

ПРАВИЛА РАБОТЫ СИСТЕМЫ СЕДИ

Редакция от 04.04.2023 г.

Вступают в силу с 05.04.2023 г.

Настоящие Правила разработаны ООО «СеДи» с целью определения возможностей, прав и обязанностей субъектов Системы СеДи, а также для создания единых условий осуществления деятельности по оказанию услуг в сфере пассажирских автомобильных перевозок и/или грузоперевозок, а также информационно-справочных услуг, связанных с осуществлением автомобильных пассажирских и/или грузоперевозок для всех Участников Системы.

Сторонами Правил, или Субъектами Системы, являются Организатор Системы, Участники, Водители, подключающиеся к Системе, и Заказчики, пользующиеся услугами, предоставляемыми Системой.

Настоящие Правила обязательны для соблюдения для всех Участников Системы и могут быть изменены ООО "СеДи" в любое время в одностороннем порядке. Участник, не согласный с настоящими Правилами, может выйти из Системы в любое время.

Организатор Системы, контактные данные

Организатором Системы является Общество с ограниченной ответственностью «СеДи»

Юридический и фактический адрес:

107143 г. Москва, Открытое шоссе, д.22

ИНН 7718689647

КПП 771801001

р/с 40702810002560000556 в АО «АЛЬФА-БАНК», г. Москва

БИК 044525593

к/с 30101810200000000593

Тел.: (495)-668-06-51, (812)-385-77-03

E-mail: admin@sedi.ru

WEB: <http://www.sedi.ru>

Товарный знак ООО «СеДи»



1. Термины и определения

1.1. Система СеДи (далее Система) – совокупность программных, технических, организационных и людских ресурсов, предназначенных для организации эффективной деятельности в области оказания услуг пассажирских автомобильных перевозок и грузоперевозок.

1.2. Организатор Системы (далее Организатор) – ООО «СеДи».

1.3. Участник – юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность в сфере оказания услуг пассажирских автомобильных перевозок и/или грузоперевозок, а также информационно-справочных услуг, связанных с осуществлением автомобильных пассажирских и/или грузоперевозок, в соответствии с действующим законодательством и присоединившееся к Системе путем акцепта **Договора - публичной оферты** (Приложение 1) или подписания Договора присоединения к Системе СеДи (Приложение 2), юридически аналогичного Договору - публичной оферте.

1.4. Группа – объединенная по каким-либо критериям группа Водителей и (или) Диспетчеров, представляемая в Системе Участником. В Группу также могут входить и другие лица, например, Менеджеры, Бухгалтеры и др., необходимые Участнику для осуществления своей деятельности.

1.5. Диспетчер - физическое лицо, осуществляющее прием Заказов по телефону, вводу их в Систему и отслеживанию выполнения Заказов, принятых по всем каналам его Группы.

1.6. Менеджер - Субъект Системы, как правило, организует свою Группу Водителей и (или) Диспетчеров, ведет рекламную и маркетинговую деятельность, определяет ценовую и финансовую политику группы. Менеджер может быть и Руководителем Группы. Участник с ролью Менеджера является материально ответственным лицом своей Группы, а так же отвечает за качество услуг, оказываемых Водителями и (или) Диспетчерами его Группы.

1.7. Виртуальный Диспетчер – физическое лицо, состоящее в группе по типу Диспетчерская и предоставляющее диспетчерские услуги для Участников по приему Заказов по телефону, вводу их в Систему и отслеживанию выполнения Заказов, принятых по всем каналам Участников. Деятельность виртуального Диспетчера осуществляется в соответствии с **Регламентом работы диспетчерских служб на платформе СеДи** (Приложение 3)

1.8. Веб-диспетчер – физическое лицо, осуществляющее деятельность в Системе СеДи по приему Заказов с электронной биржи СеДи и сторонних бирж, при необходимости вводу их в Систему, распределению между водителями и отслеживанию выполнения.

1.9. Водитель – водитель с автомобилем/ями, зарегистрированный и работающий в Системе. Обязательно входит в одну из Групп.

