

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР
про надання комплексу послуг щодо перевезення (переміщення) вантажу
м. Київ, редакція від «15» липня 2025 року.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МУРАХА КИЇВ» (далі - «Виконавець»), в особі Генерального директора Єщенка Євгена Михайловича, який діє на підставі Статуту, керуючись статтями 633, 634 Цивільного кодексу України (далі – «ЦКУ»), пропонує необмеженому колу осіб (далі – «Замовник») отримати послуги відповідно до положень цього Публічного договору про надання комплексу послуг щодо перевезення (переміщення) вантажу (далі – «Договір»).

ПРАВОВА АРГУМЕНТАЦІЯ УКЛАДАННЯ ЦЬОГО ДОГОВОРУ

Цей Договір є змішаним і включає в себе елементи договору приєднання публічного договору, порядок укладання якого регламентується ст.ст. 641, 642 ЦКУ.

Замовник не може пропонувати свої умови, а може лише приєднатися до запропонованого Договору. Виконавець бере на себе зобов'язання надавати послуги, визначені цим Договором, кожному, хто уклав цей Договір. Умови цього Договору встановлюються однаковими для всіх, хто до нього приєднався.

Договір та його умови вважаються офертою Виконавця, підтвердженням якої є розміщення Договору на сайті <https://www.muraha.ua> (далі – «Сайт»).

Цей Договір укладається шляхом акцепту Замовником цієї публічної оферти, що містить всі істотні умови Договору, без підписання його письмового примірника Сторонами.

Моментом акцепту публічної оферти вважається момент, коли Замовник здійснив оплату відповідно до п. 4.3. ст. 4. цього Договору або фактично допустив Виконавця до надання послуг, що підтверджується підписом Замовника або його уповноваженого представника в верхній частині Робочого листа.

Укладаючи даний Договір Замовник підтверджує, що він до укладання цього Договору, ознайомився з його умовами, які йому зрозумілі та з якими він погоджується свідомо і без примусу.

Укладаючи даний Договір кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що має необхідну дієздатність, володіє всіма правами та повноваженнями на укладання та виконання цього Договору.

Територія дії Договору - Україна.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТА ПОНЯТТЯ.

1.1. Під комплексом послуг у Договорі мається на увазі: розбирання, у разі необхідності, пакування вантажу у пункті відправлення, доставка вантажу до транспорту та завантаження його у транспорт, власне чи за допомогою третіх осіб перевезення, розвантаження, піднімання, розпакування та розміщення вантажу у пункті призначення відповідно до вказівок Замовника, електромонтажні роботи - монтаж, демонтаж освітлювальних приладів (люстр, бра та т.п.). Перелічені в цьому пункті види послуг можуть надаватися Виконавцем, як всі разом так і кожна окремо, в залежності від потреби Замовника, а також як особисто, так і з залученням третіх осіб (Субвиконавців) на умовах відповідних договорів, що в подальшому є його представниками та за дії яких Виконавець несе повну відповідальність перед Замовником.

1.2. Під вантажем у Договорі мається на увазі: майно, що надано Замовником Виконавцю для перевезення/переміщення. Замовник гарантує, що має право власності на вантаж або розпоряджається ним на законних підставах та несе несприятливі наслідки у випадку зворотнього.

1.3. Робочий лист, інвентарний лист – бланкові документи Виконавця, які Сторони можуть оформляти при наданні послуг. Робочий лист – документ у паперовій або електронній формі (сформований за допомогою мобільного додатку «Мураха»), в якому фіксується дата надання послуг, дані Сторін або їх представників, адреси завантаження та розвантаження, кількість представників Виконавця, які здійснюють навантажувально-розвантажувальні та інші роботи щодо вантажу, типи та державні номери транспортних засобів, які залучаються для перевезення, П.І.Б. водіїв, фактична кількість годин протягом яких надавався кожний з видів послуг (робіт), перелік великогабаритних або важких предметів вагою понад 80 кг, використані пакувальні матеріали, зауваження Замовника щодо невідповідності якості послуг, підписи вантажовідправника/або вантажоодержувача, та/або Замовника (його уповноважених представників), представника (-ів) Виконавця, та інші дані, передбачені бланком робочого листа, примірний зразок якого є невід'ємним Додатком № 1 до Договору. На підставі даних робочого листа Виконавець та Замовник визначають фактичний обсяг, якість наданих послуг та інше.

1.4. Заявка – повідомлення в довільній формі, подане Замовником Виконавцю по телефону або на сайті Виконавця, або шляхомнаправлення на e-mail Виконавця: muraha@muraha.ua, в якому заявляються основні критерії послуги:

- бажані дата та час надання послуг;
- адреси пунктів відправлення (завантаження) та призначення (розвантаження) вантажу;
- у випадку наявності, перелік великогабаритних та/або важких предметів вагою більше 80 кг, їх габарити;
- заявлена вартість кожного з предметів вантажу або загальна заявлена вартість всього вантажу;
- у випадку наявності, вимоги Замовника, пов'язані з особливістю переміщення, транспортування вантажу;
- найменування або П.І.Б. вантажовідправника (якщо це інша особа, ніж Замовник) та/або П.І.Б. уповноваженого працівника/представника Замовника або вантажовідправника, дані для зв'язку;
- найменування або П.І.Б. вантажоодержувача (якщо це інша особа, ніж Замовник) та/або П.І.Б. уповноваженого працівника/представника Замовника або вантажоодержувача, дані для зв'язку;
- інформація, щодо аварійних або планових відключень електроенергії у бажану дату та час надання послуг на пунктах відправлення (завантаження) та призначення (розвантаження) вантажу (надається Замовником).

1.5. Замовник – особа, яка здійснила оплату відповідно до п. 4.3. ст. 4. цього Договору.

1.6. Уповноважений працівник/представник Замовника (далі також – «представник» Замовника) - особа, інша ніж Замовник, яка зокрема, але не виключно, присутня під час надання послуг та/або керує процесом надання послуг, та/або проставляє власноручний підпис на робочому листі, та/або виконує будь-які функції, передбачені п. 3.3. ст. 3. Договору.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ.

