## ПРАВИЛА РАБОТЫ

 \* Срочный Заказ - это Заказ, зарегистрированный на ближайшее время, подача должна быть не позднее указанного в Заказе контрольного времени. Ожидание считается с момента уведомления Заказчика о подаче машины.
 \* Предварительный заказ - это Заказ, зарегистрированный на конкретное время, назначенное Заказчиком при регистрации, к которому необходимо подать машину. Ожидание Заказчика считается с момента контрольного времени, указанного в Заказе.

 \* "Зеленый" Заказ - это срочный или предварительный Заказ, по которому Водитель может сделать свое предложение по проценту, за который он готов принять этот Заказ к исполнению. Заказ отдается Водителю, предложившему наибольший процент.

## 5.3.Права и обязанности Водителя

**5.3.1. Обязанности:**

Водитель обязан:

5.3.1.1. содержать свой автомобиль в чистом и технически исправном состоянии, иметь на руках все необходимые документы для оказания услуг пассажирских автомобильных перевозок и/или грузоперевозок в соответствии с действующим законодательством;

5.3.1.2. выполнять Заказы с соблюдением всех необходимых мер безопасности, подавать автомобиль вовремя, быть вежливым и внимательным по отношению к Заказчику, стараться выполнять Заказы так, чтобы Заказчики стали постоянными клиентами Системы.

5.3.1.3. выполнять и соблюдать существенные требования, указанные в Заказе, нести полную ответственность перед Заказчиком, Организатором и другими Участниками за благополучное завершение заказа. Если по какой-то причине у Водителя нет возможности выполнить заказ - донести информацию об отказе до Участников Системы, обеспечив тем самым дальнейший поиск исполнителя Заказа;

5.3.1.3. выполняя Заказ не своей Группы, выступать от имени Группы Владельца Заказа;

5.3.1.4. выполняя Заказ, всегда быть в зоне доступа для мобильной связи;

5.3.1.5. ожидать Заказчика не менее 10 минут от контрольного времени, в случае, если связь с Заказчиком отсутствует;

5.3.1.6. при неявке Заказчика или отсутствии связи с Заказчиком, предупредить диспетчерскую Группы Владельца Заказа;

5.3.1.7. своевременно ставить надлежащие статусы выполняемому Заказу. Внимание: несвоевременное или неверное проставление статусов Заказа может расцениваться как попытка введения в заблуждение Владельца Заказа, если заказ другой Группы и Администрацию СеДи;

5.3.1.8. своевременно закрывать Заказ на стоимость, озвученную Заказчику, если поездка по фиксированной стоимости. Если она изменилась, предварительно пересчитать сумму Заказа с Диспетчером Владельцем Заказа и закрыть Заказ правильно;

5.3.1.9. при выполнении Заказа, принятого через Систему СеДи от Других Участников, не предлагать Клиентам в дальнейшем обращаться за транспортными услугами напрямую к себе или другим Участникам своей Группы;

5.3.1.10. знать и строго соблюдать настоящие Правила, особенно в части, касающейся нарушений и санкций за нарушения при выполнении Заказов не своих Групп. Заказ не своей Группы – это Заказ, Владельцем которого не является Участник, в Группе которого состоит получивший Заказ Водитель.

## 8.Ответственность, нарушения и штрафы

8.1. Всю ответственность, в том числе материальную и уголовную за качество оказываемых Заказчику услуг, его жизнь и безопасность несет Участник, принявший к исполнению Заказ. При этом Заказ считается выполненным тогда, когда Заказчик рассчитается за поездку и покинет машину Участника с вещами, багажом и животными.

8.2. Участник, принявший Заказ другой Группы, обязан выполнять и соблюдать существенные требования, указанные в примечании к Заказу и несет полную ответственность перед Заказчиком, Организатором и другими Участниками в случае срыва Заказа по своей вине – неподача машины, опоздание или другой класс машины. Неисключительный список нарушений и штрафов приведен в табл.1.

8.3. Участник, принявший Заказ другой Группы, обязан созвониться с Заказчиком и уточнить, действителен ли Заказ, адрес и время подачи. При отсутствии связи, предупредить диспетчерскую Владельца заказа.

8.4. Участник не несет ответственности за действия Заказчика, если данные действия не были совершены по указанию Участника.

8.5. Участник Владелец Заказа не несет ответственности за неявку Заказчика или ложный вызов.

8.6. Участник, принявший Заказ другой группы, обязан вести себя с Заказчиком как сотрудник Группы, передавшей Заказ в Систему. Это значит, что Участник не имеет права давать Заказчику свой номер телефона или номер телефона своей Группы, любую рекламную продукцию (визитку, буклет, листовку и т.д.) – личную или своей Группы либо держать ее в видимых для Заказчика местах.

8.7. Если в Заказе, принятом Участником, указана фиксированная цена поездки, то Участник не имеет права изменить ее как в большую, так и в меньшую сторону, если в процессе поездки Заказчику не оказывалось других услуг, не оговоренных в процессе приема Заказа. Если услуги оказывались, то Участник должен согласовать их стоимость с диспетчерской Владельца Заказа.

8.8. За причиненный материальный ущерб Заказчику в случае срыва заказа по вине Участника, принявшего к исполнению Заказ, Участники (Владелец и Исполнитель заказа) регулируют конфликт самостоятельно, без вовлечения Администрации СеДи. Администрация СеДи не взимает потери Заказчика с баланса Участника Исполнителя, т.к. все Участники выбирают себе партнеров самостоятельно.

8.9. При выявлении нарушений Правил работы Участники, чьи сотрудники допустили нарушения, подвергаются штрафам в соответствии с табл.1. и табл.2. Автоматические штрафы отмечены зеленым цветом.