1.10. Заказ – заявка на оказание услуг на перевозку пассажиров или груза, поданная в Систему. Может быть сделан различными способами – по телефону через Диспетчера, по звонку на номер для автоматического заказа, через интернет путем заполнения формы на сайте СеДи или на сайтах Участников, с помощью мобильного приложения и так далее.

* **Срочный Заказ** - это Заказ, зарегистрированный на ближайшее время, подача должна быть не позднее указанного в Заказе контрольного времени. Время ожидания начинается с момента уведомления Заказчика о подаче машины.

* **Предварительный Заказ** - это Заказ, зарегистрированный на конкретное время, указанное Заказчиком при регистрации. Время ожидания начинается с момента времени, указанного в Заказе.

* **Заказ по оптимальному тарифу** - это срочный или предварительный Заказ, стоимость которого с учетом всех удержаний с водителя выгодней для него, чем минимальные условия Оптимального тарифа, задаваемые Администратором. Такой заказ назначается ближайшему водителю, подписанному на Оптимальный тариф, автоматически.

* **"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.

1.11. Заказчик (он же Клиент) – лицо, заказывающее автомобиль и дополнительные услуги в Системе.

1.12. Субъект Системы – Организатор, Участник, Менеджер, Диспетчер, Веб-диспетчер, Водитель или Заказчик.

1.13. Роль – набор возможностей, разрешенных в Системе тому или иному зарегистрированному физическому лицу. В Системе используются следующие роли: Заказчик, Водитель, Диспетчер, Менеджер группы и др. Одному лицу могут быть присвоены несколько ролей в разных группах. Сотрудник с разными ролями в Системе имеет соответствующие этим ролям полномочия и компетенции.

1.14. Владелец заказа – Участник Системы, по каналу которого был принят Заказ.

1.15. Исполнитель заказа – Участник Системы, принявший к исполнению заказ от других Групп в Системе СеДи.

1.16. Лицевой счет (далее ЛС) – виртуальный счет в Системе, отображающий финансовые обязательства между Организатором и другими Субъектами Системы. ЛС имеют все Субъекты Системы.

1.17. Сбор Организатора – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, взимаемая Организатором с каждого Заказа, благополучно заверщенного в Системе.

1.18. Групповой сбор – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, взимаемая Участником с каждого Заказа, благополучно выполненного Водителем его Группы в Системе.

1.19. Сбор Владельца заказа – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, взимаемая Владельцем заказа с каждого Заказа, благополучно заверщенного в Системе.

1.20. Скидка – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, возвращаемая на Лицевой Счет Заказчику с каждого его Заказа, благополучно заверщенного в Системе.

1.21. Стоимость заказа – полная стоимость, уплачиваемая Водителю или списываемая с ЛС Заказчика в Системе, если расчет ведется в безналичной форме, сразу после выполнения Заказа.

1.22. Подписка на заказ – механизм подбора предварительных заказов и цепочек заказов для Водителя, при котором Система автоматически подбирает и назначает Водителю Заказ, отвечающие тем или иным свойствам, указанным при описании подписки. Частными случаями Подписки являются механизмы Зеленого заказа и заказа по Оптимальному тарифу.

2. Общие положения

2.1. Система СеДи имеет своей целью создание единого информационного пространства в сфере оказания услуг пассажирских и грузовых перевозок для максимально эффективной организации бизнеса и максимального удовлетворения

запросов и требований Заказчиков. Структурно Система СеДи включает себя Водителей с автомобилями, объединенных в Группы, организуемые Участниками, присоединившимися к Системе, и Организатора, обеспечивающего и гарантирующего всем Субъектам равные права и возможности в Системе в рамках настоящих Правил.

2.2. Организатор Системы как Субъект, предоставляющий своим Партнерам и другим Субъектам Системы исключительно информационные услуги и не осуществляющий пассажирские и грузоперевозки, а также прием и передачу заказов на исполнение собственными силами, в меру своих сил способствует повышению качества услуг, предоставляемых Участниками Заказчикам, однако не несет ответственности за неподобающее качество этих услуг, равно как и за несоблюдение Участниками и их сотрудниками текущих требований к работе третьих лиц, предоставляющих свои услуги в работе Системы, а также законодательства в области пассажирских и грузоперевозок и диспетчерского обслуживания, связанного с этими перевозками. Вся ответственность за нарушения в этой области лежит исключительно на Участниках, по чьей вине произошло то или иное нарушение законодательства или правил оказания услуг, а все претензии от третьих лиц и/или контролирующих органов перенаправляются напрямую этим Участникам.

