**ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ**

**ПРЕАМБУЛА**

Будь ласка, уважно прочитайте Договір публічної оферти, правила і умови, перед тим, як користуватися послугами компанії ТОВ «ЕРАБУС» (далі за текстом як Компанія).

Якщо Ви не згодні з Договором публічної оферти, правилами та умовами, будь ласка, не користуйтеся сайтом Компанії.

Зверніть увагу, що Договір публічної оферти, правила і умови можуть змінюватися без попередження. Зміни в Договорі публічної оферти, правилах і умовах набирають чинності з моменту їх публікації на сайті Компанії.

Здійснення вами оплати є свідченням вашого безумовного акцепту договору публічної оферти та погодження з правилами й умовами, визначеними Компанією.

**Текст від 01 березня 2019 року.**

Товариство з обмеженою відповідальністю «ЕРАБУС» (далі Компанія), ЄДРПОУ 39430443, адреса: 89600, місто Мукачево, вулиця Слов’янська, 10, Закарпатської області, Україна, керуючись статтею 633 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу осіб (далі Користувач) укласти Договір публічної оферти (далі Договір), з метою пошуку та/або придбання квитків за допомогою сайту Компанії, та/або додаткових сервісів Компанії.

Користувач може діяти в межах Договору від свого імені та на свою користь та/або від імені третьої сторони та на її користь, у такому випадку Користувач діє виключно в межах повноважень наданих третьою стороною.

Компанія є суб’єктом надання послуг перевезення.

Квиток (у тому числі і електронний квиток) - проїзний документ встановленої форми, який дає право пасажиру на одержання транспортних послуг автобусного перевезення, створений в автоматизованій системі Компанії, надсилається на електронну адресу вказану при замовленні або іншим чином видається Користувачу.

Номер квитка є номером договору публічної оферти і номером договору пасажирського перевезення.

Користувач і Компанія обізнані із загальними вимогами укладання Договорів, додержання яких є необхідним для чинності правочину, володіючи повним обсягом цивільної дієздатності та цивільної правоздатності, мають відповідні повноваження на укладання такого правочину, повністю усвідомлюючи значення своїх дій та згідно з вільним волевиявленням, яке відповідає внутрішній волі учасників цього правочину, маючи на меті реальне настання правових наслідків, розуміючи правову природу цього правочину, а також свої права та обов’язки за Договором, у відповідності до чинного законодавства уклали цей Договір про нижчевикладене:

