

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПЕРЕВЕЗЕННЯ № 01/01-0026H2O
пасажирів транспортом ТОВ «H2OTранспорт»

м. Ужгород

«07» січня 2026 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «H2OTранспорт», в особі директора Кухти Станіслава Івановича, який діє на підставі Статуту, далі іменоване, як **Перевізник** з однієї сторони, публічно пропонує необмеженій кількості фізичних осіб, далі іменовані окремо кожна, як **Пасажир** й діє на основі власного волевиявлення, можливість скористатись послугами перевезення (далі за текстом Перевізник і Пасажир також іменуються разом **Сторони**, та кожна окремо **Сторона**), для чого публікує цей Публічний договір перевезення пасажирів та багажу транспортом ТОВ «H2OTранспорт» (далі за текстом **Договір**) про наступне:

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ЗАПЕВНЕННЯ СТОРІН

1.1. Кожна із Сторін укладенням цього Договору підтверджує, що:

1.1.1. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною цивільною дієздатністю, а також усіма правами і повноваженнями, необхідними і достатніми для укладення і виконання цього Договору відповідно до його умов.

1.1.2. Не існує жодних законних або договірних обмежень на укладення Сторонами даного Договору.

1.1.3. Текст цього Договору, що розміщений на сайті <https://h2o.net.ua/> (надалі — «офіційний Веб-сайт») та за адресою: вул. О. Радищева б. 11, м. Ужгород, Закарпатська обл. (надалі — «Адреса»), є публічною офертою (відповідно до ст. 633, 641 Цивільного кодексу України) й пропонується для ознайомлення Пасажиру для здійснення акцепту (прийняття умов цього Договору) (надалі — «Публічна оферта»).

1.1.4. **Акцептом Оферти**, що є повним, безумовним та беззастережним прийняттям Пасажиром усіх умов даного Договору без винятку (відповідно до ст. 642 Цивільного кодексу України), **вважається здійснення Пасажиром замовлення та/або фіксованого бронювання** логістичної послуги Перевізника через будь-які офіційні канали зв'язку (офіційний Веб-сайт, чат-бот H2O, мобільний додаток, телефонний дзвінок диспетчеру або офіційний месенджер). Пасажир може діяти в межах Договору від свого імені та на свою користь або від імені та на користь третіх осіб (інших пасажирів при групових чи корпоративних трансферах), у такому випадку Пасажир гарантує наявність у нього повноважень на акцепт та несе солідарну фінансову відповідальність за оплату.

1.2. Даний Договір є Публічним та відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України, його умови є однаковими для всіх Пасажирів без винятку, незалежно від обраного ними способу розрахунків (з попередньою оплатою або з оплатою під час/наприкінці рейсу).

1.3. Ухвалення (акцепт) даного Договору означає, що Пасажир повністю ознайомлений з графіком, маршрутом, вартістю послуг та бере на себе безумовне

юридичне та фінансове зобов'язання здійснити повну (100%) оплату замовленого трансферу у порядку, визначеному Розділом 4 цього Договору.

1.4. Даний Договір вважається укладеним (акцептованим) та набуває повної юридичної сили з моменту оформлення та підтвердження бронювання Перевізником. З цього моменту у Перевізника виникає зобов'язання забронювати місце в ТЗ (забезпечити рухомий склад), а у Пасажира — обов'язок оплатити це бронювання/місце, незалежно від фактичного моменту внесення грошових коштів (до рейсу чи в кінці рейсу).

1.5. Договір має повну юридичну силу відповідно до ч. 1 ст. 642 Цивільного кодексу України і є рівносильним укладенню двостороннього письмового Договору, скріпленого підписами Сторін.

1.6. Проїзний документ (Бланк підтвердженого бронювання / Електронний квиток) — документ встановленої Перевізником форми, який автоматично або через диспетчера направляється Пасажиру після оформлення замовлення. Він підтверджує факт укладення Договору, є офіційним закріпленням посадкового місця за Пасажиром у ТЗ на конкретну дату/час для індивідуального, групового чи корпоративного рейсу.

- Проїзний документ підтвердженого бронювання надає право на посадку та трансфер як для клієнтів, що сплатили передоплати, так і для клієнтів, що розраховуються при посадці в ТЗ та/або протягом здійснення рейсу (поїздки).
- Проїзний документ не є документом, що підтверджує факт сплати коштів у розумінні податкового законодавства України, а виступає підставою для проведення розрахунку за конкретний рейс (поїздки).

1.7. Розрахунковий документ (Фіскальний чек ПРРО) — фіскальний чек (у тому числі електронний фіскальний чек), створений у паперовій або електронній формі шляхом реєстрації через Програмний реєстратор розрахункових операцій (ПРРО) Перевізника, який засвідчує факт отримання Перевізником грошових коштів від Пасажира.