3. Регистрация в Системе

3.1. Регистрация физических лиц в Системе бесплатна и производится на сайтах Участников Системы или в приложениях Водителя и Заказчика. Самостоятельно зарегистрироваться можно только в качестве Заказчика или Водителя. В процессе регистрации Система предлагает подписать договор Оферты и ввести контактные и другие необходимые данные.

3.1.1. Заказчик регистрируется в Системе автоматически при приеме Заказа Диспетчером, а также может зарегистрироваться вручную на сайтах Участников Системы или в мобильных приложениях Заказчика;

3.1.2. Водитель может зарегистрироваться либо на сайте Группы, либо в мобильном приложении СеДи для водителя. Однако возможность начать работу регламентируется руководством Группы, в которой регистрируется Водитель. Если руководство группы разрешает начать работу сразу после регистрации, то Водитель сразу может приступить к работе. В противном случае Водитель может начать работать только после выдачи разрешения ответственным лицом Группы.

3.2. Регистрация Группы производится путем обращения в Отдел развития СеДи, и происходит только после предоставления необходимых для регистрации документов и их проверки менеджерами Отдела развития СеДи.

3.2.1. Параметрами доступа Участника в Систему являются пара Логин/ Пароль Менеджера с правами Руководителя группы и рабочий адрес сервера, на котором зарегистрирована Группа. Эти данные выдаются Организатором Участнику после регистрации. Они являются конфиденциальными и не подлежат передаче третьим лицам либо другим Участникам.

3.2.2. Участник получает роль Руководителя группы и Локального диспетчера, акцептируя **Договор – Публичную оферту СеДи**.

3.2.1. Регистрация других Субъектов Системы в пределах Группы осуществляется Руководителем группы и/или зарегистрированными им ответственными сотрудниками этой Группы. Для получения Ролей в других Группы или для создания других Групп Участнику необходимо связаться с Организатором Системы и произвести необходимые технические действия.

3.3. Диспетчер получает свою роль в Системе после заключения Трудового договора с Участником.

4. Лицевые счета

4.1. При регистрации Субъекта Системы автоматически формируется ЛС, на котором в процессе работы отображается текущее актуальное состояние взаиморасчетов Субъекта с Организатором Системы в финансовом выражении. Состояние своего ЛС в реальном режиме времени доступно любому Субъекту Системы.

4.2. Состояние Лицевого Счета любого Субъекта Системы является конфиденциальной информацией и доступно только уполномоченным сотрудникам Участника, а так же Организатору.

4.2. В процессе взаимодействия с Системой в зависимости от действий Субъектов происходит автоматическое изменение состояния ЛС на основе настоящих Правил и тарифов, введенных Участниками и Организатором. Кроме того, в пределах своей компетенции Субъекты могут пополнять счета, накладывать штрафы на других Субъектов, производить списания и начисления с их ЛС.

4.3. Средства с ЛС можно использовать тем или иным способом. Взаиморасчеты между Субъектами Системы производятся как в автоматическом режиме, так и по запросу к Организатору, при этом происходит адекватное изменение соответствующих ЛС.

5. Права и обязанности Субъектов Системы

5.1. Права и обязанности Организатора

5.1.1. Обязанности:

Организатор:

5.1.1.1. предоставляет Субъектам Системы необходимое программное обеспечение (далее ПО) и серверные мощности для организации эффективной работы по приему, обработке и исполнению Заказов, ведению финансового и управленческого учета по потребностям Субъектов;

5.1.1.2. обеспечивает защищенный круглосуточный доступ для Участника в систему СеДи посредством механизма авторизации по Логину и Паролю, а также обязуется не предоставлять его третьим лицам;

5.1.1.3. максимально быстро устраняет выявленные в процессе эксплуатации ПО ошибки и недоработки, постоянно ведет работу по совершенствованию ПО для наиболее полного удовлетворения нужд всех Субъектов Системы;

