

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ОФЕРТА)
про надання послуг інформаційного посередництва та доступу до сервісів технологічної платформи «ArriveBud»

Товариство з обмеженою відповідальністю «АРІВ АП ГРУП» (код ЄДРПОУ: 45960291), в особі директора Рішка Павла Федоровича, яке діє на підставі Статуту (надалі — «Адміністрація платформи»), керуючись статтями 633, 634, 641 та 642 Цивільного кодексу України, пропонує необмеженому колу фізичних та юридичних осіб укласти цей Публічний договір (надалі — «Договір» або «Оферта») на умовах, викладених нижче.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Платформа (Сервіс, мобільний додаток, мобільний застосунок) «ArriveBud» — сукупність програмно-апаратних засобів, що включає Мобільний застосунок «ArriveBud» та вебсайт app-arrive.com, права на використання яких належать Адміністрації платформи на підставі Ліцензійного договору. Платформа функціонує як інформаційно-технологічний майданчик для взаємодії Замовників та Перевізників.

Адміністрація платформи — ТОВ «АРІВ АП ГРУП», яке здійснює управління, технічну підтримку та адміністрування Платформи.

Замовник — будь-яка дієздатна фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, яка пройшла реєстрацію на Платформі та оформлює Замовлення на перевезення вантажів.

Перевізник — фізична особа-підприємець або юридична особа, яка надає послуги з перевезення вантажів і яка пройшла верифікацію на Платформі та має дійсні дозволи та ліцензії на перевезення тощо.

Користувач — це Замовник та Перевізник.

Замовлення — сформований Замовником за допомогою інтерфейсу Мобільного застосунку або вебсайту запит на пошук та підбір Перевізника для надання послуг із перевезення вантажу.

Послуги Платформи — послуги інформаційного та технологічного посередництва, що надаються Адміністрацією платформи, які включають надання доступу до інтерфейсу, автоматизований підбір Перевізників, забезпечення інформаційного обміну та надання технологічної інфраструктури для здійснення безпечних розрахунків.

Транспортні послуги — безпосередні послуги з перевезення, навантаження, розвантаження вантажів, які Перевізник надає безпосередньо Замовнику.

Безпечний платіж — технологічна модель розрахунків на Платформі, за якої оплата вартості Транспортних послуг здійснюється Замовником через інтегровану платіжну систему, а всі платіжні операції (включаючи ініціювання, обробку, резервування, утримання або переказ коштів) здійснюються виключно ліцензованим постачальником платіжних послуг відповідно до його правил. Адміністрація платформи не є стороною платіжної операції, не здійснює резервування, зберігання, облік або контроль грошових коштів Користувачів і не здійснює управління платіжною операцією.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором Адміністрація платформи зобов'язується надати Замовникам та Перевізникам послуги інформаційного посередництва та доступ до технологічної інфраструктури Платформи «ArriveBud» для організації процесу замовлення та надання Транспортних послуг, а Користувачі (Замовники та Перевізники) зобов'язуються дотримуватися встановлених правил та оплачувати послуги у порядку, визначеному цим Договором.

Послуги Платформи включають надання доступу до технологічної інфраструктури Платформи, інформаційного посередництва, автоматизованого підбору Перевізників та забезпечення технологічної взаємодії між Користувачами.

2.2. Цей Договір є договором приєднання в розумінні ст. 634 Цивільного кодексу України. Його умови визначаються виключно Адміністрацією платформи і можуть бути

прийнятті іншою стороною лише шляхом приєднання до запропонованого Договору в цілому шляхом надання згоди на Платформі.

2.3. Адміністрація платформи не є стороною договору перевезення, не надає Транспортні послуги від власного імені та не виступає перевізником, експедитором або агентом будь-якої зі сторін договору перевезення.

2.4. Взаємодія між Замовником та Перевізником щодо умов виконання Транспортних послуг, у тому числі щодо маршруту, строків, характеру вантажу, порядку його приймання та передачі, здійснюється безпосередньо між такими Користувачами без участі Адміністрації платформи, якщо інше прямо не передбачено функціоналом Платформи.

