до статті 7 цього Договору без повернення коштів.

7. Підстави для висадки Пасажира без повернення коштів

Перевізник залишає за собою безумовне право в односторонньому порядку відмовитися від виконання цього Договору, припинити надання послуги та здійснити висадку Пасажира без виплати будь-яких компенсацій чи повернення раніше сплачених коштів, якщо протиправні дії, бездіяльність або стан Пасажира порушують положення цієї Оферти, загрожують безпеці руху, унеможливають дотримання графіка рейсу, завдають шкоди чи створюють суттєві незручності для екіпажу чи інших пасажирів. Фактичне відсторонення від поїздки (висадка) може бути реалізоване, зокрема, але не виключно, у таких випадках:

7.1. Порушення правил поведінки під час поїздки, а саме:

7.1.1. паління будь-яких виробів, включаючи класичні сигарети, електронні сигарети, кальяни, IQOS, Glo та інші системи нагрівання тютюну всередині транспортного засобу;

7.1.2. перебування у стані алкогольного, наркотичного чи іншого токсичного сп'яніння, що викликає скарги інших пасажирів чи водія;

7.1.3. прояв агресії, нецензурна лайка, образи, погрози, застосування фізичної сили або вчинення інших хуліганських дій щодо екіпажу чи пасажирів;

7.1.4. порушення режиму тиші після 22:00 під час нічних рейсів;

7.1.5. інші дії, що суттєво порушують громадський порядок у салоні транспортного засобу.

7.2. Створення загрози безпеці поїздки:

7.2.1. будь-які дії Пасажира, що об'єктивно загрожують життю, здоров'ю, безпеці або належним умовам проїзду інших осіб;

7.2.2. ігнорування або невиконання розпоряджень водія (екіпажу), спрямованих на забезпечення безпеки поїздки.

7.3. Пошкодження майна Перевізника:

7.3.1. навмисне пошкодження, засмічення чи руйнування елементів салону, крісел та іншого обладнання;

7.3.2. будь-яка необережність, що спричинила матеріальні збитки або погіршення стану транспортного засобу;

7.4. Порушення правил перевезення багажу:

7.4.1. перевезення заборонених або небезпечних предметів;

7.4.2. ігнорування розумних або обґрунтованих вимог Перевізника щодо обсягу, ваги чи способу перевезення багажу, необхідних для забезпечення безпеки або технічної можливості перевезення;

7.4.3. приховування предметів, що можуть створювати небезпеку.

7.5. Порушення правил перевезення тварин:

7.5.1. якщо тварина, яку перевозить Пасажир, створює перешкоди або дискомфорт іншим пасажиром;

7.5.2. завдає шкоди майну Перевізника;

7.5.3. порушує правила безпеки або поведінки, встановлені цим Договором.

7.6. Невиконання грошового зобов'язання:

7.6.1. Перевізник має право припинити перевезення та здійснити висадку Пасажира без повернення коштів у разі відмови Пасажира від виконання грошового зобов'язання щодо оплати повної або залишкової суми вартості перевезення у встановлені Перевізником спосіб та строк.

8. Маршрут перевезення та вибір пунктів перетину державного кордону

8.1. Маршрут перевезення визначається Перевізником з урахуванням погоджених між Сторонами пунктів відправлення та прибуття.

8.2. Під час спільних (групових) рейсів Перевізник має повне право самостійно визначати:

8.2.1. послідовність зупинок на маршруті;

8.2.2. черговість посадки та висадки людей;

8.2.3. конкретні дороги для руху;

8.2.4. митні пункти для перетину кордону.

8.3. Визначення оптимального маршруту слідування та конкретних пунктів пропуску (митниць) для перетину державного кордону належить до виключної компетенції Перевізника. Прийняття відповідного рішення здійснюється Перевізником самостійно, виходячи з поточної дорожньої обстановки, щільності руху та наявності черг на прикордонних пунктах, кліматичних умов, вимог безпеки, а також будь-яких інших обставин технічного, логістичного, організаційного чи форс-мажорного характеру, що здатні вплинути на строк, безпеку або фактичну можливість виконання рейсу.

8.4. Перевізник наділяється правом в односторонньому порядку коригувати початковий маршрут, графік (час) руху, а також змінювати запланований пункт пропуску через державний кордон у разі виявлення обставин, що створюють загрозу безпеці, збільшують строки або унеможливають виконання трансферу на першочергових умовах. Будь-які з вищеперелічених змін є правомірними діями Перевізника, не можуть кваліфікуватися як неналежне виконання або порушення умов цього Договору та не покладають на Перевізника обов'язку щодо повернення вартості проїзду, виплати неустойки чи будь-яких інших компенсацій.

