

Угода користувача

Сайт redray.com.ua та застосунок RedRay

СЕРВІС ТА КОРИСТУВАЧ

1. Хто надає послуги

Ця Угода визначає умови користування сайтом redray.com.ua та застосунком RedRay для пошуку, бронювання й придбання автобусних квитків. Вона стосується функцій, доступних у відповідній версії сервісу.

Надавач інформаційно-посередницьких послуг: фізична особа - підприємець Шевченко Юлія Миколаївна, РНОКПП 3150904822 (далі - RedRay). Контакти для звернень: support@redray.com.ua; додатково redraycomua@gmail.com; телефон +380 75 565 71 97.

RedRay допомагає оформити замовлення. Безпосереднє перевезення виконує перевізник, зазначений у квитку. Системи бронювання, зокрема INFOBUS, можуть забезпечувати передавання даних про рейси та оформлення квитків. Це не робить RedRay перевізником.

2. Основні поняття

Користувач - особа, яка користується сервісом або оформлює замовлення. Пасажир - особа, для якої придбано квиток. Перевізник - суб'єкт, який виконує відповідний автобусний рейс.

Замовлення - сукупність обраного рейсу, даних пасажирів, вартості й умов придбання.

Бронювання - резервування місця на умовах і протягом строку, зазначених для конкретної пропозиції. Квиток - проїзний документ, оформлений для відповідного перевезення.

Тарифні умови - правила обраної пропозиції, зокрема щодо багажу, знижок, змін, скасування та повернення. Їх необхідно перевірити до оплати.

3. Прийняття умов

До підтвердження замовлення ознайомтеся з цією Угодою, публічною офертою RedRay, політикою конфіденційності та умовами обраного рейсу. Прийняття договірних умов здійснюється дією, прямо позначеною в інтерфейсі як їх прийняття або підтвердження замовлення.

Якщо умови незрозумілі або потрібна інформація відсутня, зверніться до підтримки до оплати. Не підтверджуйте замовлення, якщо не погоджуєтеся з його умовами.

Для оформлення замовлення користувач повинен мати необхідну цивільну дієздатність або діяти через законного представника. Оформлюючи квиток іншій особі, користувач повинен мати належні підстави передавати її дані та повідомити їй умови поїздки.

ПОШУК, ЗАМОВЛЕННЯ ТА ОПЛАТА

4. Дані та обліковий запис

Вводьте достовірні контактні дані та дані пасажирів. Перевіряйте написання імен, маршрут, дату й час, пункти посадки та прибуття, кількість пасажирів і обрані знижки. Помилки можуть ускладнити оформлення або використання квитка.

Якщо ви створюєте обліковий запис, зберігайте конфіденційність засобів входу. Не передавайте одноразові коди стороннім особам. У разі підозри на сторонній доступ повідомте підтримку. Купівля без реєстрації можлива лише там, де така функція доступна.

5. Оформлення квитка

Результати пошуку відображають пропозиції перевізників і квиткових партнерів. Ціни та наявність місць можуть змінюватися до підтвердження оформлення. Показана схема місць застосовується за умовами конкретного рейсу.

Наявність бронювання ще не завжди означає, що квиток оформлено. Якщо встановлено строк оплати, дотримуйтеся його: неоплачене бронювання може втратити чинність. Остаточний результат оформлення перевіряйте за квитком або підтвердженням замовлення.

Після успішного оформлення збережіть квиток доступним способом. Перевірте дані одразу після отримання. Якщо оплата відбулася, але квиток не з'явився, зверніться до підтримки до повторної оплати, щоб уникнути дублювання замовлення.

6. Вартість і платіж

Повна сума до сплати має бути доступна до підтвердження оплати. Вона може включати тариф перевізника та сервісний збір, якщо він передбачений умовами замовлення. Валюта й доступні способи оплати зазначаються під час оформлення.

Для онлайн-оплати користуйтеся платіжним інтерфейсом, відкритим із сервісу. Оплата обробляється відповідним платіжним партнером. Банк користувача може застосовувати власну комісію або валютну конвертацію за своїми умовами.

Повідомлення банку про списання коштів і підтвердження оформлення квитка є різними повідомленнями. За невизначеного статусу надайте підтримці номер замовлення та безпечне підтвердження платежу. Не надсилайте CVV/CVC, PIN-код, повний номер картки або паролі банкіну.

ПОЇЗДКА, ОБМІН ТА ПОВЕРНЕННЯ

7. Підготовка до посадки

Пасажир перевіряє місце й час відправлення у квитку, завчасно прибуває на посадку та має належні документи. Для міжнародної поїздки необхідно самостійно перевірити вимоги до перетину кордону, віз і документів дитини.