2.5. Адміністрація платформи забезпечує функціонування технологічної інфраструктури Платформи (мобільного застосунку «ArriveBud» та вебсайту app-arrive.com) та технічну можливість використання інтегрованих платіжних сервісів відповідно до функціоналу Платформи.

2.6. Адміністрація платформи не є фінансовою установою, платіжною організацією або оператором послуг платіжної інфраструктури у розумінні Закону України «Про платіжні послуги» та не здійснює самостійних банківських операцій або переказу коштів без участі ліцензованих постачальників платіжних послуг.

2.7. Адміністрація платформи не здійснює приймання, зберігання, переказ або розподіл грошових коштів Користувачів та не бере участі у розрахунках між ними.

2.8. Транспортні послуги є самостійними послугами, що надаються виключно Перевізниками на підставі правовідносин, які виникають між Перевізником та Замовником.

3. ПОРЯДОК АКЦЕПТУ ДОГОВОРУ

3.1. Повним і безумовним прийняттям (акцептом) умов цієї Публічної оферти відповідно до ст. 642 Цивільного кодексу України вважається вчинення Користувачем будь-якої з таких дій:

3.1.1. Реєстрація або авторизація в Мобільному застосунку чи на вебсайті «ArriveBud»;

3.1.2. Оформлення Замовлення на Платформі (для Замовника);

3.1.3. Прийняття Замовлення до виконання в інтерфейсі Платформи (для Перевізника);

3.1.4. Здійснення оплати вартості перевезення через інтегровані платіжні системи.

3.2. З моменту вчинення будь-якої з вказаних дій цей Договір вважається погодженим сторонами, укладеним у письмовій формі без необхідності підписання паперових примірників.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

4.1. Адміністрація платформи зобов'язана:

4.1.1. Забезпечити цілодобову роботу технологічної інфраструктури Платформи (24/7), за винятком часу проведення планових або аварійних технічних робіт.

4.1.2. Забезпечувати точність передачі інформації про Замовлення від Замовника до Перевізника.

4.1.3. Здійснювати обробку та зберігання персональних даних Користувачів відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», якщо така база формується та ведеться.

4.1.4. Забезпечувати технологічну інтеграцію з постачальником платіжних послуг та технічне функціонування моделі «Безпечний платіж», що включає автоматизовану передачу постачальнику платіжних послуг необхідних технічних параметрів, даних та інформаційних команд для належного холдування, розподілу і перерахування коштів Користувачам у порядку та строки, визначені цим Договором.

4.2. Адміністрація платформи має право:

4.2.1. Тимчасово або повністю обмежити доступ Користувача до Платформи у разі порушення ним умов цього Договору, надання недостовірних даних або у разі наявності чисельних скарг. Відповідальність за достовірність інформації, розміщеної на Платформі, несе відповідний Користувач, який таку інформацію надав.

4.2.2. В односторонньому порядку змінювати розмір комісії Платформи та правила тарифікації, публікуючи зміни/оновлення на Платформі.

4.3. Обов'язки та права Замовника:

4.3.1. Замовник зобов'язаний надавати повну та достовірну інформацію про характер вантажу, його вагу, габарити, інші необхідні технічні характеристики та точну адресу доставки.

4.3.2. Замовник зобов'язаний своєчасно та в повному обсязі оплачувати вартість замовлених послуг через платіжні інструменти Платформи.

4.3.3. Замовник має право вимагати від Перевізника належної якості надання Транспортних послуг та дотримання строків.

4.4. Обов'язки та права Перевізника:

4.4.1. Перевізник зобов'язаний надавати Транспортні послуги якісно, вчасно та забезпечувати збереження вантажу з моменту його прийняття до моменту передачі отримувачу, якщо інші умови не були окремо погоджені між Замовником та Перевізником.

4.4.2. Перевізник зобов'язаний утримувати свій транспортний засіб у належному технічному стані та мати всі необхідні дозволи й ліцензії, передбачені законодавством України.

5. ФІНАНСОВА МОДЕЛЬ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

5.1. Вартість Транспортних послуг визначається на основі тарифів Перевізника або автоматичного розрахунку на Платформі під час формування Замовлення. Усі розрахунки здійснюються виключно в національній валюті України — гривні.