- Для Пасажирів, які здійснюють передоплату, електронний фіскальний чек ПРРО надсилається в електронному вигляді (месенджер, e-mail) безпосередньо у момент онлайн-оплати.
- Для Пасажирів, які здійснюють оплату при посадці, у ході руху ТЗ або у кінцевому пункті призначення до висадки, уповноважений водій Товариства в обов'язковому порядку генерує та видає фіскальний чек ПРРО (паперовий або електронний) суворо у момент фактичної передачі грошових коштів (або успішного проведення платіжної картки через термінал/сканування QR-коду еквайрингу) в салоні транспортного засобу.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором Перевізник зобов'язується надати Пасажиру комплексну послугу з міжнародного чи внутрішнього автомобільного перевезення (трансферу) пасажирів та їх багажу (надалі — Послуга) згідно з обраним та підтвердженим через офіційні логістичні канали зв'язку Перевізника маршрутом, а Пасажир зобов'язується прийняти вказану Послугу та беззастережно оплатити її в повному обсязі у порядку, строки та на умовах, визначених цим Договором.

2.2. Комплексна послуга трансферу за своїм юридичним та економічним змістом є неподільною і складається з двох послідовних та взаємопов'язаних етапів, кожен з яких є невід'ємною частиною предмета цього Договору:

- **Етап I: Організаційно-резерваційний (Бронювання місця)** — включає в себе реєстрацію замовлення Пасажира в логістичній системі Перевізника, індивідуальне закріплення та резервування посадкового місця за Пасажиром у конкретному транспортному засобі (ТЗ) на обрану дату і час, вилучення цього місця з вільного продажу для інших потенційних клієнтів, а також диспетчерське та логістичне планування маршруту.
- **Етап II: Транспортно-логістичний (Безпосереднє перевезення)** — включає в себе подачу узгодженого ТЗ у пункт посадки, прийняття Пасажира та його багажу до салону/багажного відділення ТЗ водієм Перевізника та безпосереднє перевезення за визначеним маршрутом до кінцевого пункту призначення.

2.3. Сторони погодили, що для Пасажирів, які обирають спосіб розрахунку з попередньою оплатою, фінансове зобов'язання щодо оплати Етапу I та Етапу II виконується в момент оформлення бронювання на офіційному Веб-сайті або через чат-бот.

2.4. Сторони погодили, що для Пасажирів, які здійснюють бронювання без попередньої оплати, виконання Перевізником Етапу I (Бронювання місця та вилучення його з продажу) є достатньою та повноцінною підставою для виникнення у Пасажира зустрічного безумовного зобов'язання оплатити 100% вартості комплексної Послуги при посадці в ТЗ, у ході руху ТЗ або в кінцевому пункті призначення до моменту висадки, а також нести відповідальність у вигляді сплати вартості комплексної Послуги, за аналогією з пасажирами, які здійснили передоплату, у разі неявки або скасування замовлення з порушенням встановлених строків.

2.5. Умови цього Договору повністю поширюються як на індивідуальні трансфери, так і на групові та корпоративні перевезення. При цьому, конкретні параметри рейсу нерегулярних перевезень (анкетні дані Пасажира/ів, дата підтвердження бронювання, номер проїзного документу, кількість пасажирів, вартість проїзду, дата та час відправлення) фіксуються в Проїзному документі (бланку підтвердженого бронювання), що є невід'ємною частиною цього Договору.

3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1. Вартість Послуги визначається Перевізником відповідно до затверджених внутрішніх тарифів та фіксується у Проїзному документі (електронному квитку / бланку підтвердженого бронювання). Усі розрахунки між Пасажиром (Замовником) та Перевізником (резидентом України) здійснюються виключно в національній валюті України — гривні (UAH), незалежно від країни початку, транзиту чи закінчення міжнародного маршруту та незалежно від обраного способу оплати.

3.2. Задля максимального комфорту Пасажирів та гнучкості сервісу, Перевізник встановлює два базові способи проведення розрахунків за цим Договором, які обираються Пасажиром самостійно під час оформлення замовлення:

- **Спосіб 1 - Попередня оплата (Передоплата):** Здійснюється у розмірі 100% вартості Послуги в безготівковій формі через інтегровані платіжні системи на

офіційному Веб-сайті, у чат-боті H2O або мобільному додатку безпосередньо в момент оформлення бронювання.

- **Спосіб 2 - Оплата без передоплати (Порейсова / На маршруті):** Здійснюється безпосередньо під час виконання рейсу. Пасажир має право оплатити вартість трансферу готівковими коштами або через мобільний платіжний термінал (за допомогою технології еквайрингу) у салоні транспортного засобу (ТЗ) уповноваженому водію Перевізника.

3.3. Регламент здійснення оплати на маршруті (для Способу 2 Пасажирів):

3.3.1. Пасажир, який обрав бронювання без передоплати, має право здійснити фактичний розрахунок за Послугу на свій розсуд у будь-який з таких моментів:

- безпосередньо під час посадки у ТЗ до початку руху автомобіля;
- у ході безпосереднього руху ТЗ за логістичним маршрутом (під час планових зупинок, санітарних зон тощо);
- у кінцевому пункті призначення, визначеному у Проїзному документі, **суворо ДО моменту висадки Пасажира з салону ТЗ та до моменту видачі його багажу з багажного відділення.**

3.3.2. Розрахунок на маршруті є безумовним обов'язком Пасажира. У разі відмови Пасажира здійснити оплату в кінцевому пункті призначення, Перевізник (в особі уповноваженого водія) має право діяти відповідно до ст. 594–597 Цивільного кодексу України (право притримання) та **не видавати багаж Пасажира до моменту повного розрахунку**, а також викликати правоохоронні органи країни перебування для фіксації факту шахрайства та заволодіння послугами та майном компанії.