Правила багажу, перевезення тварин, дитячих знижок і спеціальних потреб визначаються умовами конкретного перевізника. Якщо потрібна допомога або додаткове місце для багажу, уточніть можливість її надання до купівлі.

Паперова копія квитка потрібна, якщо цього вимагає перевізник. Наявність електронного квитка не замінює документ, що посвідчує особу, або підтвердження права на знижку, коли вони необхідні.

8. Зміна та добровільне скасування

Можливість обміну, зміни дати, рейсу чи даних пасажирів, строки звернення, сума повернення й утримання визначаються перевізником і тарифом конкретного рейсу. Єдиної шкали повернення 100%, 80% або 50% для всіх рейсів RedRay немає.

До оплати ознайомтеся з умовами повернення обраного рейсу. Деякі тарифи можуть обмежувати добровільний обмін або повернення, зокрема після встановленого строку чи у разі неявки. Такі умови не скасовують обов'язкових прав пасажирів за законом.

Для звернення напишіть у підтримку й зазначте номер квитка або замовлення, ім'я пасажирів, маршрут, дату та бажану зміну. Саме звернення не підтверджує анулювання квитка: дочекайтеся відповіді про результат.

Підтримка повідомить застосовні умови, можливі утримання, підтверджену суму, спосіб і очікуваний строк повернення. Фактичний строк зарахування залежить також від банку та платіжного сервісу. Умови повернення сервісного збору, якщо він стягувався, перевіряються за умовами замовлення.

9. Зміни з боку перевізника

У разі скасування або зміни рейсу збережіть квиток і повідомлення перевізника та зверніться до підтримки. Порядок заміни поїздки, повернення чи іншої допомоги визначається обставинами, умовами перевезення й обов'язковими вимогами законодавства.

RedRay допомагає опрацювати звернення в межах своїх посередницьких послуг. Питання фактичного виконання перевезення, руху автобуса та обслуговування пасажирів належать також до відповідальності відповідного перевізника.

ПРАВА СТОРІН ТА ЗВЕРНЕННЯ

10. Використання сервісу та відповідальність

Користуйтеся сервісом законно. Не створюйте фіктивних замовлень, не втручайтеся в роботу системи, не обходьте засоби захисту й не використовуйте чужі дані без належних підстав. Матеріали, позначення та програмні компоненти охороняються правами їхніх власників.

За обґрунтованої підозри на шахрайство або загрозу безпеці RedRay може обмежити відповідні дії чи доступ на час перевірки. Таке обмеження не припиняє автоматично прав за вже оплаченим замовленням. Для з'ясування ситуації звертайтеся до підтримки.

RedRay відповідає за належне надання власних послуг, а перевізник - за свої обов'язки щодо перевезення. Ні ця Угода, ні правила партнера не виключають відповідальності, яку не можна виключити за законом.

Технічні роботи, перебої зв'язку та робота зовнішніх систем можуть впливати на доступність сервісу. Якщо виникла помилка під час оплати або оформлення, збережіть номер замовлення та зверніться до підтримки. Тимчасова недоступність сервісу не скасовує підтверджених зобов'язань.

11. Персональні дані та комунікація

Порядок обробки даних викладено в окремій Політиці конфіденційності RedRay. Дані, необхідні для замовлення, можуть передаватися перевізнику, системі бронювання та платіжним партнерам у межах відповідної мети.

Сервісні повідомлення про квиток, оплату чи зміну поїздки відрізняються від реклами. Необхідність обробки даних для виконання замовлення не означає обов'язкової згоди на рекламні розсилки.

12. Звернення та редакції документів

З питаннями або претензіями звертайтеся на support@redray.com.ua; додатково - redraycomua@gmail.com, телефон +380 75 565 71 97. Додайте номер замовлення, опис обставин і бажаний спосіб вирішення. Не передавайте зайві персональні або платіжні дані.

Сторони можуть спочатку спробувати врегулювати спір через підтримку. Це не позбавляє користувача права звернутися до компетентного органу або суду. До відносин застосовуються законодавство України та інші обов'язкові норми, коли вони поширюються на відповідну ситуацію.

Нова редакція застосовується після її оприлюднення для подальшого користування сервісом. Умови вже оплаченого замовлення не змінюються заднім числом, крім випадків, передбачених законом або погоджених сторонами. Для конкретного перевезення враховуються умови, доступні під час придбання.

Пов'язані документи: публічна оферта, умови обміну та повернення, політика конфіденційності. Посилання наведені нижче.

[Публічна оферта](#) | [Обмін та повернення](#) | [Політика конфіденційності](#)