

ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

Редакція від «10» серпня 2026 року

1. Загальні положення

1.1. Цей регламент (далі — «Політика») встановлює єдині правила захисту та принципи опрацювання інформації особистого характеру, що збирається Товариством з обмеженою відповідальністю «СТРАУС ЄВРОЕКСПРЕС» (надалі — «Перевізник» або «Компанія»). Дія Політики поширюється на всіх фізичних та осіб, чиї дані обробляються під час оформлення, координації чи безпосереднього надання послуг із пасажирських перевезення.

1.2. Володільцем персональних даних у розумінні Закону України «Про захист персональних даних» є Товариство з обмеженою відповідальністю «СТРАУС ЄВРОЕКСПРЕС» (код ЄДРПОУ 46242265, адреса: Україна, 04202, м. Київ, вул. Калнишевського, буд. 6, прим. 65).

Для звернень щодо обробки персональних даних та реалізації прав суб'єкта персональних даних можна використовувати такі контактні дані:

Електронна пошта: straus.euroexpress@gmail.com

Телефон: [+38 095 824 60 60](tel:+380958246060)

1.3. Політика розроблена відповідно до Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про інформацію», інших нормативно-правових актів України, що регулюють питання захисту персональних даних, а також з урахуванням практики їх застосування.

1.4. Компанія здійснює обробку персональних даних на засадах законності, добросовісності, пропорційності, мінімізації обсягу персональних даних, точності, актуальності та належного захисту від несанкціонованого доступу, втрати, знищення чи іншої неправомірної обробки.

1.5. Ця Політика є загальнодоступною та розміщується на офіційному вебсайті Компанії, у разі оформлення замовлення через телефон, електронну пошту, офіційний вебсайт або інші офіційні канали комунікації Компанії, Компанія

вживає розумних заходів для надання можливості ознайомитися з цією Політикою до надання персональних даних.

2. Визначення термінів

У цій Політиці терміни вживаються у такому значенні:

Персональні дані — відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути ідентифікована.

Обробка персональних даних — це будь-які операції з даними пасажирів, включаючи їх збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, використання, передачу, видалення або знищення.

Суб'єкт персональних даних — фізична особа, персональні дані якої обробляються Компанією.

Замовник — це фізична або юридична особа, яка оформлює послуги пасажирського перевезення у Компанії, незалежно від того, чи здійснює вона поїздки особисто.

Пасажир — фізична особа, якій Компанія безпосередньо надає послуги пасажирського перевезення.

Платник — фізична або юридична особа, яка здійснює оплату послуг Компанії, незалежно від того, чи є вона Замовником або Пасажиром.

3. Склад персональних даних, що обробляє Компанія

3.1. Відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» Компанія обмежує обробку інформації лише тими даними, які є критично важливими для реалізації таких цілей:

- опрацювання звернень клієнтів (поданих через вебсайт або у телефонному режимі);
- розрахунок вартості та підбір оптимальних рейсів;
- оформлення, верифікація та безпосередня реалізація послуг пасажирського перевезення;
- фінансові взаєморозрахунки, фіскальний та бухгалтерський облік;

- дотримання законодавства у сфері міжнародного транспорту, врегулювання претензій та захист юридичних прав компанії.

3.2. Склад зібраних даних залежить від способу замовлення (сайт або телефон) та умов рейсу. Перевізник обробляє такі відомості:

- ідентифікаційні: ім'я, прізвище (як у закордонному паспорті), телефон та e-mail., тощо;
- логістичні: маршрут, пункти посадки/висадки, дата та час поїздки;
- організаційні: кількість пасажирів, об'єм багажу та умови поїздки (наявність дітей, тварин, медичні потреби);
- фінансові: платіжні реквізити, чеки та документи для податкової звітності;
- комунікаційні: історія листування та інформація з телефонних дзвінків диспетчеру;
- технічні (автоматичні): IP-адреса, файли cookie, тип пристрою та браузера для безпеки сайту;
- добровільні: будь-які інші дані, надані клієнтом за власною ініціативою.