2.1. Виконавець зобов'язується надавати Замовнику комплекс послуг (надалі послуги) згідно умов цього Договору та заявки Замовника, а Замовник зобов'язується сплачувати Виконавцю за фактично надані послуги плату в розмірі й на умовах, передбачених ст. 4 цього Договору та згідно з тарифами Виконавця, які зазначені у Прейскуранті вартості послуг,

що розміщується на сайті Виконавця (надалі також - «Прейскурант»).

2.2. Для надання послуг по цьому Договору Замовник надає Виконавцю заявку, схему розстановки вантажу (у разі замовлення послуги), у випадку перевезення вантажу - товарно-транспортну накладну, яка містить обов'язкові дані, передбачені Правилами перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні, затвердженими Наказом Міністерства транспорту України № 363 від 14.10.97р. (надалі – «Правила») у 4 (чотирьох) примірниках, 2 (два) з яких залишаються у Виконавця, а також інші документи, що є необхідними для надання послуг по Договору.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.

3.1. Виконавець зобов'язаний:

3.1.1. Визначити кількість транспортних засобів та їх типи для надання послуг щодо перевезення вантажу. Предмети вагою понад 100 кг., перевозяться виключно транспортним засобом з гідробортом.

3.1.2. На запит Замовника надавати йому інформацію про поточний стан надання послуг.

3.1.3. Забезпечити збереження вантажу, з моменту його прийняття для перевезення, до моменту видачі в пункті призначення уповноваженій особі на одержання вантажу;

3.1.4. Виконати належним чином комплекс послуг зазначених в п.1.1. цього Договору та/або Заявці, в строки передбачені Заявкою.

3.1.5. По закінченню здійснення комплексу послуг, надати Замовнику Акт прийому-передачі виконаних робіт (наданих послуг).

3.1.6. Сповістити Замовника про відсутність електроенергії на пунктах відправлення, доставки, та повідомити про зміни у вартості комплексу послуг. Отримав при цьому погодження Замовника на продовження надання комплексу послуг або припинення надання комплексу послуг (скасувати замовлення). У випадку погодження Замовника щодо зміни вартості комплексу послуг, останній робить відповідний запису у Робочому листі.

3.2. Виконавець має право:

3.2.1. Виконувати взяті на себе зобов'язання як самостійно, так і з залученням третіх осіб. Послуги третіх осіб оплачує Виконавець, умови надання послуг (у тому числі вартість послуг та відповідальність Виконавця) залишаються для Замовника незмінними.

3.2.2. Відмовити Замовнику у послугах після погодження заявки у випадках:

- якщо на вантаж пред'являє права третя особа, яка заперечує проти його перевезення (до з'ясування обставин);

- якщо вантаж за своїм характером не може перевозитися Виконавцем з об'єктивних причин (наприклад, але не виключно, через особливість режиму транспортування вантажу (наприклад, температурний режим), спеціальних вимог до організації перевезення певних вантажів (небезпечні вантажі, тощо), заборони перевезення певних вантажів на законодавчому рівні і т. ін.) та Замовник не повідомив Виконавця про наявність у складі вантажу таких предметів на стадії подачі заявки;

- якщо Замовник або його афілійовані чи пов'язані особи мають непогашену заборгованість за раніше надані Виконавцем послуги;

- якщо Замовник відмовився належним чином упакувати коштовне, крихке майно;

- заявленої вартості вантажу більш ніж 50 000 (п'ятдесят тисяч гривень) 00 копійок без додаткового страхування професійної відповідальності Виконавця за рахунок Замовника;

- неможливістю надання послуг в день та/або час, визначений Замовником, якщо цей критерій не був зазначений Замовником при подачі заявки або був змінений;

- відмови Замовника надати документи, що підтверджують повноваження представника(-ів) Замовника, та/або Замовник/його представник не проставляє свій підпис на Робочому листі про те, що він ознайомлений з умовами цього Договору та Виконавець допущений до надання послуг;

- у випадку не здійснення Замовником передплати за послуги відповідно до п. 4.3. ст. 4. Договору;

- виникнення обставин непереборної сили (форс-мажор), при цьому Виконавець зобов'язується на вибір Замовника: або погодити нову дату надання послуг після закінчення дії обставин непереборної сили, або за письмовою вимогою Замовника повернути передплату, здійснену в порядку п. 4.3 ст. 4 Договору, в строки, передбачені відповідною вимогою.

3.2.3. Виконавець має право притримати вантаж до моменту погашення Замовником заборгованості по оплаті за фактично надані послуги. Послуги за зберігання вантажу за період до моменту погашення заборгованості, оплачуються Замовником по тарифам на послуги зберігання, що розміщені на сайті Виконавця;

3.2.4. Виконавець має право, за погодженням з Замовником, починати надавати або продовжувати надавати комплекс послуг при аварійних або планових відключеннях електроенергії на пунктах відправлення (завантаження) та призначення (розвантаження) вантажу.

3.3. Замовник зобов'язаний:

3.3.1. До прибуття транспортних засобів у пункт завантаження, підготувати вантаж для пакування та/або перевезення (роз'єднати між собою складові частини техніки та від'єднати її від електромережі), підготувати документи, передбачені п. 2.2. ст. 2. Договору, у разі необхідності пропуски на право проїзду до місця навантаження і вивантаження тощо.

3.3.2. Організувати через своїх повноважних представників спільний з представниками Виконавця контроль за наявністю вантажу перед упаковкою, у ході завантаження, перевезення (у разі необхідності), вивантаження та перенесення до пункту призначення.

3.3.3. Сповістити Виконавця про початок надання послуг шляхом надання відповідної заявки мінімум за 2 (два) робочих дні до початку надання послуг.

3.3.4. Підготувати належним чином приміщення, куди буде проведено вивантаження або розстановка вантажу, забезпечити вільне переміщення представників Виконавця у цьому приміщенні під час розміщення вантажу.

3.3.5. На адреси пунктів відправлення і доставки уповноважити свого представника для координування процесу надання послуг.