**Табл.1 Нарушения и штрафы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Нарушение** | **Штраф** |
| 1.1. | Подача автомобиля: другого класса, грязного, битого, неисправного, с неприятным запахом, посторонними пассажирами, грузом, «подсадка» пассажиров, а также несоблюдение существенных требований к заказу , клиент не отказался от поездки  | 50% от заказа (не более 400) |
| 1.2. | Подача автомобиля: другого класса, грязного, битого, неисправного, с неприятным запахом, посторонними пассажирами, грузом, «подсадка» пассажиров, а также несоблюдение существенных требований к заказу и в следствие этого провал заказа (с доказательством) | Цена заказа (не более 800) |
| 2. | В системе указаны неверные данные по сотруднику (водителю, диспетчеру) или автомобилю | 250 |
| 3.1. | Задержка подачи машины более 10 минут, заказ выполнен  | 50% от заказа (не более 400) |
| 3.2. | Задержка подачи машины более 10 минут, заказ не выполнен  | 120% от заказа (не более 800) |
| 4.1. | Задержка подачи машины с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал\*, а также на безнал. заказ более 10 минут, заказ выполнен | 50% от заказа (не более 600) |
| 4.2. | Задержка подачи машины с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал\*, а также на безнал. заказ более 10 минут, заказ не выполнен | 150% от заказа (не более 1200) |
| 5. | Неподача машины на обычный заказ | 120% от заказа (не более 800) |
| 6. | Неподача машины для поездки с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал\* или на безнал. заказ | 150% от заказа (не более 1200) |
| 7.1. | Отказ от взятого заказа (срочного и предварительного с временем подачи не позже 40 минут с момента оформления заказа) через 2-5 минут (при отказе менее 7 минут до контр. времени - применяется один из 7.2, 7.3) | 10% от заказа (не более 60) |
| 7.2. | Отказ от взятого заказа (срочного и предварительного с временем подачи не позже 40 минут с момента оформления заказа) через 5 и более минут, заказ выполнен | 30% от заказа (не более 180) |
| 7.3. | Отказ от взятого заказа (срочного и предварительного с временем подачи не позже 40 минут с момента оформления заказа), через 5 и более минут, заказ провален | 70% от заказа (не более 600) |
| 8.1. | Отказ от предварительного заказа (также от заказа с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал или безнал. заказа) через 2-5 минут (при отказе менее 20 минут до контр. времени применяется один из 8.2, 8.3, 9.1, 9.2) | 10% от заказа (не более 60) |
| 8.2. | Отказ от взятого предварительного заказа через 5 минут и более, заказ выполнен | 30% от заказа (не более 180) |
| 8.3. | Отказ от взятого предварительного заказа через 5 минут и более, заказ не выполнен | 70% от заказа (не более 600) |
| 9.1. | Отказ от взятого заказа с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал\* или от безнал. заказа через 5 минут и более, заказ выполнен | 30% от заказа (не более 360) |
| 9.2. | Отказ от взятого заказа с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал\* или от безнал. заказа через 5 минут и более, заказ не выполнен | Цена заказа  (не более 1200) |
| 10. | Несвоевременное закрытие исполняемого заказа другой группы (более 12 часов (срочный), 24 часов (предварительный))  | 300 |
| 11. |  Водитель взял с клиента больше, чем оговорено при оформлении заказа (дополнительные услуги не оказывались). Заказ закрыт на взятую сумму | (Разница в цене) х 3 |
| 12. | Водитель взял с клиента больше, чем отражено в Системе при закрытии заказа | (Разница в цене) х 3 |
| 13. | Водитель выполнил заказ, но скрыл это от Системы (Отказ от заказа, Ложный вызов, Поломка, доказанное воровство чужого заказа)  | Цена заказа (не более 800)  |
| 14. | Водитель не выполнил заказ, но закрыл как благополучно завершенный | Цена заказа (не более 800)  |
| 15. | Владелец распределенного в другую группу заказа забрал его у водителя и отдал водителю своей группы или водителю другой группы (штраф в пользу пострадавшего водителя) | 30% от заказа(не более 200) |
| 16. | Выдача клиенту визитки или др. рекламной продукции, номера телефона своей группы или личный номер при выполнении заказа другой группы, предложение личных услуг клиенту другой группы | 1500 |
| 17. | Доказанная в претензиях недобросовестная маркетинговая политика группы в Системе в отношении других групп | 3000 |
| 18. | Диспетчер неверно внес или вообще не внес в Систему информацию о существенных условиях заказа или об изменении заказа (номер телефона клиента, категории автомобиля, спец.услуги, отмена заказа, изменение времени(при условии пустого пробега))  | 30% от заказа(не более 200) |
| 19. | Диспетчер закрыл невыполненный заказ как выполненный или наоборот. | Цена заказа (не более 800) |
| 20. | Зафиксированные факты невежливого, грубого обращения, оскорбления, намеренного обмана и т.п. сотрудников Системы, между собой и к клиентам. **Арбитр вправе изменить величину штрафа!** | 1000 |
| 21. | Несвоевременное или неверное проставление промежуточных статусов заказу (кроме перечисленных в п.13, 14, 19), а также несоблюдение правил работы при выполнении заказа. | 50 |

\* Заказ с маршрутом **в** а/порт или на ж/д вокзал - заказ, где в **адресе cледования** стоит а\порт или ж\д вокзал

 8.10. Отказы от предварительных заказов штрафуются, если они были совершены менее 90 минут до контрольного времени.
Отказы, совершенные в течение первых 2 минут после взятия заказа не штрафуются, кроме тех отказов, где до подачи осталось менее 7 минут (срочные заказы) или менее 20 минут (предварительные заказы).