3.3. У випадках, коли бронювання або придбання проїзних документів здійснюється Замовником (третьою особою) на користь Пасажира, Компанія здійснює паралельну обробку персональних даних обох суб'єктів. Обсяг такої інформації суворо обмежується відомостями, що є правовою підставою для укладення, правомірної реалізації та документального супроводу договору пасажирського перевезення. Замовник, який передає дані Пасажира по телефону або через вебсайт, несе одноосібну відповідальність за наявність у нього належних правових підстав (згоди Пасажира) на таку передачу відповідно до чинного законодавства.

3.4. У разі, якщо фінансові зобов'язання з оплати послуг виконуються Платником, який не є безпосереднім Замовником або Пасажиром рейсу, Компанія обмежує обробку його персональних даних виключно цілями фінансового контролю. Збір та зберігання таких відомостей здійснюються в мінімально необхідному обсязі, що є обов'язковим для верифікації транзакцій, належного формування первинної документації, ведення бухгалтерського та

податкового обліку, а також для забезпечення повної відповідності фінансовому законодавству України.

3.5. Компанія за загальним правилом не збирає, не накопичує та не обробляє особливі (чутливі) категорії персональних даних, зокрема відомості щодо расової чи етнічної приналежності, релігійних, політичних або світоглядних переконань, членства в організаціях, генетичних чи біометричних параметрів суб'єктів.

Винятком із цього правила є випадки, коли інформація про стан здоров'я або фізичні обмеження особи добровільно надається Пасажиром (чи Замовником) з метою забезпечення спеціальних умов міжнародного перевезення (наприклад, організація належного місця для осіб із маломобільних груп чи медичними потребами), а також коли така обробка є обов'язком компанії згідно із профільним законодавством.

3.6. Компанія не покладає на себе обов'язок щодо верифікації та перевірки автентичності (достовірності) персональних даних, що делегуються Замовником, Пасажиром або Платником через телефонний зв'язок чи електронні форми вебсайту. При отриманні інформації Перевізник керується презумпцією добросовісності та виходить із правового припущення, що всі надані відомості є повними, юридично чинними, актуальними на момент внесення та отриманими від суб'єктів персональних даних на законних підставах. Ризики та відповідальність за наслідки, спричинені наданням недостовірної, помилкової або застарілої інформації, у повному обсязі покладаються на особу, яка її надала.

4. Правові підстави та цілі опрацювання персональних даних

4.1. Компанія здійснює обробку інформації особистого характеру виключно за наявності легітимних правових підстав, згідно Закону України «Про захист персональних даних».

4.2. Ініціювання, укладення та реалізація договірних зобов'язань: Обробка відомостей є обов'язковою умовою для здійснення попереднього

бронювання місць, верифікації платежів (транзакцій передплати чи повної вартості), належного оформлення, а також для безпосереднього надання послуг з пасажирського перевезення та супроводу клієнта на маршрут.

4.3. Виконання обов'язкових зобов'язань Перевізника перед державою: Акумулявання та систематизація даних здійснюються з метою дотримання Компанією вимог чинного податкового, фінансового, митного, транспортного та ліцензійного законодавства України.

4.4. Окремі види обробки здійснюються лише за умови прямої згоди користувача. Ця підстава застосовується для збору файлів cookie на сайті, а також для надсилання сервісних та маркетингових сповіщень (про рейси, акції та умови поїздок) через Viber, Telegram, SMS та e-mail тощо.

4.5. Забезпечення безпеки та захист життєво важливих інтересів: У разі виникнення форс-мажорних обставин, дорожньо-транспортних пригод або раптового погіршення стану здоров'я пасажирів під час рейсу, Перевізник має право обробляти та передавати персональні дані (зокрема екстреним та медичним службам) задля захисту життя, здоров'я та фізичної недоторканності особи.

5. Порядок обробки персональних даних

5.1. Компанія здійснює обробку персональних даних відповідно до вимог законодавства України із застосуванням автоматизованих, неавтоматизованих або змішаних способів обробки.