3.3.6. Надати схему розстановки вантажу в пункті призначення, яка відповідає фактичним розмірам приміщення. Якщо схема не надана, розстановка може бути здійснена пізніше за вказівкою представника Замовника, або на розсуд Виконавця, або пізніше за додаткову плату, згідно тарифів Виконавця. Це ж правило розповсюджується на повторну розстановку.

3.3.7. На весь час перевезення, зарезервувати паркувальне місце для вантажівок Виконавця чи його представників якомога ближче до входу.

3.3.8. Забезпечити доступ працівників/представників Виконавця до санвузлу та окремої кімнати для перевдягання у

робочий одяг тощо.

3.3.9. Забезпечити вільний прохід працівників/представників Виконавця повз Охорону (заздалегідь повідомити Охорону про день та час надання послуг, найменування Виконавця).

3.3.10. У разі наявності, забезпечити роботу вантажного та/або пасажирського ліфтів і вільний доступ до них або до початку надання послуг повідомити Виконавця про поломку ліфтів. Сповістити Виконавця про планові та/або аварійні відключення електроенергії на пунктах відправлення (завантаження) та призначення (розвантаження) вантажу, на етапі оформлення заявки.

3.3.11. Повідомити Виконавця про права третіх осіб на вантаж, що передається для перевезення, до його початку та особливості перевезення вантажу, у протилежному випадку Виконавець має право: а) у випадку створення третіми особами перешкод, які заважають або роблять неможливим надання послуг, або здійснення на працівників/представників Виконавця морального та/або психологічного тиску з боку таких третіх осіб - за вибором Виконавця, призупинити або завершити надання послуг, а Замовник зобов'язаний оплатити Виконавцю фактично надані послуги або, якщо вартість наданих послуг менша ніж вартість мінімального замовлення, то вартість мінімального замовлення; б) у випадку пред'явлення претензій Виконавцю законним власником або розпорядником вантажу- відшкодувати Виконавцю збитки, які він поніс у зв'язку із пред'явленням до нього претензій законним власником або розпорядником вантажу.

3.3.12. За місцем надання послуг забезпечити відсутність будь-яких сторонніх осіб що не мають безпосереднього відношення до процесу керування послугами. В разі не забезпечення виконання умов цього пункту, Замовник не в праві висувати вимоги, претензії Виконавцю, чи його представникам, які пов'язані з відсутністю, втратою, зникненням, пошкодженням чи псуванням вантажу, окрім випадків, коли вина Виконавця підтверджується наявними прямими доказами (наприклад, відеозйомкою).

3.3.13. Компенсувати Виконавцю витрати за страхування його професійної відповідальності, якщо заявлена вартість вантажу більша ніж 50 000 (п'ятдесят тисяч гривень) 00 копійок.

4. ЦІНА ДОГОВОРУ І ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ.

4.1. Ціна Договору складається із вартості комплексу послуг, наданих Виконавцем Замовнику протягом строку дії Договору. Розрахунок вартості комплексу послуг, які здійснюються чи організовуються Виконавцем за даним Договором, визначається на підставі фактично відпрацьованого часу, кількості залучених вантажників та автомобілів, кількості фактично використаних пакувальних матеріалів, кілометражу (у разі міжміських перевезень), кількості переміщених предметів вагою понад 80 кг., (оплата проводиться за переміщення предметів в місці навантаження та окремо за переміщення предметів в місці розвантаження), на підставі фактичних даних, зазначених у робочому листі, та виходячи із тарифів Виконавця за одиницю виміру послуги, погоджених Сторонами у Прейскуранті вартості комплексу послуг. Додатково у вартість послуг включається платіж за цінність вантажу*: (а) вантажу з заявленою вартістю до 3000,00 грн. (три тисячі гривень 00 копійок) – 100,00 грн. (сто гривень 00 копійок); (б) вантажу з заявленою вартістю більше ніж 3000,00 грн. (три тисячі гривень 00 копійок) - 100,00 грн. (сто гривень 00 копійок) та 0,3% від заявленої вартості вантажу (тариф 0,3% не застосовується якщо вантаж або відповідальність Виконавця застраховані відповідно до останнього абзацу п.п.

3.3.13. п. 3.3. ст. 3. Договору).

*платіж за цінність гарантує Замовнику компенсацію Виконавцем в досудовому порядку збитків у зв'язку із втратою та/або пошкодженням вантажу, сума яких розраховується від заявленої вартості вантажу (тобто без документального підтвердження такої вартості).

Прейскурант вартості комплексу послуг може переглядатися Сторонами при зміні кон'юнктури ринку, інфляції та інших факторів і обставин за ініціативою Виконавця, який повідомляє Замовника про такі зміни завчасно. Зміни до Прейскуранту оформляються Додатковою угодою до Договору та розповсюджуються на послуги, які будуть надані після підписання Сторонами такої Додаткової угоди до Договору. У разі якщо Замовник, не погоджується із змінами до Прейскуранту, у тому числі не підписує Прейскурант у новій редакції протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дня отримання Прейскуранту від Виконавця, Виконавець має право призупинити надання послуг по Договору та розірвати Договір в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це Замовника за 7 (сім) календарних днів до дати розірвання Договору і не нести, в зв'язку з цим будь-яких зобов'язань.

4.2. Мінімальне замовлення комплексу послуг за даним Договором становить 2 (дві) години. При підсумку фактично відпрацьованих годин протягом яких надавались послуги, неповна година зараховується як повні 30 (тридцять) хвилин, якщо фактично відпрацьовано менше ніж 30 (тридцять) хвилин, або як 1 (одна) година, якщо фактично відпрацьовано більше ніж 30 (тридцять) хвилин.

4.3. Виконавець, на підставі даних заявки на послуги, поданої Замовником, розраховує орієнтовну вартість послуг. Оплата орієнтовної вартості послуг за цим Договором проводиться Замовником шляхом 100% передплати на підставі рахунку-фактури, отриманого від Виконавця в день отримання рахунку-фактури або на наступний день, проте в будь-якому випадку до дня початку надання послуг.

4.3.1. У разі зміни умов надання комплексу послуг, які потребують виконання більшого об'єму послуг (за рахунок додаткових послуг та/або складності процесу та інше), ніж був погоджений Сторонами у заявці, вартість послуг збільшується і Замовник зобов'язаний оплатити фактично надані послуги в повному обсязі, на підставі даних, зазначених у Робочому листі та згідно із тарифами Виконавця, що погоджені Сторонами у Прейскуранті вартості комплексу послуг.