5.2. Оплата здійснюється Замовником у формі 100% передоплати за безготівковим розрахунком через захищені платіжні системи (Еквайринг LiqPay), інтегровані в Платформу.

Оплата за послуги Адміністрації платформи здійснюється Користувачами у складі загальної вартості Замовлення через інтегровані платіжні інструменти.

Грошові кошти Користувачів обробляються виключно відповідним постачальником платіжних послуг. Адміністрація платформи не є стороною платіжної операції, не ініціює, не авторизує та не виконує платіжні операції і не здійснює приймання, зберігання, переказ або розподіл грошових коштів Користувачів.

До моменту підтвердження виконання Замовлення грошові кошти можуть перебувати у статусі, визначеному правилами відповідного постачальника платіжних послуг та/або платіжної системи (зокрема статус очікування або холду), без набуття Адміністрацією платформи будь-якого фактичного або юридичного права володіння, контролю або розпорядження такими коштами.

5.3. Статус та рух грошових коштів:

Оплата Транспортних послуг здійснюється Замовником із використанням інтегрованої в Платформу платіжної системи LiqPay або іншого платіжного сервісу, доступного на Платформі.

Замовник надає згоду на обробку платежу, резервування, тимчасове облікування, утримання та/або інший порядок обробки коштів відповідно до умов цього Договору, правил відповідної платіжної системи та функціональних можливостей Платформи.

У момент здійснення оплати грошові кошти в повному обсязі (100% вартості Замовлення) списуються з платіжного засобу Замовника та обробляються виключно в межах платіжної інфраструктури постачальника платіжних послуг. Зазначені кошти перебувають у статусі холдування (резервування/очікування) на транзитних чи спеціальних рахунках постачальника платіжних послуг до моменту завершення або скасування Замовлення відповідно до умов цього Договору.

Усі платіжні операції, включаючи ініціювання, авторизацію, обробку, переказ, резервування, утримання або інші операції з коштами, здійснюються виключно відповідним постачальником платіжних послуг. Адміністрація платформи не є стороною платіжної операції, не ініціює, не авторизує, не приймає, не виконує та не здійснює переказ грошових коштів Користувачів, а також не здійснює їх зберігання, облік, резервування, розподіл або інше фактичне чи юридичне розпорядження ними.

Грошові кошти Користувачів обробляються виключно постачальником платіжних послуг та перебувають на рахунках і в системах відповідного постачальника платіжних послуг. У разі тимчасового статусу коштів (зокрема “очікування”, “холд” або інший

аналогічний режим) такі кошти не є активом Адміністрації платформи та не перебувають у її володінні, контролі або розпорядженні.

Інформаційна взаємодія Платформи з постачальником платіжних послуг обмежується передачею технічних параметрів платіжних операцій та отриманням статусної інформації про їх виконання. Адміністрація платформи не має доступу до коштів Користувачів та не здійснює контролю за їх рухом.

У разі якщо інтеграція платіжного сервісу передбачає відображення інформації про платіжні операції в інтерфейсі Платформи, такі дії мають виключно інформаційний характер і не створюють для Адміністрації платформи будь-яких прав на кошти Користувачів.

Параметри розрахунків між Користувачами (включаючи розподіл винагороди) визначаються умовами цього Договору та реалізуються технічно постачальником платіжних послуг у межах його платіжної інфраструктури.

У разі надходження від Замовника обгрунтованої скарги щодо факту невиконання або неналежного виконання Транспортних послуг Адміністрація платформи має право тимчасово призупинити розподіл коштів Перевізнику або ініціювати інші дії, передбачені правилами відповідної платіжної системи, до завершення розгляду звернення.

Адміністрація платформи розглядає скаргу Замовника протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту її отримання, якщо інший строк не обумовлений необхідністю отримання додаткових пояснень, документів або проведення ідентифікації заявника.