3.4. Граничні терміни підтвердження фінансових зобов'язань та аналогія відповідальності:

3.4.1. Для Пасажирів, які обрали **Спосіб 1 (Передоплата)**, підтвердженням замовлення є факт повної оплати. У разі неотримання коштів у встановлений системою термін, бронювання анулюється автоматично.

3.4.2. Для Пасажирів, які обрали **Спосіб 2 (Без передоплати)**, оформлення та отримання Проїзного документа (бланку підтвердженого бронювання) через офіційні канали зв'язку H2O є **офіційним підтвердженням акцепту та виникнення фінансового зобов'язання перед Перевізником.**

- Якщо такий Пасажир в односторонньому порядку скасовує поїздку менше, ніж за 24 години до часу відправлення ТЗ, або не з'являється на посадку (ноут-шоу), Перевізник фіксує це як порушення умов Договору.
- У такому випадку за цим Пасажиром закріплюється фінансовий борг перед ТОВ «H2OTRANСПОРТ» у розмірі 100% вартості заброньованого трансферу (як компенсація понесених логістичних витрат компанії, за аналогією з утриманням коштів з пасажирів, що внесли передоплату). Наступні бронювання для такого Пасажира за Способом 2 (без передоплати) блокуються до моменту повного погашення заборгованості за попередній неотриманий трансфер.

4. УМОВИ БРОНЮВАННЯ, СКАСУВАННЯ ТА СТЯГНЕННЯ КОМПЕНСАЦІЙ

4.1. Бронювання комплексної Послуги вважається остаточно здійсненим та підтвердженим з моменту генерації Проїзного документа через офіційні логістичні канали зв'язку Перевізника (офіційний Веб-сайт, чат-бот H2O, мобільний додаток, або фіксації логістом у базі даних). Акцептуючи цей Договір, Пасажир підтверджує, що він повністю ознайомлений, згоден та беззастережно приймає умови цієї «Політики скасування та утримання вартості бронювання».

4.2. Сторони погоджуються, що Етап I комплексної послуги (резервування місця) є повноцінною послугою з вилучення посадкового місця з вільного продажу, індивідуального планування та побудови міжнародного маршруту під фіксовану кількість осіб. У зв'язку з неможливістю оперативного пошуку нового пасажирів на міжнародних напрямках у короткі строки та виникненням прямих збитків Перевізника, при скасуванні (відміні) підтвердженого бронювання з ініціативи або з вини Пасажирів, встановлюються такі правила повернення коштів або нарахування штрафних санкцій (неустойки):

- **Понад 5 діб (більше ніж 120 годин)** до зафіксованого часу виїзду — Пасажир повертається 100% внесеної передоплати (для Способу 1) / жодні утримання чи зобов'язання не нараховуються (для Способу 2);
- **Від 5 до 3 діб (від 120 до 72 годин)** до зафіксованого часу виїзду — Пасажир повертається 75% внесеної вартості, а 25% утримується як плата за фактично надані послуги з бронювання (для Способу 1) / Пасажир зобов'язаний сплатити Перевізнику компенсацію у розмірі 25% від повної вартості поїздки (для Способу 2);
- **Від 3 до 1 доби (від 72 до 24 годин)** до зафіксованого часу виїзду — Пасажир повертається 50% внесеної вартості, а 50% утримується як компенсація (для Способу 1) / Пасажир зобов'язаний сплатити Перевізнику компенсацію у розмірі 50% від повної вартості поїздки (для Способу 2);
- **Менше ніж за 24 години** до зафіксованого часу виїзду або у разі неявки на посадку - внесена передоплата поверненню не підлягає в повному обсязі (100% утримання) (для Способу 1) / Пасажир зобов'язаний сплатити Перевізнику компенсацію у розмірі 100% від повної вартості трансферу (для Способу 2).

4.3. Фінансові зобов'язання та санкції за умов бронювання без передоплати:

4.3.1. Оскільки за умов безпередоплатного бронювання фактичні кошти на рахунок Перевізника заздалегідь не надходили, у випадку скасування поїздки у строки, визначені п. 4.2 цього Договору, або неявки на посадку, Пасажир (Замовник) беззастережно визнає свій цивільно-правовий обов'язок та гарантує безумовне фінансове зобов'язання перерахувати на поточний рахунок ТОВ «H2OTРАНСПОРТ» суму компенсації за скасування у розмірах: 25%, 50% або 100% від вартості трансферу відповідно.

4.3.2. На підтвердження серйозності намірів та укладеного договору, суми, що підлягають стягненню з пасажирів за пізнє скасування або неявку, визнаються Сторонами як фактичні логістичні витрати Перевізника на підготовку рейсу, бронювання рухомого складу та оплату праці залученого персоналу (екіпажу).