4.3.2. Остаточні розрахунки за фактично надані послуги здійснюються шляхом перерахування відповідної до сплати суми на банківський рахунок Сторони-отримувача платежу протягом 3 (трьох) робочих днів з дати підписання Сторонами Акту прийому-передачі виконаних робіт (наданих послуг), надалі також – «Акт», на підставі рахунку-фактури Виконавця.

4.3.3. Вартість послуги із підймання/спуску вантажу без ліфта починаючи на/з 2 поверх у всіх регіонах України розраховується менеджером Виконавця при оформленні кожного замовлення окремо, з урахуванням: особливостей замовлення; призначення будівлі; конструкції сходів за призначенням, кількості поверхів та архітектурного рішення організації шляхів до входу на перший поверх будівлі. Під поверхом розуміється - проміжок між двома різними рівнями в межах однієї будівлі, з'єднаними сходами, що складаються з двох окремих маршів (прольотів) по 9 сходинок у кожному, або одним маршем з певною кількістю сходинок. Ці марші можуть бути з'єднані проміжним майданчиком або без нього, залежно від конструкції сходів, тобто не менше 18 сходинок між такими рівнями, незалежно від того, чи ведуть вони вгору або до низу. Зовнішні сходи, які ведуть від місця завантаження/вивантаження майна до входу в будівлю, рахуються за Поверх, якщо їх не менше 18.

4.3.4. Надання послуги з винесення сміття з квартири, будинку або офісу до місця розміщення сміттєвих контейнерів або місця навантаження на транспорт складається з збору та винесення з квартир, будинків, офісів, магазинів тощо, твердих побутових відходів (окрім харчових відходів, будівельних та великогабаритних відходів). До твердих побутових відходів відносяться: газетний, пакувальний або споживчий папір, картон, різного роду тара (дерев'яна, скляна, металева); предмети та вироби з дерева, металу, шкіри, скла, пластмаси, текстилю та інших матеріалів, що вийшли з ужитку або втратили споживчі властивості; зламані або застарілі побутові прилади. Винесення твердих побутових відходів можливе за наявності біля будинку, офісу магазину тощо, спеціальних сміттєвих контейнерів, розрахованих на збір саме таких відходів. Вартість на послугу винесення сміття залежать від об'єму відходів, типу відходів та відстані до загальних сміттєвих контейнерів. За для уникнення штрафів за порушення правил благоустрою та правил вивезення, винесення та утилізації будівельних та великогабаритних відходів, зокрема, за викидання їх у непризначених місцях, укладається відповідний договір між Виконавцем та спеціалізованими компаніями, які мають дозволи на перевезення та утилізацію відходів/сміття. До будівельних та великогабаритних відходів відносяться: будівельні матеріали, обломки, брухту, меблі, побутова техніка та інші відходи та великогабаритні предмети.

4.4. Замовник зобов'язаний впродовж 5 (п'яти) робочих днів від дня отримання від Виконавця Акту, підписати його та передати один примірник Виконавцю або надати письмову мотивовану відмову від його підписання. При цьому така відмова вважається мотивованою, у разі коли Замовник має обґрунтовані та підтвержені (наприклад відео – чи фотозйомкою, доповідною запискою працівника Замовника, даними, зазначеними у товарно-транспортній документації, Робочому листі тощо) зауваження щодо якості та кількості наданих послуг за Договором. У такому випадку, Сторони впродовж одного робочого дня з дати отримання Виконавцем письмової відмови від Замовника складають двосторонній протокол із зазначенням переліку недоліків та строку їх усунення. У разі наявності розбіжностей між Сторонами щодо визнання наявності недоліків будь-яка Сторона має право залучити незалежного спеціаліста для надання висновку з цього питання з віднесенням витрат на оплату його послуг на ту Сторону, позиція якої не була підтверджена залученим спеціалістом.

4.5. Якщо протягом 5 (п'яти) робочих днів Виконавець не одержить підписаний Замовником Акт або мотивовану відмову від його підписання, послуги вважаються наданими з додержанням усіх умов Договору. В цьому випадку Виконавець проставляє на Акті запис: «Зауважень від Замовника у визначений термін не надійшло», після чого цей Акт вважається узгодженим та є підставою для здійснення остаточних розрахунків за надані послуги.

4.6. Замовник не має право притримувати проведення оплати за фактично надані послуги (роботи, пакувальні матеріали) посилаючись на пошкодження чи нестачу вантажу, окрім випадків, коли це сталося з вини Виконавця, що достовірно підтверджується відео – чи фотозйомкою.

4.7. Сторони зобов'язуються безумовно виконувати вимоги та положення Податкового кодексу України, а також, будь-які інші нормативно-правові акти, що регулюють бухгалтерський та податковий облік діяльності суб'єктів господарювання, у тому числі, Виконавець зобов'язується своєчасно здійснювати реєстрацію податкових накладних, що надаються Замовнику, в Єдиному державному реєстрі податкових накладних, протягом строку, встановленого нормами чинного законодавства України. Факт реєстрації податкової накладної є підставою для отримання Замовником податкового кредиту.

4.8. Замовник має право звернутися до Виконавця з заявою, про повернення коштів (передплати) за цим Договором (повністю або частково) у випадку: зменшення об'єму послуг, які були погоджені Сторонами у Заявці; відмови Замовника від замовленої послуги, якщо послуга була передплачена, але не надана та/або з урахуванням п. 5.4. ст. 5. цього Договору; розірвання цього Договору з ініціативи Виконавця при настанні події вказаної у абзаці другому п. 4.1. ст. 4., цього Договору, якщо послуга була передплачена, але не надана.

4.9. Помилково чи надлишково сплачені на рахунок Виконавця грошові кошти підлягають поверненню Замовнику. Виконавець зобов'язаний повернути такі грошові кошти не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання відповідної вимоги від Замовника.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.

5.1. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків по даному Договору Сторони несуть відповідальність у відповідності з діючим законодавством України.