Після фактичного завершення перевезення та підтвердження виконання Замовлення в інтерфейсі Платформи або в інший спосіб, визначений функціоналом Платформи, здійснюється розподіл коштів у такому порядку:

- 20% (двадцять відсотків) від вартості Замовлення становить винагорода ТОВ «АРІВ АП ГРУП» за надання інформаційно-технологічної інфраструктури Платформи;

- 80% (вісімдесят відсотків) від вартості Замовлення підлягає перерахуванню Перевізнику протягом 3 (трьох) робочих днів або в інший строк, обумовлений правилами відповідної платіжної системи чи банківської установи.

5.4. Мінімальна сума для виведення коштів Перевізником становить грн.

5.5. Порядок скасування Замовлення та повернення коштів:

5.5.1. Своєчасне скасування:

У разі скасування Замовлення Замовником до моменту початку його виконання Перевізником (до моменту зміни статусу Замовлення в додатку на «Водій виїхав» / «Замовлення прийнято до виконання» або протягом 5 хвилин після прийняття), утримувані тимчасово кошти повертаються на картку/поточний рахунок Замовника в повному обсязі за вирахуванням комісій банківських установ/платіжних систем за зворотний переказ.

5.5.2. Пізніє скасування (Штраф):

У разі якщо Замовник скасовує Замовлення після початку його виконання Перевізником (коли Перевізник уже виїхав до місця завантаження або прибув на місце), на рівні платіжної інфраструктури постачальника платіжних послуг із холдованої (тимчасово зарезервованої) суми Замовника утримується Штраф за пізніє скасування у розмірі 10% від вартості замовлення. Сторони погодили, що зазначена сума є справедливою та співмірною компенсацією витрат, які виникають у зв'язку з подачею транспортного засобу та резервуванням часу Перевізника.

5.5.3. Розподіл штрафу:

Сума утриманого Штрафу за пізніє скасування визнається компенсацією за фактично понесені витрати й розподіляється автоматично на рівні платіжної інфраструктури постачальника платіжних послуг на підставі технічної команди від Платформи: 80% суми штрафу перераховується Перевізнику як компенсація за подачу авто, а 20% від штрафу перераховується на поточний рахунок Адміністрації платформи як винагорода за технологічне обслуговування операції.

Решта коштів, що підлягають поверненню Замовнику відповідно до умов цього Договору та правил відповідної платіжної системи, повертаються на картку або рахунок Замовника протягом 3 (трьох) робочих днів. Сума ПДВ на Штраф не нараховується.

6. ОБМЕЖЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ (ДИСКЛЕЙМЕР)

6.1. Оскільки ТОВ «АРІВ АП ГРУП» надає виключно технологічний та інформаційний простір для пошуку контрагентів, Адміністрація платформи **не несе відповідальності за:**

6.1.1. Якість, безпеку та законність Транспортних послуг, що надаються Перевізниками;

6.1.2. Пошкодження, втрату або псування вантажу під час транспортування, а також будь-які інші спори чи питання, що виникають між Замовником та Перевізником;

6.1.3. Дорожньо-транспортні пригоди (ДТП), затримки в дорозі чи будь-які форс-мажорні обставини, що виникли під час виконання перевезення Перевізником;

6.1.4. Збитки, упущену вигоду або моральну шкоду, завдану Перевізником Замовнику або навпаки.

6.2. Питання відповідальності Перевізника перед Замовником за збереження вантажу, строки та належне виконання Транспортних послуг регулюються безпосередньо домовленостями між Замовником та Перевізником і нормами чинного законодавства України.

6.3. Адміністрація платформи не несе відповідальності за технічні збої в роботі платіжних систем, інтернет-провайдерів або за несанкціонований доступ до акаунту Користувача, якщо він стався з вини самого Користувача.

7. ЗАБОРОНЕНІ ДІЇ НА ПЛАТФОРМІ

7.1. При використанні Платформи Користувачам суворо забороняється:

7.1.1. Вносити завідомо неправдиву інформацію про вантаж, габарити або контактні дані;

7.1.2. Використовувати Платформу для організації перевезення заборонених, небезпечних або вилучених з цивільного обігу вантажів (зброя, наркотичні речовини, контрабанда тощо) без відповідних спеціальних дозволів;

7.1.3. **Обходити систему оплати Платформи** та здійснювати розрахунки між Замовником та Перевізником напрямку готівкою або іншими способами в обхід платіжної інфраструктури Платформи та порядку розрахунків, встановленого цим Договором;

7.1.4. Створювати штучні (фейкові) акаунти, дублювати профілі або залишати фіктивні відгуки;

7.1.5. Порушувати права інтелектуальної власності ТОВ «АРІВ АП ГРУП».