5.2. Право доступу до персональних даних пасажирів надається виключно обмеженому колу осіб, до якого належать працівники Компанії, екіпажі транспортних засобів (водії), офіційні представники на пунктах посадки, а також залучені контрагенти та субпідрядники, які забезпечують технічну чи логістичну організацію рейсів. Кожна з перелічених осіб отримує доступ до інформації в суворо обмеженому обсязі (принцип мінімізації даних) і виключно для належного виконання своїх посадових, договірних чи інших

нормативно визначених функцій, будучи при цьому пов'язаною зобов'язанням щодо нерозголошення конфіденційної інформації.

5.3. З метою підтримання безперебійної працездатності, оптимізації та безпеки вебсайту, Перевізник інтегрує сучасні інформаційні системи, спеціалізоване програмне забезпечення та сторонні технічні рішення, що забезпечують коректне функціонування онлайн-сервісів бронювання. Специфіка, алгоритми та правові аспекти адміністрування цифрових маркерів, включаючи технологію файлів cookie та аналогічні мережеві інструменти ідентифікації сесій, детально регламентуються у Розділі 10 цієї Політики.

5.4. Компанія підтримує актуалізацію наявних масивів персональних даних на підставі відомостей, що безпосередньо депонуються суб'єктом даних або третіми особами, які діють на законних правових підставах. При цьому Перевізник не бере на себе процесуальних зобов'язань щодо примусової перевірки чи автентифікації наданої інформації, за винятком випадків, коли проведення такої верифікації є безальтернативною вимогою профільного законодавства України або імперативних правил транспортного сполучення.

5.5. Після повної реалізації цілей, для яких збиралися персональні дані, або після закінчення встановлених цією Політикою строків їх архівації, такі відомості підлягають безповоротному вилученню, стиранню чи фізичному знищенню. Подальше довготривале зберігання інформації у знеособленому або систематизованому вигляді допускається виключно у випадках, прямо передбачених податковим, бухгалтерським або архівним законодавством України (зокрема, для фіскальної звітності за виконані рейси).

6. Умови санкціонованої передачі та розкриття персональних даних третім особам

6.1. Компанія дотримується суворого режиму конфіденційності та не здійснює санкціонованого розкриття, відчуження або передачі персональних даних пасажирів будь-яким третім сторонам. Винятком є випадки, які прямо регламентовані положеннями цієї Політики, зумовлені специфікою виконання договору перевезення, або безальтернативно передбачені імперативними нормами законодавства;

6.2. Перевізник впроваджує жорстку заборону на передачу відомостей особистого характеру третім особам (включаючи комерційні структури, маркетингові агенції чи сторонніх провайдерів) з метою їх подальшого використання у власних комерційних, рекламних чи інших автономних цілях. Будь-який трансфер даних за межі Компанії можливий виключно у правовому полі, визначеному цією Політикою, або для виконання прямих приписів органів державної влади, суду чи контролюючих інституцій.

6.3. Делегування або розкриття персональних даних третім сторонам здійснюється Компанією виключно в межах принципу цільового обмеження та мінімізації даних — у межах, об'єктивно необхідних для реалізації конкретних логістичних, фінансових та правових завдань. Передача відомостей допускається таким категоріям одержувачів:

- внутрішньому персоналу та екіпажам: співробітникам, водіям транспортних засобів, офіційним представникам та субпідрядникам Перевізника для безпосередньої організації посадки, транзиту та супроводу пасажирів на маршруті;
- логістичним партнерам: особам, які залучаються Компанією на договірних засадах для координації, диспетчеризації або операційного забезпечення поїздок;
- професійним консультантам: профільним організаціям та експертам, що забезпечують комплексний аутсорсинг бухгалтерського обліку, фінансової звітності, юридичного супроводу, внутрішнього аудиту або претензійної роботи;
- технологічним провайдерам: постачальникам IT-рішень, хмарних інфраструктур, хостингу, CRM-систем та програмного забезпечення, які використовуються для підтримання стабільної роботи вебсайту, систем онлайн-бронювання та захисту баз даних;
- фінансовим інституціям: банківським установам, ліцензованим платіжним сервісам та еквайринговим платформам, що інтегровані для безпечного проведення онлайн-розрахунків, верифікації транзакцій та повернення коштів;
- інституціям державної влади: органам правопорядку, судовим інстанціям, фінансовим службам, а також органам прикордонного та митного контролю України. Така передача здійснюється для виконання імперативних приписів законодавства, проходження прикордонних