1. **ПРЕДМЕТ**
   1. За Договором, Компанія надає послуги продажу Квитків на перевезення пасажирів та їх багажу автомобільним транспортом у міжнародному сполученні та територією України, у відповідності до дати, часу та напрямку обраного Користувачем, попереднього продажу квитків, бронювання місць, замовлення квитка по телефону, переоформлення квитка, пошуку оптимального розкладу за запитом Користувача, сервісне обслуговування користувача, у тому числі підтримку Користувача, додаткові послуги за запитами Користувача (далі Послуги).
   2. За Послуги, що надаються, Компанія отримує винагороду, що складається із суми коштів, що входять до вартості Квитка.
   3. Кожне придбання Квитка підпорядковується правилам та умовам Компанії, які є невід’ємною частиною Договору.
   4. Недотримання правил і умов Компанії може призвести до скасування замовлень і відмову у доступі до придбаних послуг, у тому і числі і можливістю скористатись Квитком, без повернення витрачених на його придання коштів.
   5. Придбання Квитка Користувачем на пільгових умовах (безкоштовне перевезення і т.п.) відповідно до законодавства України, здійснюється виключно в касі/офісі відповідного Посередника.
2. **ПРАВА І ОБОВ’ЯЗКИ**
   1. Користувач має право:
3. Отримати послуги за Договором;
4. Скористатись Квитком, у відповідності до обраної дати, часу, місця відправлення;
5. Повернути Квиток, на умовах визначених Компанією;
6. Вимагати компенсації завданих збитків, що виникає з умов Договору, шляхом направлення відповідного звернення на адресу Компанії.
7. У випадку завдання моральної шкоди Користувачу, діями або бездіяльністю Компанії, сума відшкодування, при її доведенні та обґрунтуванні не може перевищувати суму більшу як вартість Квитка.
   1. Користувач зобов’язаний:
8. Здійснити попередню оплату Квитка, у 100% вартості вказаній на сайті;
9. Перевірити дату, час, місто/місце відправлення, місто/місце прибуття одразу після придбання Квитка;
10. Завчасно прибути до місця відправлення;
11. Повідомити Компанію про неможливість використання Квитка з тієї чи іншої причини;
12. Ознайомитись з умовами повернення Квитка;
    1. Компанія має право:
13. Укласти договір перевезення між Користувачем та Компанією, на умовах та в спосіб визначений цим Договором;
14. Встановити та отримати додаткову винагороду з Користувача, за додатково надані сервіси та/або послуги.
15. Компанія має право записувати телефонні розмови з Користувачем та/або Пасажиром, у випадку звернення до сервісного центру та/або у випадку обслуговування Користувача/Пасажира та/або необхідності повідомити Користувача/Пасажира та/або отримати додаткові відомості у відношенню будь якого Квитка, здійсненого за допомогою Сайту.
    1. Компанія зобов’язана:
16. Надіслати Користувачу Квиток відповідно до форми встановленої і прийнятої Постачальником;
17. Повідомити Користувача, про зміни в умовах надання послуг;
18. Повідомити Користувача, про зміну або скасування рейсу;
19. Прийняти звернення від Користувача, розглянути його самостійно або направити для розгляду відповідному органу державної влади;
20. Своєчасно повідомити Користувача про розгляд звернення, а у випадку надсилання звернення третій особі про результати його розгляду (у випадку надходження такої відповіді на адресу Компанії).

ЗАУВАЖТЕ, Компанія, надає відповідь на звернення, способом аналогічним до його надходження. Надсилання відповіді третій стороні (у тому числі і за проханням Користувача) здійснюватися не буде.

1. **ВЗАЄМОРОЗРАХУНКИ**
   1. Кошти отримані від Користувача, в рахунок придбання Квитка належать Компанії.
   2. Користувач одноосібно відповідальний за всі комісійні витрати та інші визначені банком витрати, які можуть бути додані до ціни Квитка або додаткових послуг, емітентом кредитної або дебетної картки, крім випадків, в яких витрати приписані до відповідальності Компанії.
   3. Банківські послуги, пов’язані з переказом коштів в межах Договору, оплачуються Стороною, яка їх здійснює.
2. **ІДЕНТИФІКАЦІЯ**
   1. У якості ідентифікатора Користувача використовується e-mail адреса та/або номер телефону, що вказується при придбанні Квитка.
   2. Зверненням з номера телефону/e-mail адреси залишеної при придбанні Квитка, дозволяє Компанії ідентифікувати Користувача, як належну Сторону Договору з відповідними правами та обов’язками, і дозволяє здійснювати дії по відношенню, як до Договору загалом, так і до конкретно придбаного Квитка.
   3. Звернення Користувача з іншого номера телефону та/або e-mail адреси наданого при придбанні Квитка, дає право Компанії вимагати від Користувача додатково ідентифікувати себе, як належну сторону Договору.
   4. У випадку неможливості ідентифікувати Користувача, як сторону Договору Компанія залишає за собою право відмовити у розгляді звернення.
   5. Відповідальність за збереження та/або доступ до номера телефону та/або e-mail адреси покладається на Користувача.
3. **ПОВЕРНЕННЯ**
   1. Примусове повернення коштів за Квиток:
4. У випадку повідомлення про скасування рейсу, з тієї чи іншої причини, Компанія здійснює повернення Коштів отриманих в якості оплати Квитка, шляхом яким вони надійшли у 100% розмірі до вартості Квитка, або за наявності, пропонує придбати інший Квиток на рейс того самого або іншого Постачальника.
   1. Добровільне повернення:
5. У разі оформлення повернення Квитка, за власної ініціативи Користувача, Компанія повертає кошти Користувачу керуючись даними автоматизованих розрахунків;
6. Умови повернення Квитка відрізняється у відповідності до виду і складу ціни Квитка;
7. Кошти або частина Коштів, при умові вирахування обов’язкових утримань, при поверненні Квитка безпосередньо через Сайт, перераховуються на Користувачу протягом 10 днів після відправлення останнього рейсу з замовлення та/або прийнятого Компанією рішення, щодо повернення Користувачу коштів, шляхом аналогічним надходженню коштів.
8. У випадку незгоди Користувача, з сумою що повернута або підлягає поверненню, рішення щодо суми такого повернення, приймає виключно Компанія.