9. Час відправлення та порядок очікування

- 9.1.** Пасажир зобов'язаний вчасно прибути на посадку. У разі запізнення він має негайно попередити Перевізника. Максимальний час очікування в групових рейсах становить 30 хвилин від запланованого виїзду. Після цього транспорт вирушає за маршрутом без Пасажира. Така ситуація вважається неявкою на рейс, а сплачені кошти повністю анулюються і не повертаються.
- 9.2.** У разі затримки під час проходження державного кордону — з будь-яких причин, включаючи, але не обмежуючись перевіркою документів, їх невідповідністю або відсутністю, виявленням заборонених предметів чи іншими обставинами, що можуть впливати на тривалість проходження контролю, — Перевізник очікує Пасажира не більше 30 хвилин.
- 9.3.** У випадку індивідуальних перевезень (поїздок, замовлених виключно для одного Пасажира або групи осіб, які подорожують разом), умови та тривалість очікування узгоджуються між сторонами окремо. У такому разі час очікування може бути продовжено за домовленістю з Перевізником, з можливим коригуванням вартості поїздки залежно від тривалості затримки.
- 9.4.** Перевізник залишає за собою право на допустиме технологічне відхилення від графіку та затримку часу виїзду або руху тривалістю до 30 хвилин (тридцяти) хвилин через технічні, логістичні, організаційні чинники або дорожні обставини. Зазначене відхилення від розкладу є узгодженим Сторонами допустимим коригуванням, не може трактуватися як неналежне виконання або порушення Перевізником своїх зобов'язань за цією Офертою, а також повністю виключає право Пасажира вимагати повернення вартості проїзду, виплати неустойки чи висунення будь-яких інших матеріальних претензій.

10. Орієнтовні строки прибуття та графік руху

- 10.1.** Час прибуття, зазначений Перевізником, є орієнтовним та не гарантується. Фактична тривалість рейсу безпосередньо залежить від специфіки проходження прикордонного, митного та інших видів державного контролю, черг на кордоні, процесуальних дій уповноважених органів влади, дорожніх умов, погоди, введення комендантської години, а також інших зовнішніх обставин, які перебувають поза межами розумного контролю Перевізника.
- 10.2.** Розклад може бути змінений з операційних, технічних, організаційних або логістичних причин, у тому числі з причин, зазначених у пункті 11.1 цього Договору.

11. Відповідальність Сторін

- 11.1.** Перевізник повністю звільняється від цивільно-правової відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору, включаючи зміну розкладу, затримку чи скасування

виїзду або запізнення до пункту призначення, якщо такі події зумовлені чинниками, що перебувають поза межами його розумного контролю, зокрема: форс-мажорними обставинами (воєнними діями, стихійними лихами, погодними аномаліями), актами чи процесуальними діями контролюючих і державних органів, тривалістю проходження прикордонного та митного огляду, завантаженістю і чергами в пунктах пропуску, станом автомобільних доріг, а також раптовими технічними несправностями транспортного засобу, які не могли бути виявлені під час обов'язкового передрейсового огляду. Виникнення зазначених обставин є поважною підставою для відхилення від орієнтовного графіка, не може кваліфікуватися як порушення Перевізником своїх зобов'язань і повністю виключає право Пасажира на повернення вартості проїзду, стягнення неустойки, матеріальних чи моральних збитків.

11.2. Перевізник не несе відповідальності за будь-які збитки, втрати або додаткові витрати Пасажира у випадках висадки, передбачених статтею 7 цього Договору, а також у випадках, передбачених пунктами 9.1 та 9.2 цього Договору, якщо Пасажир запізнився, був відсутній або затримався під час проходження контролю, внаслідок чого Перевізник був змушений продовжити поїздку без нього. Такі ситуації не є порушенням зобов'язань Перевізника та не дають права на повернення коштів.

11.3. Перевізник за жодних обставин не приймає на себе відповідальність та повністю звільняється від обов'язку відшкодовувати будь-які прямі, непрямі, випадкові, побічні чи упущені фінансові вигоди Пасажира, включаючи збитки від пропуску (запізнення на) авіаційні, залізничні, морські чи автомобільні рейси третіх перевізників, а рівно й втрату комерційних або туристичних бронювань, готелів, зміну особистих чи ділових планів Замовника, якщо зміна розкладу або затримка прибуття до пункту призначення викликана обставинами, викладеними в пункті 11.1 цього Договору, або загальною специфікою міжнародного (міжміського) автомобільного сполучення. Купуючи квиток (акцептуючи цю Оферту), Пасажир офіційно підтверджує, що самостійно несе ризик стикування з іншими видами транспорту і свідомо звільняє Перевізника від майнових претензій у разі зміщення часових графіків рейсу.