5.1.1.4. предоставляет возможности по настройке Системы в соответствии с индивидуальными требованиями каждого Субъекта;

5.1.1.5. обеспечивает и гарантирует Участникам равные условия для своей деятельности;

5.1.1.6. обеспечивает бесплатное консультирование представителей Участников по установке, настройке и эксплуатации оборудования и ПО;

5.1.1.7. проводит мониторинг деятельности Субъектов Системы и в случае выявленных нарушений применяет к нарушителям соответствующие штрафные санкции согласно данным Правилам;

5.1.1.8. осуществляет выплату денежных средств и соответствующее списание с Лицевого Счета по требованию Участника.

5.1.2. Права:

Организатор имеет право:

5.1.2.1. ограничить или прекратить доступ к Системе Субъектов, не ведущих активную деятельность, порочащих честь и деловую репутацию СеДи, нарушающих настоящие Правила или по иным причинам без объяснений;

5.1.2.2. требовать своевременного пополнения ЛС Участника в случае обнаружения задолженности последнего перед Организатором;

5.1.2.3. затребовать от Владельца и от Исполнителя Заказа любую информацию и документы, имеющие отношение к Заказам, проходящим внутри Системы;

5.1.2.4. проверять достоверность сведений, полученных от Участника, любыми доступными средствами;

5.1.2.5. запретить Участнику размещение в публичном доступе без специального на то разрешения любых сведений о Системе, включая элементы дизайна, ссылки, тексты, графические изображения, иллюстрации, видео, а также программы и другие объекты исключительных прав Организатора.

5.1.2.6. осуществлять мероприятия, рекламирующие Участников и компанию СеДи;

5.1.2.7. использовать средства массовых коммуникаций, такие как СМС, ММС, автоматические голосовые сообщения, текстовые и голосовые мессенджеры для сервисных, информационных и рекламных рассылок среди всех Субъектов Системы.

5.2. Права и обязанности Участника

5.2.1. Обязанности:

Участник обязан:

5.2.1.1. указывать при регистрации в системе точные и подробные контактные данные всех сотрудников и автомобилей;

5.2.1.2. знать и своевременно доводить до членов своей Группы требования настоящих Правил в части, касающейся нарушений и санкций, следующих за ними;

5.2.1.3. контролировать качество оказываемых услуг Водителями и Диспетчерами Группы Заказчикам;

5.2.1.4. контролировать и не допускать к работе Водителей с неисправными автомобилями или с неоформленными в соответствии с действующим законодательством документами;

5.2.1.5. неукоснительно требовать от Водителей и Диспетчеров выполнения настоящих Правил, применять к нарушителям все меры вплоть до отключения от Системы;

5.2.1.6. уважать и учитывать интересы других Участников Системы в своей деятельности, не использовать юридическое название такси фирм и зарегистрированные торговые марки других Участников Системы в продвижении своего бренда.

5.2.2. Права:

Участник имеет право:

5.2.2.1. разрабатывать и устанавливать свои расценки на оказываемые услуги;

5.2.2.2. разрешать или запрещать другим Участникам и отдельным Водителям любых Групп участвовать в выполнении своих Заказов, распределяемых через Систему;

5.2.2.3. привлекать в свою Группу Водителей и Диспетчеров для работы, в том числе и из других Групп;

5.2.2.4. вести рекламную кампанию своей Группы в соответствии со своими представлениями и возможностями, но не нарушая п.5.2.1.6.;

5.2.2.5. получать из Системы и выполнять Заказы от других Участников;

5.2.2.6. отправлять в Систему свои Заказы, которые он не в состоянии выполнить собственными силами;

5.2.2.7. предъявлять претензии и штрафные санкции к другим Участникам Системы при нарушениях настоящих Правил;

5.2.2.8. накладывать на Водителей своей Группы штрафы за нарушения Правил работы и другие нарушения по своему усмотрению;

5.2.2.9. запросить у Организатора вывод денежных средств с Лицевого Счета своей Группы.