ЗАУВАЖТЕ, що Постанова Кабінету Міністрів України №176 від 18 лютого 1997 р. «Про затвердження правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту», регулює питання повернення Квитка виключно у касу Автостанції, а також не охоплює поняття Компанії, у відповідності до умов Договору.

* 1. Процедура повернення квитка:

1. Користувач, подає запит на повернення через Сайт, детально описуючи ситуацію або надаючи супровідну інформацію (докази) при подачі запиту на повернення через особистий кабінет.
2. Користувач звертається до Компанії безпосередньо або здійснює спілкування у письмовому вигляді.

У випадку якщо звернення Користувача полягає не тільки в поверненні коштів за замовлення, то це розцінюється, як претензія і подається клієнтом в офіційній формі згідно закону України "Про звернення громадян".

1. **КОМПЕНСАЦІЇ**
   1. У виключних ситуаціях Компанія, має право повернути повну вартість або частину вартості Квитка Користувачу. Таке повернення здійснюється за рахунок власних коштів Компанії.
   2. Компанія не компенсує вартість або частину вартості Квитка придбаного Користувачем, з метою дістатись до пункту пересадки або кінцевого пункту, придбаному на іншому веб-сайті.
2. **УМОВИ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ**
   1. Для здійснення оформлення та придбання Квитка на Сайті необхідно надати певну інформацію, а саме: Ім’я і Прізвище пасажира (номер документу за яким його можна ідентифікувати, діючу е-mail адресу та номер телефону.
   2. Також при покупці необхідно вказати платіжну інформацію, пов'язану з банківськими картками - тобто їх номери і терміни дії. Вводити дану інформацію необхідно при кожній покупці на захищеному сервісі обраної платіжної системи.
3. **ГАРАНТІЇ**
   1. Здійснюючи покупку через Сайт Користувач підтверджує, свою дієздатність та дає згоду на обробку своїх персональних даних.
   2. Користувач погоджуєтеся сплатити ціну Квитка і відповідні податки для всіх зроблених покупок, оплачених кредитними або дебітними картками або іншим дозволеним методом оплати.
   3. Користувач погоджується сплатити всі визначені Компанією кошти у разі якщо платіж не здійснено, повернуто або відхилено банком Користувача.
   4. Компанія, здійснюючи продаж Квитка за допомогою Сайту, підтверджує наявне у нього право на продаж даного Квитка.
   5. Компанія зберігає за собою право на свій розсуд блокувати кредитні та дебетні картки за підозрілу активність.
4. **КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**
   1. Користувач підтверджує згоду з тим, що несе особисту відповідальність за надану для збереження конфіденційної інформації.
   2. Компанія не несе відповідальності за будь-які збитки, завдані внаслідок несанкціонованого використання конфіденційної інформації залишеної Користувачем.
   3. Вся особиста інформація, отримана Компанією в результаті здійснення замовлень через Сайт зберігається згідно з правилами та положеннями про конфіденційність, які є невід'ємною частиною Договору.
   4. Компанія залишає за собою право використовувати та розкривати інформацію про Користувача або про замовлення здійсненні Користувачем, на умовах дотримання Конфіденційності.
   5. Компанія зберігає за собою право змінювати правила Конфіденційності в будь-який час, виключно в сторону покращення, з подальшим розширенням умов збереження конфіденційної інформації.
5. **ЗГОДА НА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**
   1. Користувач надає згоду та підтверджує, що дані вказані ним при приданні Квитка правдиві, і Користувач має право вказати їх при купівлі Квитка та залишити для подальшої обробки та збереження, у тому числі, але не обмежуючись, для:
6. передачі їх третій стороні, яка тим чи іншим чином пов’язана з цим Договором, або з метою його повного виконання;
7. додаткового інформування Користувача, про статус виконання рейсу, зміни в його умовах;
8. подальшої обробки замовлень Користувача;
9. отриманні сервісних повідомлень, у тому числі щодо акцій, бонусних програм і знижок, що проводяться Компанією.
10. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**
    1. 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.
    2. Користувач особисто несе відповідальність за дотримання умов і правил Компанії та Договору і правил використання Сайту.
    3. Користувач несе одноосібну відповідальність, у зв'язку з не здатністю надати достовірну інформацію, у тому числі і про особу від імені якої він діє в межах даного Договору, включно, але не обмежуючись, за неможливість використання персональної інформації на Сайті, без будь-яких виключень, у тому числі, але не обмежуючись і у випадку відсутності у Користувача достовірної персональної інформації.
    4. Користувач згоден відшкодовувати збитки завдані Компанії, а випадку необхідності, захищати інтереси Компанії (у тому числі, але не обмежуючись засновників, дочірні підприємства, пов'язані компанії, кожного з працівників, директорів, співробітників, агентів, підрядників і представників від будь-яких претензій, збитків, витрат і зобов'язань (включаючи відповідні витрати на юридичну допомогу)), пов’язаних із виконанням умов цього Договору.