5.2. Виконавець несе матеріальну відповідальність в об'ємі документально підтвердженої вартості вантажу – при його повній втраті (знищенні) або документально підтвердженої вартості відновлювальних робіт – при його пошкодженні, що сталося з вини Виконавця.

Виконавець відшкодовує реальні збитки у таких межах: (а) при повній втраті (знищенні) вантажу або окремих предметів вантажу - у сумі фактичних витрат Замовника на придбання та доставку вантажу до місця постійного (тимчасового) зберігання вантажу; (б) при пошкодженні вантажу – лише вартість відновлювальних робіт або уцінка вантажу, яка розраховується виходячи з собівартості вантажу Замовника. Виконавець не відшкодовує інші втрати які зазнав Замовник у зв'язку зі знищенням або пошкодженням вантажу, а саме: упущену вигоду, штрафні санкції, пред'явлені Замовнику його контрагентами і т. ін. У будь-якому випадку, сума збитків не може перевищувати заявлену Замовником вартість вантажу.

5.2.1. Для документального підтвердження вартості вантажу, при його повній втраті (знищенні), Замовник надає Виконавцю копії розрахункових документів, що підтверджують: (а) право власності та вартість придбання Замовником знищеного вантажу/предметів вантажу (касовий чек, або товарний чек, або розрахункову квитанцію, або рахунок-фактуру разом з платіжним дорученням, або акт прийому-передачі послуг, у разі зазначення у ньому вартості майна, інвойс, договір); (б) документи, що підтверджують сплату мита, податків та інших обов'язкових зборів, а також витрат по виконанню митних формальностей Замовника для придбання знищеного вантажу, завірені підписом власника або уповноваженої особи власника такого вантажу та печаткою підприємства (за її наявності); (в) довідку про балансову вартість знищеного вантажу майна (у разі якщо стороною Договору є суб'єкт підприємницькою діяльності – юридична особа) та/або експертний висновок щодо вартості знищеного вантажу на дату його знищення.

Після відшкодування Замовнику повної вартості вантажу, вантаж (його залишки) передаються від Замовника Виконавцю по акту приймання-передачі протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня оплати Виконавцем вартості вантажу за письмовою вимогою Виконавця.

5.2.2. Для документального підтвердження розміру, на який зменшилась вартість майна, Замовник надає Виконавцю копії документів: (а) зазначені у п.п. 5.2.1 п. 5.2. ст. 5. Договору; (б) належним чином завірену копію або оригінал розрахункового документу, що підтверджує об'єм та вартість відновлювальних робіт.

Виконавець, за погодженням із Замовником, має право на фізичне відшкодування збитків шляхом заміни втраченого та/або

пошкодженого майна на аналогічне або шляхом проведення відновлювальних робіт власними силами та за власний рахунок.

5.2.3. Замовник втрачає право на відшкодування понесених ним збитків у зв'язку з втратою (знищенням) та/або пошкодженням вантажу та/або майна, що сталося з вини Виконавця, у таких випадках:

- відмови Замовника від складання та/або підписання Акту пошкодження вантажу/майна Замовника та заяви (претензії) про відшкодування збитків;
- відмови Замовника (у т.ч. у разі перешкоджання) від проведення незалежної оцінки вартості збитків, як що це є обов'язковою вимогою Виконавця;
- проведення відновлювальних робіт пошкодженого майна та/або знищення (утилізація, продаж) втраченого майна до огляду майна аварійним комісаром страховика Виконавця (у разі страхування професійної відповідальності Виконавця), та/або до проведення незалежної оцінки (експертизи) вартості майна, та/або у разі ігнорування письмової заборони на такі дії від Виконавця;
- відсутність відміток Замовника щодо нестачі, пошкодження вантажу у Робочому листі;
- отримання відшкодування від третіх осіб.

5.3. У разі порушення строків оплати послуг Виконавця, передбачених у п.п. 4.3.2. ст. 4. даного Договору, Замовник, на вимогу Виконавця, сплачує пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, що діяла в період прострочення, від суми заборгованості за кожен день такого прострочення. У випадку, коли таке порушення триває більш ніж 5 (п'ять) робочих днів, Замовник додатково сплачує Виконавцю штраф у розмірі 30 (тридцяти) відсотків від вартості не оплаченого комплексу послуг за кожні наступні 5 (п'ять) днів протягом яких відбувається порушення.

5.3.1. У разі порушення строку оплати послуг, передбаченого абзацом першим п. 4.3. ст. 4. Договору, Виконавець має право відстрочити час початку надання послуг до отримання від Замовника передплати платежу і це не буде порушенням обов'язків Виконавця за цим Договором.

5.4. У випадку скасування замовлення:

- за одну годину до початку надання замовлених послуг (час початку зазначений у Заявці), Замовник скасовує замовлення без настання для нього будь-яких зобов'язань;
- менш ніж за одну годину до початку надання замовлених послуг (час початку зазначений у Заявці), Замовник зобов'язаний оплатити Виконавцю вартість однієї години робіт усіх залучених Виконавцем осіб для надання замовлених послуг, відповідно до Прейскуранту, шляхом перерахування відповідної до сплати суми протягом 2 (двох) робочих днів з дня отримання рахунку-фактури або письмової вимоги від Виконавця;
- в момент початку надання замовлених послуг, у тому числі шляхом ненадання вантажу або вчинення інших дій Замовником (у тому числі бездіяльність останнього) наслідком чого є невикористання поданого Виконавцем транспорту та інших осіб, залучених Виконавцем для надання замовлених послуг, Замовник зобов'язаний сплатити Виконавцю вартість замовлення, але не менше вартості мінімального замовлення комплексу послуг відповідно до Прейскуранту, шляхом перерахування відповідної до сплати суми протягом 2 (двох) робочих днів з дня отримання рахунку-фактури або письмової вимоги від Виконавця;
- під час надання послуг за замовленням, Замовник зобов'язаний сплатити Виконавцю вартість фактично наданих послуг за замовленням відповідно до Прейскуранту, шляхом перерахування відповідної до сплати суми.