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. При невозможности выполнения Заказа донести информацию об этом до Диспетчеров и/или других ответственных сотрудников с целью недопущения провала Заказа;

5.3.1.4. выполняя Заказ не своей Группы, выступать от имени Группы Владельца заказа;

5.3.1.5. выполняя Заказ, не отключать приложение Клиент водителя и быть на связи, начиная со статуса Заказа "Такси на пути к заказчику". **Внимание!** Водитель, находящийся вне зоны мобильной связи, не подтвердивший по Предварительному Заказу свой выезд на Заказ, может получить штраф за Неподачу машины даже в том случае, если статус Провален или переназначение водителя состоялось ДО контрольного времени подачи;

5.3.1.6. ожидать Заказчика не менее 10 минут в случае, если связь с Заказчиком отсутствует. При наличии контакта с Заказчиком ожидать его не менее 20 минут. По истечении указанного времени водитель имеет право уехать с места подачи, обязательно известив при этом диспетчеров Владельца заказа;

5.3.1.7. при неявке Заказчика или отсутствии связи с Заказчиком сразу сообщить об этом диспетчерам Владельца заказа;

5.3.1.8. при выполнении Заказа своевременно в зависимости от ситуации изменять свой статус. Несвоевременное или неверное указание статуса выполнения Заказа может расцениваться как попытка введения в заблуждение Участников, а также может нарушить правильную работу Системы;

5.3.1.9. своевременно завершать Заказы и правильно указывать при этом их стоимость. Если стоимость Заказа должна быть изменена, согласовать изменение с Диспетчером Владельца Заказа и закрыть Заказ правильно. **Внимание!** Выполнение Заказа после Отмены его Клиентом считается воровством, если водитель не согласовал завершение Заказа через Систему с Диспетчером Владельца Заказа;

5.3.1.10. при выполнении Заказа, принятого через Систему СеДи от других Участников, не предлагать Клиентам в дальнейшем обращаться за транспортными услугами напрямую к себе или другим водителям;

5.3.1.11. 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.

5.3.2. Права:

Водитель имеет право:

5.3.2.1. быть привлеченным одновременно к нескольким Группам по согласованию с их руководителями с тем, чтобы получать больше Заказов;

5.3.2.2. открепляться от какой-либо Группы, если условия работы в ней перестают его устраивать.

5.4.Права и обязанности Диспетчера

5.4.1. Обязанности:

Диспетчер обязан:

5.4.1.1. заключить трудовой договор с Участником для работы в Системе;

5.4.1.2. при размещении Заказа указывать полную и достоверную информацию о времени и адресе подачи автомобиля, а также контактных данных Заказчика (№ телефона, имя), категории автомобиля и о дополнительных требованиях Заказчика;

5.4.1.3. в пределах своей компетенции принимать все возможные меры для выполнения Заказа;

5.4.1.4. быть вежливым при общении с Заказчиком и другими Субъектами Системы, терпеливым и корректным;

5.4.1.5. хранить коммерческую тайну, к которой относится доступная ему служебная информация, в том числе о Заказчиках и их поездках, от третьих лиц;

5.4.1.6. своевременно завершать Заказ со стоимостью, озвученной Заказчику, если поездка по фиксированной стоимости, или пересчитать стоимость Заказа согласно информации от водителя и завершить Заказ с этой стоимостью;

5.4.1.7. своевременно доводить до сведения Водителя все изменения по Заказу, если Заказ был отредактирован после взятия Водителем и снимать Заказ с Водителя, если он не согласен с новыми условиями Заказа;

5.4.1.8. предупредить диспетчерскую Группы Исполнителя Заказа, если Водитель, исполняющий Заказ, длительное время находится вне зоны доступа мобильной связи или не берет трубку телефона;

5.4.1.9. при неявке Заказчика или отсутствии связи с Заказчиком предупредить диспетчеров Группы Владельца заказа;

5.4.1.10. своевременно устанавливать надлежащие статусы Заказу. При задержке проставления статуса Неявки клиента более 10 минут после звонка Водителя или Отмены Заказа более 10 минут после звонка Клиента Диспетчер может получить штраф по п. 18.;

5.4.1.11. 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.

5.4.2. Права:

Диспетчер имеет право:

5.4.2.1. открепляться от Группы, если его не устраивают условия работы с этой Группой.