ЗАУВАЖТЕ, даний Договір регулює виключно умови придбання обраного Користувачем Квитка, який в свою чергу є свідченням укладення договору Перевезення.

1. **ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**
   1. Сторона звільняється від відповідальності за порушення умов Договору, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок дії або бездіяльності третьої сторони.
   2. Компанія не несе відповідальність за помилки або неточності вчинені Користувачем.
   3. Компанія не несе відповідальності за втрати і збитки, понесені Користувачем в процесі поїздок в різні точки світу.
   4. Компанія не несе відповідальності за збитки та/або втрату квитка на той чи інший вид транспорту, за збитки отримані Користувачем в результаті запізнення автобусу до пункту де Користувач мав здійснити пересадку, у тому числі придбаним одним замовленням через Сайт.
2. **ПРЕТЕНЗІЇ І ПІДСУДНІСТЬ**
   1. Претензійний порядок розгляду звернень є обов’язковим.
   2. При порушення умов Договору однією із Сторін протилежна Сторона має право звернутись до суду. Місце знаходження суду обирається у відповідності до чинного законодавства України.
   3. Спори з приводу Договору, Правил і Умов що є його частиною повинні вирішуватися в індивідуальному порядку.
   4. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства України.
   5. Усі питання щодо відносин між Сторонами, які не врегульовані цим Договором, регулюються чинним законодавством України.
3. **ІНШЕ**
   1. Номер Договору відповідає номеру придбаного Користувачем Квитка.
   2. Датою укладення Договору, є дата здійснення платежу, в рахунок обраного Квитка.
   3. У всьому іншому, що не передбачене Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.
   4. Договір, Правила та Умови є цілісним документом призначеним для Користувача і мають переважаючу юридичну силу, в порівнянні з раніше укладеними письмовими або усними угодами між сторонами. Роздрукована версія даних Правил і Умов або будь-якого іншого повідомлення, створеного спочатку в електронній формі, може розглядатися в судових процесах, пов'язаних з даним Договором, Правилами і Умовами, з тієї ж вагомістю і на тих же умовах, як інші документи, спочатку створені не в електронній, а у фізичній формі.