4.3.3. Офіційне повідомлення (інвойс/вимога) про необхідність добровільної сплати боргу за надані послуги надсилається Пасажиру в електронному вигляді через чат-бот H2O, мобільний додаток або месенджер. У разі ухилення від добровільної сплати протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту направлення вимоги, Перевізник має право:

- Внести дані Пасажира до внутрішнього стоп-листа (чорного списку) Перевізника з автоматичним повним та безстроковим блокуванням можливості здійснення будь-яких майбутніх бронювань за Способом 2 (без передоплати) у системі H2O;
- Стягнути суму заборгованості в судовому порядку з покладанням на Пасажира всіх судових витрат та витрат на правову допомогу;
- Застосувати право притримання речей Пасажира під час його наступних поїздок (у разі якщо бронювання буде здійснено третьою особою на його користь) до моменту повного погашення заборгованості.

4.4. У разі якщо Пасажир не пройшов державний або митний кордон країни відправлення, транзиту чи призначення з його власної вини або через незалежні від Перевізника обставини (включаючи, але не обмежуючись: відсутність або неналежне оформлення закордонного паспорта, візи, доручень на дітей; наявність судових чи виконавчих заборон на виїзд; виявлення митними органами контрабанди або заборонених до перевезення речей у багажі Пасажира), або у разі самовільної відмови Пасажира від продовження поїздки під час руху рейсу:

- Комплексна послуга вважається наданою Перевізником у повному обсязі, належним чином та вчасно;
- Сплачені кошти (перед оплата) Пасажирів поверненню не підлягають;
- Пасажири, які здійснювали замовлення без передоплати, **зобов'язані негайно в салоні ТЗ здійснити 100% оплату вартості поїздки водію** (з отриманням фіскального чека ПРРО) до моменту висадки Пасажира та вивантаження його багажу на прикордонному пункті чи автошляху. Водій не має права продовжувати рух ТЗ та здійснювати вивантаження речей такого Пасажира до моменту повної оплати або фіксації інциденту правоохоронними органами.

5. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

5.1. Права Перевізника:

5.1.1. В односторонньому позасудовому порядку повністю або частково припинити надання Послуг за цим Договором (анулювати бронювання або відмовити в посадці/подальшому перевезенні) у разі невиконання або неналежного виконання Пасажиром будь-якого зі своїх зобов'язань, визначених цим Договором.

5.1.2. Перевізник залишає за собою право відмовити в посадці або припинити перевезення Пасажира, якщо у нього на етапі посадки або прикордонного контролю виявлено порушення паспортного, візового, митного чи еміграційного режимів країни відправлення, транзиту або призначення (закінчення терміну дії закордонного паспорта або візи, відсутність дозволів на виїзд дітей тощо).

5.1.3. У разі якщо Пасажир затриманий органами прикордонного або митного контролю на державному кордоні для проведення додаткового особистого огляду, перевірки документів або багажу, і така затримка загрожує порушенням загального логістичного графіка руху рейсу та/або міжнародних норм щодо режиму праці та відпочинку водіїв екіпажу, Перевізник має безумовне право продовжити рух за маршрутом без такого Пасажира. При цьому Послуга вважається наданою в повному обсязі, а будь-яка фінансова компенсація вартості трансферу Пасажиру не виплачується.

5.1.4. Перевізник (в особі екіпажу/водія) має право відмовити Пасажиру у поїздки на етапі посадки або розірвати Договір в односторонньому порядку в процесі руху (здійснити висадку пасажира) без повернення коштів, якщо Пасажир:

- має явні ознаки алкогольного, наркотичного чи іншого токсичного сп'яніння (зокрема, але не виключно: характерний запах, неадекватна або агресивна мовна реакція, виражене порушення координації рухів, що створює загрозу безпеці руху);
- своїми діями порушує громадський порядок, вимоги безпеки, відволікає водія від керування транспортним засобом (ТЗ) або створює суттєвий фізичний чи моральний дискомфорт для інших пасажирів.

Для легалізації дій екіпажу водій зобов'язаний зафіксувати стан такого Пасажира за допомогою відеозапису (на смартфон або автомобільний реєстратор тривалістю не менше 30 секунд) та/або шляхом складання Акту про порушення правил поведінки у довільній формі за підписом щонайменше одного свідка (іншого пасажира чи члена екіпажу), після чого, за погодженням з Логістом/Директором, здійснити висадку порушника у найближчому безпечному місці (населений пункт, облаштована АЗС, автостанція).

5.1.5. У випадку якщо Пасажир, який обрав Спосіб 2 (Оплата без передоплати), не виходить на зв'язок або логістичними каналами зв'язку не підтверджує свій виїзд за запитом Перевізника у встановлений термін, Перевізник залишає за собою право анулювати таке бронювання та реалізувати вивільнене місце третім особам.

5.1.6. Перевізник (в особі водія з покладеними на нього обов'язками касира) має безумовне право відмовити Пасажиру у здійсненні або продовженні поїздки (висадити пасажира на найближчій АЗС чи автостанції за маршрутом руху) у випадку, якщо Пасажир, який скористався правом бронювання без передоплати, відмовляється здійснити оплату вартості Послуги на законну вимогу водія у строки та способами, визначеними Розділом 3 цього Договору. Притримання багажу такого Пасажира здійснюється відповідно до п. 3.3.2 цього Договору.