5.5.Права и обязанности виртуального Диспетчера

5.5.1. Обязанности:

Виртуальный Диспетчер обязан:

5.5.1.1. при приеме Заказа по каналу Участника выступать от имени этого Участника по настроенному шаблону-приветствию;

5.5.1.2. при размещении Заказа указывать полную и достоверную информацию о времени и адресе подачи автомобиля, а также контактных данных Заказчика (№ телефона, имя), категории автомобиля и о дополнительных требованиях Заказчика;

5.5.1.3. в пределах своей компетенции принимать все возможные меры для выполнения Заказа;

5.5.1.4. быть вежливым при общении с Заказчиком и другими Субъектами Системы, терпеливым и корректным;

5.5.1.5. хранить коммерческую тайну, к которой относится доступная ему служебная информация, в том числе о Заказчиках и их поездках, от третьих лиц;

5.5.1.6. своевременно завершать Заказ со стоимостью, озвученной Заказчику, если поездка по фиксированной стоимости, или пересчитать стоимость Заказа согласно информации от водителя и завершить Заказ с этой стоимостью;

5.5.1.7. своевременно доводить до сведения Водителя все изменения по Заказу, если Заказ был отредактирован после взятия Водителем и снимать Заказ с Водителя, если он не согласен с новыми условиями Заказа;

5.5.1.8. предупредить диспетчерскую Группы Исполнителя Заказа, если Водитель, исполняющий Заказ, длительное время находится вне зоны доступа мобильной связи или не берет трубку телефона;

5.5.1.9. при неявке Заказчика или отсутствии связи с Заказчиком предупредить диспетчеров Группы Владельца заказа;

5.5.1.10. проверять информацию о неявке Заказчика или отсутствии связи с Заказчиком при поступлении таковой от Группы Исполнителя заказа;

5.5.1.11. своевременно устанавливать надлежащие статусы Заказу. При задержке проставления статуса Неявки клиента более 10 минут после звонка Водителя или Отмены Заказа более 10 минут после звонка Клиента Диспетчер может получить штраф по п. 4 Рег.;

5.5.1.12. снимать Заказ с Водителя, если Заказчик пьян и может причинить ущерб Водителю или автомобилю;

5.5.1.13. знать и строго соблюдать настоящие Правила, а также правила Регламента Диспетчерской службы на платформе Седи, особенно в части, касающейся штрафов и санкций за нарушения при регистрации и выполнении Заказов (Приложение 3).

5.5.2. Права:

Виртуальный Диспетчер имеет право:

5.5.2.1. быть привлеченным к обслуживанию нескольких Групп по согласованию с их руководителями;

5.5.2.2. открепляться от Группы, если его не устраивают условия работы с этой Группой;

5.5.2.3. предъявлять Претензии и штрафные санкции к другим Субъектам Системы при нарушении со стороны последних требований настоящих Правил.

5.6.Права и обязанности Веб-диспетчера

5.6.1. Обязанности:

Веб-диспетчер обязан:

5.6.1.1. при размещении Заказа указывать полную и достоверную информацию о времени и адресе подачи автомобиля, а также контактных данных Заказчика (№ телефона, имя), категории автомобиля и о дополнительных требованиях Заказчика;

5.6.1.2. при принятии Заказа от других Участников нести всю ответственность за его выполнение. в пределах своей компетенции принимать все возможные меры для выполнения Заказа;

5.6.1.3. быть вежливым при общении с Заказчиком и другими Субъектами Системы, терпеливым и корректным;

5.6.1.4. своевременно ставить надлежащие статусы выполняемому Заказу. Несвоевременное или неверное указание статуса выполнения Заказа может расцениваться как попытка введения в заблуждение Участников, а также может нарушить правильную работу Системы;

5.6.1.5. при взятии Заказа чужой Группы своевременно указывать в Системе полную информацию о назначенном на Заказ Водителе и параметры его автомобиля: ФИО и телефон Водителя, цвет, номер и марку его автомобиля;