8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ТА СКАРГ

8.1. Усі спори та розбіжності, що виникають між Замовником та Перевізником, вирішуються ними самостійно шляхом переговорів, або у випадку недосягнення згоди підлягають вирішенню в судах України відповідно до чинного законодавства України.

8.2. У разі неможливості врегулювати спір самостійно, Користувач має право звернутися до Служби підтримки Платформи через форму зворотного зв'язку або надіславши листа на email: support@app-arrive.com. Звернення має містити усі необхідні ідентифікаційні ознаки особи, яка звертається, та відповідної платіжної трансакції.

Адміністрація платформи має право вимагати додаткову ідентифікацію заявника до поданої заяви/скарги, у тому числі шляхом використання КЕП/ЕЦП, якщо це необхідно для підтвердження особи або розгляду спору на думку Адміністрації платформи. Адміністрація платформи розглядає скаргу та має право виступати медіатором, а також, залежно від обставин, тимчасово обмежити доступ до акаунту порушника або передати відповідну технічну команду постачальнику платіжних послуг для здійснення повернення коштів (рефанду) чи завершення трансакції на користь однієї зі сторін.

8.3. Спори між Користувачами та Адміністрацією платформи, які не вдалося врегулювати шляхом переговорів, підлягають вирішенню в судах України відповідно до чинного законодавства України.

9. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

9.1. Акцептуючи цей Договір, Користувач надає ТОВ «АРІВ АП ГРУП» повну та безумовну згоду на збір, обробку, систематизацію, зберігання та передачу (в тому числі передачу Перевізнику з метою виконання замовлення) своїх персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

9.2. Метою обробки персональних даних є забезпечення функціонування Платформи, ідентифікація користувачів, обробка замовлень, проведення розрахунків, надання технічної

підтримки та надсилання інформаційних повідомлень (включаючи SMS та push-повідомлення, згода на розсилку повідомлень вважається наданою з моменту настання подій встановлених в ст. 3.1. Договору).

10. ІНТЕЛЕКТУАЛЬНА ВЛАСНІСТЬ

10.1. Мобільний застосунок «ArriveBud», дизайн, логотипи, інтерфейси, вихідний код, графічні елементи та контент є об'єктами права інтелектуальної власності.

10.2. Користувачам надається право на використання Платформи виключно для особистих або комерційних цілей, пов'язаних із замовленням або наданням Транспортних послуг відповідно до цього Договору. Будь-яке копіювання, реверс-інжиніринг чи модифікація коду без письмової згоди власника авторських прав заборонені.

11. ЗМІНИ ДО ДОГОВОРУ

11.1. Адміністрація платформи має право в односторонньому порядку змінювати або оновлювати умови цього Договору.

11.2. Інформацію про зміни/оновлення Адміністрація зобов'язується повідомити Користувачів шляхом публікації нової редакції Договору на вебсайті app-arrive.com або через Мобільний застосунок за 7 (сім) календарних днів до набрання ними чинності. Продовження використання Сервісу після набрання чинності змінами означає автоматичну згоду Користувача з новими Умовами.

12. РЕКВІЗИТИ АДМІНІСТРАЦІЇ ПЛАТФОРМИ

Власник та оператор застосунку:

Товариство з обмеженою відповідальністю «АРІВ АП ГРУП» (ТОВ «АРІВ АП ГРУП»)

Код ЄДРПОУ: 45960291

ПІН: 459602926574

Юридична адреса: 04052, м. Київ, вул. Глибочицька, буд. 13, кв. 52

Поточний рахунок (IBAN): UA97 305299 00000 26009036119594

Банк: АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

Email: support@app-arrive.com / arrive.app@gmail.com

Веб-сайт: app-arrive.com

Директор: Рішко Павло Федорович