5.2. Обов'язки Перевізника:

5.2.1. Забезпечити подачу належного та технічно справного ТЗ для посадки Пасажирів та його відправлення згідно з визначеним та підтвердженим логістичним графіком компанії.

5.2.2. Надати Пасажиру індивідуальне посадкове місце в салоні ТЗ відповідно до Проїзного документа (бланку підтвердженого бронювання).

5.2.3. Доставити Пасажира та його задекларований багаж до пункту призначення згідно з обраним під час бронювання маршрутом.

5.2.4. Забезпечити безпеку перевезення, належний технічний та санітарний стан салону ТЗ, а також якісне сервісне обслуговування Пасажира протягом усього трансферу.

5.2.5. Забезпечити керування ТЗ досвідченим водійським складом із суворим дотриманням Правил дорожнього руху (ПДР) країни перебування та Правил технічної експлуатації ТЗ.

5.2.6. Забезпечити дотримання екіпажем ТЗ правил прикордонного, митного, санітарного та інших видів контролю держав, по території яких здійснюється міжнародне перевезення.

5.2.7. Прийняти, належним чином розмістити у багажному відділенні ТЗ речі Пасажира, що відповідають встановленим лімітам, та забезпечити їх видачу Пасажиру в кінцевому пункті прибуття.

5.2.8. Надавати Пасажиру актуальну та достовірну інформацію про умови надання Послуг, графік руху, правила поведінки в дорозі та вимоги до багажу через офіційні канали зв'язку Н2О.

5.3. Права Пасажира:

5.3.1. Отримати Послуги з комплексного трансферу належної якості, вчасно та в безпечних для життя і здоров'я умовах.

5.3.2. Отримати повну та вичерпну інформацію про тарифну політику, маршрут руху, планові зупинки та правила перетину кордону до моменту укладення цього Договору.

5.3.3. Пасажир має право на безкоштовне перевезення в межах вартості однієї Послуги не більше 2 (двох) одиниць особистого багажу, а саме:

- **1 (одна) одиниця ручної поклажі** — вагою до 8–10 кг та габаритними розмірами до 55х40 см, яка розміщується безпосередньо в салоні ТЗ на полиці або під ногами Пасажира;
- **1 (одна) одиниця основного багажу** — на вибір Пасажира: або середня валіза (вагою до 20 кг та габаритами до 80х60 см), або велика валіза (вагою до 26 кг та габаритами до 120х60 см), яка здається екіпажу та розміщується виключно в багажному відділенні ТЗ. Перевезення будь-якого додаткового багажу, сумок чи перевищення встановлених габаритів/ваги допускається виключно за попереднім електронним погодженням з логістичною службою Перевізника та за умови сплати додаткової плати згідно з затвердженими тарифами ТОВ «Н2ОТРАНСПОРТ».

5.3.4. Пасажир має право у момент здійснення фактичної оплати Послуги готівковими коштами або через мобільний термінал безпосередньо в салоні транспортного засобу уповноваженому водію Перевізника (з покладеними на нього обов'язками касира) вимагати та отримати офіційний Розрахунковий документ (фіскальний чек ПРРО) в паперовому або електронному вигляді (на email/месенджер).

5.4. Обов'язки Пасажира:

5.4.1. З'явитись на посадку до визначеного Перевізником місця збору суворо в зазначений у Проїзному документі час (рекомендовано — за 15-20 хвилин до відправлення). У разі запізнення Пасажира рейс продовжує рух за

графіком; ризики та відповідальність за неотримання Послуги повністю несе Пасажир.

5.4.2. Завчасно та невідкладно повідомляти службу підтримки Перевізника про виникнення форс-мажорних обставин, запізнення або неможливість прибуття на посадку.

5.4.3. Самостійно та під власну відповідальність забезпечити наявність чинних, належним чином оформлених закордонних паспортів, віз, медичних страховок, дозволів та інших дозвільних документів, необхідних для безперешкодного перетину державних кордонів. Суворо дотримуватись митних та прикордонних правил країн перебування.

5.4.4. Дбайливо та охайно поводитись з майном Перевізника (елементами салону ТЗ, сидіннями, мультимедійними системами тощо), не допускати його забруднення чи псування. У разі пошкодження майна компанії з вини Пасажира, останній зобов'язаний відшкодувати завдані прямі збитки на місці або протягом 3 днів на рахунок Товариства.

5.4.5. При виборі форми розрахунку «Спосіб 2 — Оплата без передоплати», Пасажир зобов'язаний беззастережно провести повний розрахунок за надані послуги з водієм Перевізника у строки, визначені пунктом 3.3.1 цього Договору, але в будь-якому випадку — суворо до моменту висадки Пасажира та видачі його багажу в кінцевому пункті призначення.

5.5. Особливості групових та індивідуальних поїздок:

5.5.1. Оформлюючи бронювання місця у груповому трансфері (рейсі), Пасажир підтверджує свою повну згоду з тим, що логістичний маршрут руху, таймінг, місця та час збору/висадки інших пасажирів визначаються Перевізником самостійно на основі оптимізації рейсів. Перевізник не зобов'язаний індивідуально погоджувати з Пасажиром траєкторію руху та проміжні зупинки.