- 5.6.1.6. хранить коммерческую тайну, к которой относится доступная ему служебная информация, в том числе о Заказчиках и их поездках, от третьих лиц;
- 5.6.1.7. своевременно завершать Заказ со стоимостью, озвученной Заказчику, если поездка по фиксированной стоимости, или пересчитать стоимость Заказа согласно информации от водителя и завершить Заказ с этой стоимостью;
- 5.6.1.8. своевременно доводить до сведения Водителя все изменения по Заказу, если Заказ был отредактирован после взятия Водителем и снимать Заказ с Водителя, если он не согласен с новыми условиями Заказа;
- 5.6.1.9. предупредить диспетчерскую Группы Исполнителя Заказа, если Водитель, исполняющий Заказ, длительное время находится вне зоны доступа мобильной связи или не берет трубку телефона;
- 5.6.1.10. при неявке Заказчика или отсутствии связи с Заказчиком предупредить диспетчеров Группы Владельца заказа;
- 5.6.1.11. при взятии Заказа чужой Группы не предлагать Клиентам в дальнейшем обращаться за транспортными услугами к своей Группе;
- 5.6.1.12. 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 исполняющий Заказ Водитель.

5.7. Права и обязанности Заказчика

5.7.1. Обязанности:

Заказчик обязан:

- 5.7.1.1. полностью оплатить оказанные ему услуги.

5.7.2. Права:

Заказчик имеет право:

- 5.7.2.1. отказаться от поездки в случаях, если ему предоставлен автомобиль более низкого класса, чем был заказан, при несоблюдении существенных условий Заказа или по цене большей, чем было оговорено при оформлении Заказа;
- 5.7.2.2. получать на свой ЛС от Системы Скидку при проведении акций участниками, Организатором или в каких-либо других случаях;
- 5.7.2.3. использовать накопленную Скидку для оплаты услуг Системы или получить ее в виде наличных или безналичных денежных средств.

6. Порядок расчетов

В Системе предусмотрены следующие виды платежей:

6.1. **Сбор Организатора** – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, взимаемая Организатором с каждого Заказа, благополучно завершено в Системе. Составляет 2% (Два процента) от стоимости Заказа, благополучно завершено в Системе в регионах Москвы и Санкт-Петербурга и 1% (Один процент) от стоимости Заказа для остальных регионах Российской Федерации. В отдельных случаях может быть изменен по согласованию Организатора с Участником путем подписания Соглашения о размере Сбор Организатора. Этот сбор взимается за использование ПО и серверными мощностями Организатора, за ведение финансового и управленческого учета в Системе и зависит от объема услуг, оказываемых Системой Участнику.

6.2. **Групповой сбор** – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, взимаемая Исполнителем заказа с каждого Заказа, благополучно завершено в Системе его водителями. Устанавливается Исполнителем заказа по своему усмотрению, но не может быть выше 6%. Эта сумма включает в себя доход Исполнителя заказа за ведение своей Группы водителей, расходы Исполнителя заказа на ведение рекламной и иной деятельности, необходимой для функционирования Группы.

6.3. **Сбор Владельца заказа** – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, взимаемая Владельцем Заказа с каждого его Заказа, благополучно завершено в Системе. Устанавливается Владельцем Заказа по своему усмотрению для Водителей своей Группы, но не может быть выше 18% для Водителей чужих Групп. Эта сумма составляет доход Владельца Заказа и включает в себя в том числе и расходы на ведение рекламной и иной деятельности, необходимой для функционирования Владельца Заказа.

6.4. **Скидка** – процент от стоимости Заказа или фиксированная сумма, возвращаемая на Лицевой Счет Заказчику с каждого его Заказа, благополучно завершено в Системе. Устанавливается Владельцем Заказа в качестве меры для привлечения и удержания Заказчиков.

6.5. Организатор и Участники устанавливают свои ставки сборов и скидок, а Система на основании этого автоматически формирует платежные операции по Лицевым Счетам Субъектов таким образом, чтобы правильно отразить их состояние после благополучного завершения каждого Заказа.

6.6. Каждый Участник Системы имеет финансовые отношения только с Организатором Системы. Организатор гарантирует Участнику, что все его услуги будут оплачены.