5.5. У випадках, якщо вантаж містив отруйні, радіоактивні або хімічні речовини, кислоти й інші небезпечні сполуки, про що Замовник письмово не повідомив Виконавця на стадії узгодження заявки, Замовник несе повну відповідальність за всі збитки, нанесені вантажу третіх осіб, який перевозився або зберігався разом з його вантажем, а також Виконавцю, власникові та водіям автотранспорту.

5.6. У випадках неможливості розмістити вантаж у місці доставки чи безпідставної відмови від одержання вантажу, Замовник відшкодовує вартість послуг за зберігання і повернення вантажу відповідно до тарифів Виконавця і умов цього Договору.

5.7. Якщо при перевезенні були завдані пошкодження майну чи матеріалам, чи обладнанню Сторін, усунення яких потребує додаткових витрат, Сторони визначають порядок усунення пошкодження і такі роботи проводиться за рахунок винної Сторони, при умові що на об'єкті не знаходилася третя сторона (будівельники, електрики, прибиральники та ін.), яка могла завдати такі пошкодження.

5.8. У випадку, коли розвантаження та/або піднімання, та/або розпакування, та/або розміщення вантажу унеможливується по причині не готовності місця проведення перелічених робіт у пункті призначення (тривають будівельні роботи, наявність сміття, працівників Замовника і т. ін.), Виконавець має право на стягнення с Замовника штрафу у розмірі 0,2 (нуль цілих два десятих) відсотка від вартості послуг по заявці та врахувати час вимушеного простою при визначенні вартості комплексу послуг із розрахунку погодинної вартості комплексу послуг згідно Прейскуранту.

5.9. Цим, Сторони гарантують, що: (а) особи, які підписують цей Договір, є уповноваженими представниками Сторін та мають достатній обсяг повноважень вчиняти ті чи інші дії, пов'язані з укладанням та виконанням Договору; (б) якщо вартість майна (товарів, робіт, послуг тощо), що є предметом цього Договору, перевищує 50 відсотків вартості чистих активів Сторін відповідно до останньої затвердженої фінансової звітності (застосовується щодо Сторін, які існують у формі товариства з обмеженою відповідальністю або товариства з додатковою відповідальністю), та/або статутом Сторін встановлений особливий порядок надання згоди уповноваженими на те органами Сторін на вчинення певних правочинів (далі – «значні правочини») та цей Договір підпадає під визначення значного правочину, то на момент підписання цього Договору (вчинення правочину), відповідні органи, уповноважений на те Статутом та/або іншими локальними документами Сторін, надали згоду на укладання цього Договору та інша Сторона по Договору не зобов'язана перевіряти чи доказувати даний факт, так само як і контрагент посилається у майбутньому на зворотне.

5.10. Виконавець не несе відповідальності перед Замовником у випадках:

- пошкодження вантажу, коли пакування вантажу проводив не Виконавець та причиною виникнення пошкоджень є не відповідність упаковки даній категорії вантажів та/або перевезень відповідно до Правил, або надання Замовником для перевезення вантажу в пошкоджену стані;
- коли пакування вантажу здійснюється Виконавцем, при цьому Замовник наполягає на пакуванні вантажу на свій розсуд, порушуючи стандарти до пакування вантажу для його транспортуванні, затверджені Правилами;
- нестачі вантажу при цілісності зовнішнього упакування, пломб і печаток (таємниче зникнення);

- несправності чи пошкодження вантажу без порушення упаковки або без зовнішніх механічних пошкоджень;
- видачі вантажу неналежному представнику Замовника з його вини або вини чи недбалості його співробітників;
- надання Виконавцю для перевезення контрабандних вантажів і вантажів, що вилучені (заборонені) з вільного товарообігу;
- пошкодження майна, виявленого після зняття упаковки, якщо його розпаковував Замовник без участі представника Виконавця;
- пошкодження, зникнення або примусове вилучення вантажу у випадках: (а) в результаті протиправних дій третіх осіб (шахрайських дій, розбійного нападу або інших насильницьких дій третіх осіб) окрім випадків, коли матеріалами кримінальної справи буде встановлена злочинна участь у таких діях працівників, представників Виконавця; (б) в наслідок чи під впливом воєнних дій (воєнного стану), що відбуваються на території України;
- відмови Замовника від замовленого комплексу послуг або зміни вартості комплексу послуг у зв'язку з аварійним відключенням електроенергії або неврахованого останнім графіку відключення електроенергії на пунктах відправлення (завантаження) та призначення (розвантаження) вантажу.

6. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ.

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання умов цього Договору у разі виникнення та впливу на Сторону обставин непереборної сили (надалі – «форс-мажорні обставини»), якщо вони підтверджуються сертифікатом Торгово-промислової палати України та/або сертифікатом виданим уповноваженим Торгово-промислової палати України регіональними торгово-промисловими палатами.

6.2. Під форс-мажорними обставинами Сторони розуміють: загрозу війни, збройний конфлікт або серйозну погрозу такого конфлікту, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, блокади, військові ембарго, дії іноземного ворога, загальну військову мобілізацію, військові дії, оголошену та неоголошену війну, дії суспільного ворога, збурення, акти тероризму, диверсії, піратства, безлади, вторгнення, блокада, революція, заколот, повстання, масові заворушення, введення комендантської години, карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України, експропріація, примусове вилучення, захоплення підприємств, реквізиція, громадська демонстрація, блокада, страйк, аварія, протиправні дії третіх осіб, пожежа, вибух, тривалі перерви в роботі транспорту, регламентовані умовами відповідних рішень та актами державних органів влади, закриття морських проток, ембарго, заборона (обмеження) експорту/імпорту тощо, а також викликані винятковими погодними умовами і стихійним лихом, а саме: епідемія, сильний шторм, циклон, ураган, торнадо, буревій, повінь, нагромадження снігу, ожеледь, град, заморозки, замерзання моря, проток, портів, перевалів, землетрус, блискавка, пожежа, посуха, просідання і зсув ґрунту, інші стихійні лиха тощо. Цей перелік обставин не є вичерпним.

6.3. Сторона, для якої стало неможливим виконання обов'язків по вказаних обставинах, має у триденний термін з дати впливу не неї таких обставин, письмово сповістити про це іншу Сторону.