5.5.2. Загальна кількість посадкових місць та пасажирів у салоні ТЗ суворо відповідає технічній документації заводу-виробника автомобіля та реєстраційним документам. Фактична модель, марка ТЗ та кількість пасажирів у салоні не можуть бути предметом претензій або оскарження з боку Пасажира, за умови що йому надано окреме, справне індивідуальне посадкове місце.

5.5.3. Сторони зобов'язуються сумлінно використовувати свої договірні права та суворо дотримуватися покладених обов'язків, керуючись умовами цього Договору та чинним законодавством України.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. За невиконання або неналежне виконання умов цього Договору Сторони несуть цивільно-правову та матеріальну відповідальність відповідно до умов цього Договору, а в частині, що не врегульована ним — згідно з чинним законодавством України.

6.2. Кожна зі Сторін зобов'язується відшкодувати іншій Стороні прямі матеріальні збитки, завдані з її вини (внаслідок умислу або необережності), у порядку та розмірах, передбачених цим Договором та Цивільним кодексом України.

6.3. **Обмеження відповідальності Перевізника:** Перевізник докладає всіх зусиль для дотримання логістичних графіків та таймінгу рейсу, проте не несе

відповідальності перед Пасажиром за затримку, відхилення від розкладу або скасування рейсу, якщо такі обставини виникли внаслідок дії непереборної сили (форс-мажору), дій органів прикордонного, митного чи поліцейського контролю (включаючи штучні черги та затримки на митних постах), несприятливих погодних умов, дорожніх заторів (пробок), аварій на автошляхах не з вини Перевізника або через інші обставини, які Перевізник, попри вжиті заходи, не міг передбачити або відвернути.

6.4. Перевізник забезпечує збирання, зберігання, обробку та конфіденційність персональних даних Пасажира відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та внутрішніх політик компанії. Персональні дані використовуються виключно для цілей виконання цього Договору, логістичного планування та належного надання Послуг.

6.5. Індивідуальна відповідальність Пасажира:

6.5.1. Пасажир несе повну особисту, фінансову та юридичну відповідальність за надання недостовірних або помилкових даних під час оформлення бронювання (включаючи помилки в ПІБ, даті народження, номері телефону), а також за самостійне забезпечення наявності та чинності документів, необхідних для виїзду за кордон та в'їзду до країн призначення/транзиту.

6.5.2. У разі виявлення у багажі або ручній поклажі Пасажира предметів, речовин чи товарів, заборонених до перевезення міжнародним чи національним законодавством, або таких, що перевищують встановлені митні обмеження, Пасажир несе повну індивідуальну відповідальність перед контролюючими органами іноземних держав. У разі якщо дії Пасажира призвели до накладення штрафу на ТОВ «Н2ОТРАНСПОРТ», затримання або арешту транспортного засобу компанії, Пасажир зобов'язаний у повному обсязі компенсувати Товариству завдані прямі збитки та упущену вигоду протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту виставлення претензії.

6.6. Досудовий (претензійний) порядок врегулювання спорів:

6.6.1. Будь-які спірні питання, претензії чи розбіжності, які можуть виникнути щодо виконання цього Договору або у зв'язку з ним, вирішуються Сторонами шляхом мирних переговорів на засадах взаємоповаги та партнерства.

6.6.2. Встановлення досудового претензійного порядку є суворо обов'язковим для Пасажира. Усі претензії та скарги щодо якості наданих Послуг або фінансових розрахунків розглядаються Перевізником виключно за умови подання Пасажиром офіційної письмової заяви (претензії), надісланої засобами поштового зв'язку (цінним листом з описом вкладення) на офіційну юридичну адресу ТОВ «Н2ОТРАНСПОРТ» (вул. Олександра Радищева б. 11, м. Ужгород, 88000).

6.6.3. Письмова претензія повинна містити: ПІБ Пасажира, його контактні дані, копію Проїзного документа (бланку бронювання), фіскального чека ПРРО (у разі наявності) та чітке обґрунтування вимог з додаванням доказів. Строк розгляду претензії Перевізником становить 15 (п'ятнадцять) календарних днів з моменту її фактичного отримання.

6.7. Сторони погодили, що будь-які публічні заяви Пасажира у мережі Інтернет, соціальних мережах чи засобах масової інформації, які містять завідомо неправдиву інформацію або порочать ділову репутацію ТОВ «Н2ОТРАНСПОРТ» та мають ознаки дифамації, до моменту завершення офіційного претензійного розгляду (п. 6.6), визнаються Сторонами як зловживання правом та є підставою для подання Перевізником зустрічного позову про захист честі, гідності та ділової репутації.

6.8. Регламент очікування Пасажира у точках стиковки (аеропорти, вокзали тощо):

6.8.1. При затримці прибуття Пасажира до початкової або транзитної локації посадки (запізнення літака, потяга, затримка на попередньому митному контролі тощо) понад 1(одну) годину від часу, зазначеного в Проїзному документі, не з вини Перевізника, Транспортний засіб (ТЗ) має право продовжити рух за затвердженим маршрутом без такого Пасажира, задля дотримання прав та інтересів інших пасажирів рейсу.