**ПРАВИЛА І УМОВИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ**

**Загальні вимоги**

Пасажир повинен прибути на посадку на пізніше як за 30 хвилин до від'їзду автобуса. У разі запізнення на посадку відповідальність несе пасажир. Під час руху в салоні і туалеті автобуса заборонено палити, вживати алкогольні напої та наркотики. В разі не виконання цих вимог компанія залишає за собою право зняти пасажира з рейсу без грошової компенсації. Екіпаж автобусу може відмовити перевозити пасажира у випадку:

1. якщо він своїми діями заважає спокою інших пасажирів або створює небезпеку для подорожуючих;
2. помітно в стані сп'яніння;
3. відмови пасажира пред’явити для перевірки перевізнику перед початком міжнародного пасажирського перевезення наявність у пасажирів документів (діючий паспорт встановленого зразка, діюча віза, тощо), необхідних для в'їзду до держави прямування, транзиту, що призвело або могло призвести до перевезення чи спроби перевезення пасажирів через кордон держави прямування без необхідних документів. У випадку відмови пасажира у підтвердженні наявності документів, необхідних для в'їзду до держави прямування, транзиту – договір перевезення вважається розірваним з моменту такої відмови пасажира, а кошти за квиток пасажирові не повертаються. У такому разі пасажир зобов’язаний покинути самостійно автобус. З моменту відмови особи пред’явити документи, зазначені у цьому розділі, така особа не вважається пасажиром перевізника. Перевірка документів пасажира здійснюється перед в’їздом до країни прямування.

Згідно із статтею 42 Закону України «Про автомобільний транспорт» дія договору перевезення пасажира автомобільним транспортом може бути припинена за ініціативою автомобільного перевізника чи водія автомобільного транспортного засобу, якщо пасажир:

1. перебуває у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння;
2. порушує громадський порядок;
3. пред'являє заборонений до перевезення багаж або багаж, який за габаритами не відповідає встановленим нормам;
4. порушує інші вимоги правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.

В разі не виконання цих вимог Компанія залишає за собою право зняти пасажира з рейсу без грошової компенсації.

Пасажир несе відповідальність за спричинені ним матеріальні збитки перевізнику. Діти та молодь до 16 років можуть їхати лише у супроводі дорослих.

Компанія не відповідає перед пасажиром за правильність оформлення та наявність документів, що дають право перетинати кордони країн маршруту.

Компанія не несе відповідальності за порушення пасажиром митних чи еміграційних правил.

При порушенні пасажиром візових режимів (закінчення термінів дії віз, заміна паспорта іншим документом і т.д.) Компанія залишає за собою право не здійснювати перевезення пасажира, а договір перевезення вважається достроково розірваним. Кошти за квиток не повертаються.

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 квитка.

Компанія не відповідає за запізнення під час руху і несвоєчасність прибуття до станцій слідування, якщо це спричинилося незалежними від нього обставинами (в тому числі затримки 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).

Квиток є іменним документом для проїзду автобусом і не може бути переданий іншій особі, дійсний до дати та години виїзду, що вписані в квиток, за умови дотримання пасажиром цих Правил. При посадці потрібно мати роздрукований квиток (якщо немає квитка, дублікат оплачується в сумі 2 євро) та копію документа (наприклад: пенсійне посвідчення, свідоцтво про народження та ін.), який засвідчує знижку (для пасажирів, які використовують знижку).