6.4. Виконавець не відповідає за зобов'язанням, а Замовник підтверджує, що він не матиме майнових претензій до Виконавця у зв'язку із пошкодженням, втратою, вилученням вантажу Замовника, порушенням Виконавцем строків виконання зобов'язання, що сталося у зв'язку із воєнними діями (воєнним станом) на території України, які визнані форс-мажорними обставинами та засвідчені Торгово-промисловою палатою України (лист №2024/02.0-7.1. від 28.02.2022).

6.5. Якщо обставини непереборної сили тривають більш, ніж 2 (два) календарних місяці, Сторони зобов'язані в письмовій формі укласти угоду щодо подальшого виконання зобов'язань за Договором.

7. ПОРЯДОК ВИРШЕННЯ СПОРІВ.

7.1. Претензії Замовника щодо стану вантажу приймаються Виконавцем у письмовому вигляді до 16:30 дня, наступного за днем надання послуг. Допускається вручення претензії шляхом направлення її відсканованої копії разом з додатками на електронну адресу Виконавця: miraha@miraha.ua, з подальшим врученням оригіналу такої претензії Виконавцю протягом 7 (семи) календарних днів з дня направлення Виконавцю її відсканованої копії.

7.2. У разі виникнення між Сторонами непорозумінь щодо ваги вантажу та кілометражу (міжміські перевезення) при визначенні вартості послуг, Сторони вважають достовірними данні щодо ваги вантажу – згідно характеристикам виробника, щодо кілометражу – згідно розрахунку відстані за даними сайту: <https://www.google.com.ua/maps/> застосуванням позначки «використовувати зарезервовані маршрути для вантажного транспорту».

7.3. Усі розбіжності та спори, що можуть виникнути між Сторонами у зв'язку з виконанням цього Договору, вирішуються з дотриманням досудового порядку врегулювання спорів.

7.4. Якщо відповідний спор неможливо вирішити шляхом переговорів, Сторони застосовують претензійний порядок розгляду спорів. При цьому, претензія (відповідь на претензію) має бути розглянута іншою Стороною протягом 20 (двадцяти) календарних днів з моменту отримання претензії (відповіді на претензію).

7.5. У разі якщо Сторони в результаті переговорів не змогли дійти взаємної згоди щодо розбіжностей, які виникли, а також у разі якщо одна із Сторін ухиляється від проведення переговорів, справа передається на розгляд суду в порядку, встановленому чинним законодавством України.

8. ДОКУМЕНТООБІГ.

8.1. Договір, додатки та додаткові угоди до Договору, Акти прийому-передачі виконаних робіт (наданих послуг), видаткові накладні, рахунки-фактури тощо, що мають власноручні підписи та відтиски печаток Сторін, отримані за допомогою таких засобів зв'язку, як факс, електронна пошта, мають юридичну силу (до моменту обміну оригіналами таких документів) та є належним дотриманням вимоги щодо письмової форми правочину відповідно до (по аналогії) ст. 207 Цивільного кодексу України. У будь-якому випадку, Замовник, що отримав документи на підпис, зобов'язаний підписати їх та оригінальний примірник Виконавця направити (вручити) йому протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання.

8.2. Сторони домовились, що протягом строку дії Договору, вони мають право по домовленості використовувати при здійсненні своєї діяльності електронні документи та призначений для цього кваліфікований електронний підпис (далі - КЕП) з дотриманням вимог Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

Сторони визнають будь-які документи, складені та надані будь-якою Стороною іншій в електронному вигляді із застосуванням КЕП засобами телекомунікаційного зв'язку або на електронних носіях, як оригінали, що мають юридичну силу. Сторони визнають, що КЕП за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису Виконавця та Замовника.

8.2.1. Обмін первинними документами в електронному вигляді здійснюється за допомогою системи «М.Е.Дос» та/або «Вчасно» з використанням електронної адреси Виконавця: e.eschenko@miraha.ua.

8.2.2. Обмін електронними повідомленнями, документами, відсканованими копіями документів (надалі – «електронні документи») здійснюється шляхом відправлення з електронної адреси Замовника, вказаної у заявці на послугу, на електронну адресу Виконавця: contracts@tech.muraha.ua та навпаки.

8.2.3. Сторони домовились, що:

8.2.3.1. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить.

8.2.3.2. Належним чином оформлені електронні документи можуть виступати письмовими доказами (матеріалами) в правоохоронних, державних органах, суді. Сторони встановили, що юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.

8.2.3.3. Кожна Сторона вживає всіх необхідних засобів щодо збереження конфіденційності електронних підписів та забезпечення безпечного режиму їх використання. При цьому Сторони встановили, що юридична сила електронного документа не може бути заперечена через те, що інші особи заволоділи та використовують електронний підпис автора та/або підписанта електронного документу, якщо Сторона своєчасно не повідомить іншу про таке заволодіння та про відповідну зміну електронного підпису.

9. ІНШІ УМОВИ.

9.1. Договір набуває чинності між Виконавцем та окремим Замовником з моменту акцепту публічної оферти і діє впродовж наступних 6 (шість) календарних місяців, а в частині проведення розрахунків за надані послуги - до повного здійснення розрахунків. Сторони мають право на дострокове розірвання (припинення) Договору в односторонньому порядку, письмово попередивши про це свого контрагента, за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати розірвання Договору. Останнє, не поширюється на подію вказану у другому абзаці п. 4.1. ст. 4. цього Договору.

9.2. Умови цього Договору публічно доводяться до відома всіх Замовників шляхом його оприлюднення на сайті Виконавця. Виконавець має право в односторонньому порядку вносити зміни в даний Договір (у тому числі шляхом затвердження нової редакції Договору), змінювати тарифи на додаткові послуги, пакувальні матеріали. Такі зміни набувають юридичної сили з моменту їх оприлюднення на сайті Виконавця.