процедур під час міжнародного пасажирського перевезення або на підставі офіційних запитів компетентних органів у межах їхніх повноважень.

6.4. Компанія здійснює передачу персональних даних виключно в обсязі, необхідному для організації та надання послуг, виконання договору, здійснення розрахунків, виконання вимог законодавства України та досягнення інших цілей обробки персональних даних, визначених цією Політикою.

6.5. Будь-які треті особи, які отримують доступ до персональних даних у процесі забезпечення операційної діяльності Компанії або під час безпосереднього надання логістичних послуг, пов'язані суворими зобов'язаннями щодо підтримання режиму конфіденційності та впровадження належних технічних і організаційних заходів кібербезпеки. Зазначені суб'єкти мають право опрацьовувати отриману інформацію виключно в межах та обсягах, що чітко визначені їхніми посадовими інструкціями, цивільно-правовими договорами чи іншими нормативно-правовими обов'язками, якщо імперативні норми законодавства України не встановлюють інший порядок.

7. Хронологічні строки та порядок зберігання персональних даних

7.1. Компанія здійснює архівацію та зберігання інформації особистого характеру протягом періоду, який не перевищує часові межі, об'єктивно необхідні для реалізації задекларованих цілей опрацювання, за винятком випадків, коли безальтернативно триваліші строки детерміновані імперативними нормами чинного законодавства України або положеннями цієї Політики.

7.2. Граничні строки утримання персональних даних Перевізником визначаються тривалістю процесуальних дій та юридичних процедур, що є обов'язковими для:

- оперативного опрацювання, аналізу та надання офіційних відповідей на вхідні запити, претензії, заяви чи рекламації клієнтів;
- повного логістичного забезпечення, диспетчеризації та фактичного виконання пасажирського перевезення;
- верифікації безготівкових транзакцій, проведення фінансових розрахунків та виконання зустрічних грошових зобов'язань;
- належного формування первинної фінансової документації, ведення податкового, бухгалтерського, статистичного та іншого обов'язкового обліку;
- комплексного захисту майнових та процесуальних інтересів Компанії в межах досудового врегулювання спорів, медіації або ведення судових проваджень у судах будь-яких інстанцій;

7.3. Записи телефонних розмов, які фіксуються для моніторингу якості клієнтського сервісу, аналізу роботи диспетчерів та розв'язання спірних ситуацій, зберігаються в операційній системі протягом періоду, зумовленого досягненням зазначених цілей. Як правило, цей строк обмежений 6 (шістьма) календарними місяцями з моменту здійснення аудіозапису, окрім випадків, коли пролонгація зберігання є юридично необхідною для захисту законних прав та інтересів Перевізника або на виконання процесуальних приписів правоохоронних органів.

7.4. Після остаточного досягнення цілей, для яких акумулювалися персональні дані, або у разі настання фінальної дати закінчення строків їх легітимного зберігання, Компанія забезпечує безповоротне стирання, видалення з електронних баз даних або фізичне знищення відповідних матеріальних носіїв, якщо інше не регламентовано імперативними правовими нормами.

8. Права суб'єкта персональних даних

8.1. Кожен пасажир, замовник або платник, як суб'єкт персональних даних, володіє повним обсягом невідчужуваних прав, регламентованих Законом України «Про захист персональних даних».