6.8.2. Очікування Пасажира екіпажем ТЗ тривалістю до 1 (однієї) години здійснюється безкоштовно, за умови що Пасажир заздалегідь повідомив про це логістичну службу Перевізника і таке очікування не порушує загальний логістичний таймінг рейсу та графіки руху інших клієнтів.

6.8.3. Пасажиру, який запізнився на свій рейс не з вини Перевізника, логістичною службою Перевізника може бути запропоновано (як крок лояльності) перенесення поїздки та надання посадкового місця у наступному плановому рейсі компанії за цим же маршрутом, виключно за умови наявності вільних місць у такому ТЗ.

7. ПОРЯДОК, ТЕРМІНИ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ РОЗРАХУНКІВ

7.1. Порядок подання заяви на повернення коштів: Повернення грошових коштів (для Пасажирів, які здійснили 100% передоплату за Способом 1) здійснюється виключно на підставі офіційної письмової заяви Пасажира. Заява подається в електронному вигляді з накладенням КЕП (кваліфікованого електронного підпису) або у вигляді якісної скан-копії заяви з власноручним синім підписом Пасажира, надісланої на офіційну електронну адресу Перевізника: **h2o@h2o.net.ua**, або через інтерфейс мобільного додатка/чат-бота Н2О. У заяві обов'язково зазначаються: ПІБ Пасажира (повністю), паспортні дані, унікальний номер бронювання, дата і маршрут поїздки, чіткі індивідуальні реквізити банківського рахунку (у форматі IBAN) та додається електронна копія (квитанція) розрахункового документа (фіскального чека ПРРО), що підтверджує факт оплати.

7.2. Терміни проведення повернення: Повернення належної суми грошових коштів, розрахованої з урахуванням утримань та штрафних санкцій, передбачених п. 4.2 цього Договору, здійснюється Перевізником протягом **14 (чотирнадцяти) робочих днів** з моменту отримання та реєстрації Перевізником належним чином оформленої заяви (п. 7.1). Цей термін обумовлений технологічною та операційною необхідністю проведення перевірки транзакції фінансовим відділом і бухгалтерією Перевізника, звірки з банківськими виписками еквайрингу та внутрішніми процедурами безпеки.

7.3. Антишахрайський протокол та вимоги фінансового моніторингу: З метою виконання вимог законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, та протидії фінансовому шахрайству, повернення грошових коштів здійснюється Перевізником виключно за тими ж банківськими реквізитами (на ту саму банківську картку або рахунок IBAN), з яких було фактично проведено первинну оплату Послуги. Повернення коштів готівкою (якщо оплата була безготівковою) або на рахунки/картки третіх осіб (включаючи родичів, друзів тощо) категорично заборонено, навіть за наявності прямого письмового прохання чи довіреності від Пасажира.

7.4. Відрахування комісій платіжних систем: При здійсненні повернення коштів Перевізник не несе відповідальності та не компенсує комісійні витрати банківських установ, міжнародних платіжних систем (Visa/Mastercard) або платіжних агрегаторів (еквайрингу), пов'язані з перерахуванням чи поверненням коштів. Будь-які подібні транзакційні витрати та комісії банку-емітента покладаються на Пасажира та утримуються з суми, що підлягає поверненню.

7.5. Абсолютні безповоротні випадки: Сторони беззастережно погоджуються, що сплачені кошти поверненню не підлягають у повному обсязі (100% утримання вартості як правомірна договірна неустойка на покриття фактичних логістичних та операційних витрат Перевізника на підготовку міжнародного рейсу), а для пасажирів без передоплати — виникає обов'язок негайної 100% оплати, у таких випадках:

- анулювання (скасування) підтвердженого бронювання з ініціативи Пасажира менше ніж за 24 години до зафіксованого часу відправлення ТЗ (згідно з п. 4.2);
- неявка Пасажира на посадку у визначений час та локацію збору (згідно з п. 5.4.1);
- непроходження Пасажиром державного, митного чи прикордонного контролю з його власної вини або через проблеми з його особистими документами (згідно з п. 4.4);
- примусова правомірна висадка Пасажира екіпажем ТЗ у ході руху рейсу через перебування у стані сп'яніння або грубе порушення громадського порядку (суворо відповідно до регламенту п. 5.1.4 цього Договору).

7.6. Санкції за невиконання зобов'язань Пасажирями, які не внесли передоплату відповідно до умов цього Договору: У випадку злісного ухилення або відмови Пасажира (Замовника) від добровільного виконання своїх фінансових зобов'язань щодо сплати компенсації за пізніше скасування замовлення чи неявку (нарахованих відповідно до п. 4.3 цього Договору), Перевізник реалізує свої права, визначені п. 4.3.3 Договору. Дані такого Пасажира вносяться до внутрішнього Реєстру недобросовісних клієнтів (чорний список Перевізника) з повним та безстроковим блокуванням доступу до сервісів компанії. Перевізник залишає за собою право стягнення суми збитків у судовому порядку з покладанням на такого Пасажира всіх судових витрат, мита та витрат на професійну правничу допомогу адвокатів компанії.

8. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЙОГО РОЗІРВАННЯ

8.1. Цей Договір є публічною офертою (відповідно до ст. 633, 641 Цивільного кодексу України), укладається шляхом приєднання Пасажира до його умов (акцепту) і не потребує двостороннього підписання у паперовому вигляді.

8.2. Моментом повного і беззастережного акцепту умов цього Договору (вступу Договору в юридичну силу) Сторони вважають:

- **Для Способу 1 (З попередньою оплатою):** момент успішного проведення Пасажиром безготівкової оплати вартості Послуги через платіжні системи на офіційному Веб-сайті, в чат-боті або мобільному додатку Перевізника;
- **Для Способу 2 (Без попередньої оплати):** момент остаточного формування та підтвердження замовлення (генерування Проїзного документа / бланку підтвердженого бронювання з унікальним номером) у логістичній системі Перевізника за запитом Пасажира.

8.3. Цей Договір набуває чинності з моменту його акцепту (згідно з п. 8.2) та діє до моменту повного, належного та фактичного виконання Сторонами своїх договірних зобов'язань (завершення трансферу, видачі багажу та проведення повних фінансових розрахунків, включаючи виплату неустойок чи компенсацій у разі їх нарахування).

8.4. До моменту закінчення строку дії цього Договору, він може бути розірваний в односторонньому порядку з ініціативи Перевізника (шляхом скасування бронювання або примусової висадки Пасажира) без будь-яких компенсацій у випадках, прямо передбачених п. 3.4.1, п. 5.1.1–5.1.4, п. 5.1.6 цього Договору (зокрема, при ухиленні від оплати, порушенні громадського порядку, перебуванні у стані сп'яніння або непроходженні кордону).

8.5. Пасажир має право в односторонньому порядку відмовитися від цього Договору (скасувати підтверджене бронювання) до моменту початку фактичного виконання Етапу II Послуги (безпосереднього перевезення) через інтерфейс чат-бота, мобільного додатка або звернувшись до служби підтримки Перевізника. При цьому фінансові наслідки такої відмови (повернення коштів або стягнення компенсації) суворо регулюються Розділом 4 та Розділом 7 цього Договору залежно від термінів (строків) повідомлення про відмову.

9. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

9.1. Перевізник (ТОВ «Н2ОТРАНСПОРТ») підтверджує та заявляє, що є юридичною особою за законодавством України, перебуває на загальній системі оподаткування, є платником податку на прибуток підприємств на загальних підставах та **офіційним платником Податку на додану вартість (ПДВ)** за ставкою та в порядку, що передбачені Податковим кодексом України. Сума ПДВ включається до затверджених внутрішніх тарифів компанії та відображається у фіскальних чеках ПРРО відповідно до чинного податкового законодавства.

9.2. Акцептуючи цей Договір (відповідно до Розділу 8), Пасажир (Замовник) надає Перевізнику свою повну, безумовну та добровільну згоду на збір, обробку, систематизацію, накопичення, зберігання та використання своїх персональних даних (зокрема: ПІБ, дані документа, що посвідчує особу, номери контактних телефонів, адреси електронної пошти, геолокаційні дані за маршрутом), у базі персональних даних Перевізника «Клієнти». Обробка персональних даних здійснюється суворо відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» з метою

забезпечення належної реалізації цивільно-правових, податкових, логістичних та адміністративних відносин у сфері міжнародних та внутрішніх пасажирських перевезень.

9.3. Пасажир надає Перевізнику право надсилати на вказаний ним номер телефону та/або електронну адресу, а також через інтерфейси чат-бота H2O та мобільного додатка, сервісні, логістичні та інформаційні повідомлення, які безпосередньо пов'язані з виконанням цього Договору (включаючи: бланки підтверджених бронювань, електронні фіскальні чеки ПРРО, сповіщення про час подачі ТЗ, контакти екіпажу, інвойси/вимоги про сплату компенсації за пізні скасування тощо), а також маркетингові та акційні пропозиції компанії.

9.4. Усі електронні документи, повідомлення, вимоги та фінансові інвойси, направлені Перевізником Пасажиру через офіційні цифрові канали зв'язку H2O (чат-бот, додаток, email, або месенджери, прив'язані до номеру телефону Пасажира, зазначеного при бронюванні), визнаються Сторонами як офіційні, належні, що мають повну юридичну силу та тягнуть за собою відповідні цивільно-правові наслідки.

9.5. Цей Договір укладений українською мовою, є єдиним документом, що регулює відносини між Перевізником та Пасажиром щодо предмета перевезення. У разі якщо окремі положення цього Договору будуть визнані судом недійсними або такими, що втратили юридичну силу, це не припиняє дію Договору в цілому та не тягне за собою недійсність інших його частин чи Договору загалом.

10. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЕРЕВІЗНИКА

ПЕРЕВІЗНИК

ТОВ «H2OTранспорт»

адреса: вул. Олександра Радищева б. 11,
м. Ужгород, Закарпатська обл., інд. 88000

Код ЄДРПОУ 43411149

Номер рахунку UA303052990000026003003601075

АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

тел. +38 097 039 73 61; +38 066 008 29 99

e-mail: h2o@h2o.net.ua

Директор



Станіслав КУХТА