9.3. Після набрання чинності цим Договором всі попередні переговори за ним, листування, попередні договори, протоколи про наміри та будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу, але можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

9.4. Усі правовідносини, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, у тому числі пов'язані із дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регламентуються цим Договором та відповідними нормами чинного в Україні законодавства, а також застосовними до таких правовідносин звичаями ділового обороту на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

9.5. Сторони зобов'язані письмово інформувати одна одну про зміну своїх реквізитів не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дати настання таких змін. У випадку порушення цього обов'язку усі ризики пов'язаних з цим несприятливих наслідків несе Сторона, яка порушила обов'язок, а непроінформована Сторона, яка вчинила необхідні дії з використанням застарілих реквізитів, не вважається такою, що порушила свої зобов'язання.

9.6. Жодна із Сторін не має права передавати свої права та/або обов'язки за цим Договором третім особам без письмової згоди на це іншої Сторони. Заміна кредитора у зобов'язанні, що виникло у зв'язку з виконанням цього Договору, забороняється.

9.7. Замовник надає згоду на збір та обробку своїх персональних даних, персональних даних своїх представників та працівників з метою ідентифікації себе, представників та працівників і погоджуються з тим, що дані зберігаються у в базі персональних даних Виконавця для їх подальшого використання з метою реалізації ділових відносин між Сторонами, що виникли у зв'язку з укладанням даного Договору, вимог чинного законодавства щодо ведення бухгалтерського обліку, розсилки інформаційних, рекламних повідомлень. Персональні дані Замовника, його представників та працівників захищаються Конституцією України та Законом України «Про захист персональних даних». Виконавець гарантує, що буде захищати персональні дані Замовника, його представників та працівників так само, як захищає свої персональні дані. Права Замовника, його представників та працівників регламентуються ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних». Підпис Замовника на документі є письмовим підтвердженням згоди з вищевикладеним та ознайомлення зі змістом ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних».

9.8. На момент укладення цього Договору Сторони підтверджують, що до них не застосовується мораторій, передбачений Постановою КМУ від 03.03.2022 № 187 «Про забезпечення захисту національних інтересів за майбутніми позовами держави Україна у зв'язку з військовою агресією російської федерації». Кожна із Сторін зазначає, що не є юридичною особою, створеною та зареєстрованою відповідно до законодавства російської федерації та серед кінцевих бенефіціарних власників, членів або учасників кожної із Сторін немає осіб, що мали б частку в своєму статутному капіталі 10 і більше відсотків та представляли б собою російську федерацію, громадянина російської федерації або юридичну особу, створену або зареєстровану відповідно до законодавства російської федерації.

9.9. Договір викладено українською мовою у двох примірниках, по одному примірнику для кожної із Сторін, кожний з яких має однакову юридичну силу.

9.10. Додатки до Договору: Додаток № 1 «Зразок бланку Робочого листа».

10. РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ:

ТОВ «МУРАХА КИЇВ»

Місцезнаходження: 02092, м. Київ, вул. О. Довбуша, 37

Код ЄДРПОУ 39995321

Банківські реквізити: IBAN: UA553209840000026001210364931 у в АТ «ПроКредит Банк», м. Київ, МФО 320984

Має статус платника єдиного податку 3 групи 5% (не є платником ПДВ)

Тел.: 044 500-11-11.

Додаток № 1

до Публічного договору про надання комплексу послуг щодо перевезення (переміщення) вантажу в редакції від «15» липня 2025 року

Зразок бланку Робочого листа



Переїзд - зміна на краще!



Цей бланк-є заявою про приєднання Замовника до умов одного з Публічних договорів, розміщених на сайті www.muraha.ua, або до договору про надання послуг щодо перевезення (переміщення) вантажу, або до Договору про надання послуг експрес-переїзду (в залежності від замовленої послуги), окрім випадків, коли між Замовником та Виконавцем укладено індивідуальний (письмовий) договір про надання послуг.

Робочий лист

www.muraha.ua

Замовлення №	Дата:	час початку роботи:
Замовник-юридична особа: (Найменування)	Замовник-фізична особа: (ПІБ)	
Представник замовника:	ІПН:	
	Паспорт: серія: №:	Дата видачі:
	Ким виданий:	
Посада:	Місце реєстрації проживання:	
Адреса завантаження:		Адреса розвантаження:

Пакування/переміщення/перевезення Виконавцем дорожніх речей для Замовника, а також коштовних/дорогоцінних речей, предметів історичного та суспільного значення відбувається за окремою домовленістю між Замовником та Виконавцем

Замовник наголошує про те, що він ознайомлений з умовами відповідного Договору або надає згоду на приєднання до умов Публічного договору, а також допущення Виконавця до надання послуг

підпис Замовника або уповноваженого представника Замовника

П.І.Б. Замовника або уповноваженого представника Замовника

Тип автомобіля	Номер авто	Початок роботи	Закінчення роботи	Загальна кіл-сть часу	ПІБ водія

«Мурахи-вантажники» / «Мурахи-пакувальники»:

ПІБ	Початок роботи	Закінчення роботи	Загальна кіл-сть часу	ПІБ	Початок роботи	Закінчення роботи	Загальна кіл-сть часу
1.				2.			
3.				4.			
5.				6.			
7.				8.			
9.				10.			
11.				12.			
13.				14.			
15.				16.			
17.				18.			
19.				20.			

Додаткові послуги:

Найменування	Кіл-сть	Од. виміру	ПІБ

Використаний матеріал:

Коробка для книг	Велика коробка	Картон	Пак. папір	Скотч
Коробка для посуду	Бульбашкова плівка	Коробка для одягу	Стрейч	Ковдри

Як Вам з нами переїхалось (оцінка з 0 до 10) ? - Сумма:

Коментарі:

Пошкодження, псування та знищення вантажу (майна), пошкодження приміщень, а також пошкодження майна та /або приміщень інших осіб, в процесі виконання робіт, не виявлено. Зникнення вантажу та/або майна, в процесі виконання робіт та по завершенню виконання робіт, не виявлено. Претензій щодо кількості вантажу та якості робіт не маю. Обсяг і якість робіт підтверджуємо.

Від виконавця:	Від замовника:
старший на об'єкті: ПІБ, підпис	ПІБ, підпис

Дякуємо що переїхали з «мурахами»! Мурашина команда завжди до Ваших послуг!