8.2. Зокрема, суб'єкт відомостей особистого характеру має законне право:

- на прозорість та інформованість: безперешкодно отримувати від Компанії вичерпні відомості про алгоритми, правові підстави, цілі та способи опрацювання своєї персональної інформації;
- на доступ до джерел: запитувати та одержувати інформацію щодо конкретних каналів збору (вебсайт чи телефонний зв'язок), детального складу, структури та змісту своїх даних, які зберігаються в інформаційних системах Перевізника;
- вимагати припинення обробки або видалення персональних даних у випадках, передбачених законодавством України; – звертатися до Компанії з питань обробки персональних даних; – звертатися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду у разі порушення своїх прав.

8.3. Для реалізації своїх прав суб'єкт персональних даних може звернутися до Компанії за контактними даними, зазначеними у пункті 1.2 цієї Політики.

8.4. Компанія розглядає звернення суб'єктів персональних даних та вживає необхідних заходів за результатами їх розгляду у порядку та строки, встановлені законодавством України.

9. Організаційно-технічні заходи забезпечення безпеки та захисту даних

9.1. Компанія застосовує комплекс організаційно-технічних заходів кібербезпеки для захисту персональних даних пасажирів від витоку, втрати, зміни або несанкціонованого доступу. Безпека забезпечується шляхом шифрування мережевих з'єднань вебсайту, суворого обмеження прав доступу персоналу та регулярного моніторингу систем на наявність уразливостей.

9.2. Доступ до персональних даних мають лише співробітники та підрядники Перевізника, яким це необхідно для обслуговування пасажирів чи технічного супроводу сайту. Вони отримують інформацію в мінімальному обсязі та несуть персональну відповідальність за нерозголошення, що діє також після припинення співпраці з Компанією.

9.3. Компанія здійснює адміністрування та обробку персональних даних у безкомпромісній відповідності до нормативно-правових актів України.

9.4. Незважаючи на вжиті Компанією заходи захисту, передача інформації через мережу Інтернет пов'язана з певними ризиками та не може гарантувати абсолютну безпеку. У зв'язку з цим Компанія не несе відповідальності за порушення безпеки даних, що сталися внаслідок обставин, які перебувають поза межами її розумного контролю.

10. Використання файлів cookie

10.1. Для стабільної роботи та безпеки сайту Перевізник використовує файли cookie та локальне сховище. Ці технології необхідні для авторизації користувачів, збереження налаштувань інтерфейсу (мови, параметрів пошуку, даних бронювання), збору деперсоніфікованої статистики та загальної оптимізації вебресурсу.

10.2. Файли cookie — це невеликі текстові дані, що автоматично зберігаються на пристрої Користувача при відвідуванні вебсайту. Вони діють як технічні маркери для розпізнавання пристрою при повторних візитах, збереження персональних налаштувань та збору аналітики про використання вебресурсу Перевізника.

10.3. Під час роботи з сайтом автоматично фіксуються технічні дані: IP-адреса, параметри браузера й пристрою, тривалість сесії та переглянуті сторінки. Збір цієї інформації є обов'язковим для захисту платформи від кіберзагроз, її стабільної роботи та веб-аналітики.

10.4. З метою збору статистики Перевізник може залучати сторонні аналітичні інструменти, які здійснюють обробку деперсоніфікованих даних користувачів на підставі власних регламентів та умов конфіденційності.

10.5. Користувач може в будь-який момент обмежити, заблокувати або видалити файли cookie через налаштування свого браузера. Проте повне або часткове відключення цих файлів може обмежити доступ до окремих функцій сайту та порушити коректність його роботи.

11. Порядок внесення змін до Політики

11.1. Перевізник залишає за собою право в односторонньому порядку змінювати цю Політику у разі оновлення законодавства, трансформації бізнес-процесів або зміни алгоритмів обробки даних.

11.2. Будь-які оновлення документа набувають юридичної сили з дати їх публікації на вебсайті, якщо безпосередньо у тексті нової редакції не вказано інший строк.

11.3. Користувачі зобов'язані самостійно відстежувати актуальність Політики шляхом її періодичного перегляду на вебресурсі Компанії.