Перенесення дати поїздки є платною послугою, вартість якої складає гривневий еквівалент 2 євро (у випадку перенесення дати в Україні, оплата відбувається в гривнах, по курсу Національного Банку України). Перенесення фіксованої дати та повернення коштів проводиться в письмовому порядку, шляхом написання заяви про перенесення (повернення коштів) на електронну пошту [erabus.com@gmail.com](mailto:erabus.com@gmail.com), як мінімум за 24 години до відправлення або в офісах компанії. Всі зміни повинні бути вписані в квиток та підтверджені печаткою фірми, що вписувала зміни. Пасажир, що має фіксовану дату зворотного виїзду, зобов'язаний підтвердити її не пізніше як за тиждень до виїзду (без врахування вихідних). У випадку непідтвердження компанія залишає за собою право продати данне місце без грошової компенсації пасажиру. Місця вказуються представником компанії при посадці, місця вказані будь-яким іншим агентом не є дійсними.

Відкрита дата актуальна протягом 6 місяців, але перевізник не зобов'язується закрити відкриту дату у квитку на будь-яку вказану дату пасажиром. Всі зміни по квитку (закриття відкритої дати, зміна дати та ін.) робляться шляхом листування на e-mail: [erabus.com@gmail.com](mailto:erabus@gmail.com) або безпосередньо в офісі компанії.

Пасажир зобов'язаний з'явитися на посадку за 30 хвилин до відправлення.

**Повернення грошей за невикористану подорож**

Гроші за невикористану подорож повертаються виключно компанією в якій був придбаний квиток протягом 30 робочих днів після отримання всіх необхідних документів компанією. Підставою для повернення грошей є бланк (квиток) зі всіма відривними купонами та обкладинкою (копія паспорта, копія довідки про видачу ідентифікаційного коду, оригінал квитанції про оплату квитка, оригінал квитка, оригінал заяви про повернення коштів, при необхідності доручення).

Гроші за невикористану зворотну подорож повертаються за мінусом 10%, якщо була подана заявка на повернення коштів на електронну пошту [erabus.com@gmail.com](mailto:erabus@gmail.com), як мінімум за 24 години до відправлення або в офісах компанії.

У разі повернення квитка на автобус у строк понад три доби до його відправлення, передбаченого розкладом руху, пасажирові повертається сплачена сума за мінусом 30% вартості квитка.

У разі повернення квитка на автобус у строк за добу до його відправлення особі повертається сплачена сума за мінусом 50% вартості квитка.

Повернення квитка на зазначений автобус у добу відправлення не здійснюється, кошти не повертаються.

Пасажир має право на повернення квитка протягом трьох діб з моменту відправлення автобуса у разі хвороби або нещасного випадку, що підтверджується відповідними документами. У такому разі йому відшкодовується сплачена сума, крім квитків, або безоплатно переоформляється квиток на інший автобус.

**Перевезення багажу**

Кожен пасажир має право на перевезення 1 місця багажу розміром 40x60x80 сантиметрів, загальною вагою до 30 кг на 1 особу та ручного багажу вагою до 5 кг (умови перевезення багажу відрізняються в залежності від країни.)

При перевищенні даних лімітів щодо ваги і розмірів за багаж береться доплата як за додатковий багаж. Додатковий багаж перевозиться при наявності вільного місця в багажному відділенні автобуса, за який береться оплата. Додатковий багаж не повинен перевищувати розмірів та ваги основного багажу. Не перевозиться багаж негабаритних розмірів (холодильники і т.п.).

Перевізник не відповідає за ручний багаж. Перевізник несе відповідальність за знищений або пошкоджений багаж у багажному відділенні автобуса тільки якщо це сталося з вини перевізника, що доведено пасажиром, але не більше ніж на суму 100 Євро на особу за умови подання заяви не пізніше ніж 10 днів з дня виїзду автобуса.

Заборонено перевозити багаж, що загрожує безпеці або здоров'ю інших пасажирів. Перевізник не відповідає за втрату пасажиром грошей, біжутерії, паспорта, цінних паперів, колекційних речей, речей, які мають наукову цінність та інших цінностей, що не знаходяться у багажному відділенні автобуса. Пасажир особисто несе відповідальність за легальність власного багажу. При ускладненнях на кордоні перевізник має право відмовитися від виконання обов'язків по перевезенню багажу і продовжити рейс без вказаного багажу.