11.4. Перевізник не забезпечує і не гарантує стикування із будь-яким іншим транспортом. Розрахунок часу на пересадки, купівля квитків на літаки чи потяги, бронь готелів та реєстрація на сторонні рейси є особистою справою та виключною відповідальністю Пасажира. Будь-які компенсації чи відшкодування витрат, пов'язаних із транспортними послугами, правилами цього Договору не передбачені.

11.5. Будь-які вимоги про відшкодування збитків обмежуються виключно порядком, визначеним пунктом 11.7 цього Договору.

11.6. Перевізник несе відповідальність лише у випадку скасування рейсу з його вини, якщо така причина не пов'язана з обставинами, зазначеними у пункті 11.1 цього Договору. У такому разі Пасажир має право вимагати повернення всіх фактично сплачених коштів протягом 3–7 (трьох–семи) робочих днів або, за власним бажанням, зарахувати організаційний платіж на внутрішній баланс для використання при бронюванні іншої поїздки протягом 12 (дванадцяти) місяців.

11.7. Компенсація:

11.7.1. Компенсація можлива лише в межах вартості невиконаної частини поїздки, і виключно у випадку, коли така частина не була виконана з вини Перевізника та за відсутності обставин, зазначених у пункті 11.1 цього Договору.

- 11.7.2.** Перевізник за жодних умов не компенсує Пасажиру витрати на придбання квитків на інші види транспорту (включаючи літаки, потяги чи автобуси третіх осіб), оплату готелів, оренду житла, харчування, мобільний зв'язок, а також будь-які інші супутні, непрямі або випадкові фінансові втрати.
- 11.8.** Пасажир несе матеріальну відповідальність за пошкодження майна Перевізника, у тому числі салону, сидінь, обладнання або іншого інвентарю транспортного засобу, здійснене умисно або через необережність.
- 11.9.** Пасажир несе повну відповідальність за поведінку тварини, яку він перевозить, а також за забезпечення належних умов її перевезення (наявність переноски, засобів фіксації, необхідних документів тощо). Пасажир відшкодовує збитки, завдані діями або поведінкою тварини, у тому числі шкоду майну Перевізника або дискомфорт, завданий іншим пасажиром.

12. Конфіденційність та захист персональних даних

- 12.1.** Перевізник збирає та обробляє персональні дані як самого Пасажира, так і третіх осіб, чиї відомості передаються для оформлення замовлення, розрахунків чи організації рейсу. Ця діяльність здійснюється суворо в межах чинного законодавства України «Про захист персональних даних» та внутрішньої Політики конфіденційності Компанії.
- 12.2.** Правила обробки інформації (Політика конфіденційності) опубліковані у відкритому доступі на веб-ресурсі Перевізника та надає можливість вивчити цей документ до моменту надання персональних даних.
- 12.3.** Укладаючи цей Договір (акцептуючи Оферту), Пасажир офіційно засвідчує, що мав безперешкодний доступ до Політики конфіденційності Перевізника та повністю ознайомився з її змістом.

13. Форс-мажор

Сторони звільняються від цивільно-правової відповідальності за неналежне виконання або невиконання умов цього Договору, якщо таке порушення зумовлене дією форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), належним чином засвідчених згідно з вимогами чинного законодавства України. Протягом усього періоду дії обставин непереборної сили виконання зобов'язань Сторін призупиняється та пролонгується на строк їх тривалості.

14. Заключні положення

- 14.1.** Цей Договір вважається укладеним і набуває чинності з моменту беззастережного прийняття (акцепту) його умов Пасажиром. Факт акцепту засвідчується будь-якими фактичними діями Клієнта, що свідчать про намір отримати послугу трансферу (зокрема, бронюванням, реєстрацією замовлення, внесенням повної вартості чи забезпечувального внеску, а також безпосередньою посадкою в салон транспортного засобу).
- 14.2.** Фінансування або оплата поїздки, виконана на користь Пасажира будь-якою третьою особою, не прирівнюється до акцепту цієї Публічної оферти. Набуття чинності цим Договором відбувається лише

за особистим волевиявленням Пасажира через виконання дій, регламентованих пунктом 14.1. цього Договору. Оплата третьою особою не надає їй жодних прав Пасажира.

14.3. Перевізник не зобов'язаний перевіряти підстави здійснення оплати третьою особою та не несе відповідальності за правовідносини між Пасажиром і такою особою.

14.4. Усі розбіжності та конфліктні ситуації Сторони вирішують за допомогою мирного переговорного процесу. Якщо згоди та компромісу не буде досягнуто, захист порушених прав та врегулювання спору здійснюється в судовому порядку згідно з чинним процесуальним законодавством України.

© 2026 «STRAUS EUROEXPRESS». Усі права захищено. Текст даного договору охороняється авторським правом. Будь-яке використання матеріалів без згоди правовласника заборонено.