6.7. Состояние взаиморасчетов между Субъектами Системы происходит автоматически в реальном режиме времени по мере завершения заказов и оказания других услуг Субъектов Системы друг другу. Финансовые расчеты между Участником и Организатором производятся автоматически в реальном режиме времени в случае, если Участник использует в работе

электронные системы платежей, и по необходимости, но не реже одного раза в месяц, если Участник не использует в работе электронные системы платежей. В этом случае расчеты между Участником и Организатором производятся по требованию одной из сторон перечислением через платежные системы или на расчетный счет не реже одного раза в месяц.

6.8. В случае выхода или отключения Участника от Системы материальные претензии по задолженностям сторон друг к другу могут быть предъявлены только в течение календарного месяца с момента выхода или отключения. По истечении этого срока считается, что материальные претензии сторон друг к другу урегулированы.

6.9. Материальная ответственность за расчеты с сотрудниками в случае увольнения сотрудников или выхода Участника из Системы целиком и полностью возлагается на Участника.

7. Конфиденциальность и безопасность

7.1. Компания СеДи заботится о конфиденциальности данных своих Партнеров. Для этих целей была разработана Политика конфиденциальности, раскрывающая нормы сбора, использования, передачи и хранения информации - <https://sedi.ru/m/apps/privacy/driver.html>. Использование сервисов, программ, продуктов или услуг СеДи, означает безоговорочное согласие Субъекта Системы с настоящей Политикой, и указанными в ней условиями обработки его персональной информации. В случае несогласия с этими условиями Субъект должен воздержаться от использования сервисов СеДи.

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. В случае, если Водитель попал в ДТП, и это обстоятельство предъявляется в качестве аргумента в разборе претензии, то к рассмотрению принимаются только те документы, которые позволяют однозначно подтвердить время, место и сам факт ДТП.

8.3. 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.

8.4. Участник, принявший Заказ другой Группы, обязан созвониться с Заказчиком и уточнить, действителен ли Заказ, адрес и время подачи (при условии, что звонок не является междугородним/международным). При отсутствии связи или если номер клиента междугородний/международный - предупредить об этом диспетчеров Владельца заказа и согласовать с ними свои дальнейшие действия.

8.5. Участник не несет ответственности за действия Заказчика, если данные действия не были совершены по указанию и/или по согласованию с Участником.

8.6. Владелец заказа не несет ответственности за неявку Заказчика к месту подачи машины и/или ложный вызов.

8.7. Любой сотрудник Исполнителя заказа, принявший Заказ другой Группы, обязан вести себя с Заказчиком как сотрудник Группы - Владельца заказа, в некоторых случаях представляться Партнерами без озвучивания названия такси компании допускается. Но сотрудник Исполнителя заказа 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.

8.8. Если в Заказе, принятом Исполнителем заказа, указана фиксированная стоимость поездки, то Исполнитель заказа 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 Исполнитель заказа должен согласовать их стоимость с диспетчерами Владельца заказа.

8.9. В случае срыва Заказа и необходимости по этой (или по любой иной) причине компенсации материального ущерба Заказчику решение о выплате компенсации производится по согласованию Участников - Владельца заказа и Исполнителя заказа, без вовлечения Организатора. Организатор исходит из того, что Участники самостоятельно выбирают себе партнеров в Системе.

8.10. Отказ Водителя от взятого им предварительного Заказа подлежит штрафу, если он был совершен менее чем **за 4 часа** до времени подачи машины. Отказ от взятого Заказа, совершенный в течение **первых 60 секунд** после взятия Заказа **не подлежит штрафу**. За отказ от Заказа менее, чем за 5 минут до контрольного времени автоматически выставляется претензия по п. 3.2 или 4.2.

8.11. Участник или Организатор могут предъявить другому Участнику претензию и потребовать от него уплаты штрафа в соответствии с **табл.1 "Нарушения и штрафы"**, приведенной ниже. Определенные типы нарушений в Системе автоматически приводят к созданию претензий и взиманию штрафов с нарушителей. В таблице эти претензии и размеры штрафов по ним выделены зеленым цветом.

Табл.1 Нарушения и штрафы

№ п/п	Нарушение	Штраф, руб.
1.	Подача автомобиля: другого класса, грязного, битого, неисправного, с неприятным запахом, грузом, «подсадка» пассажиров, несоблюдение существенных требований, заказ выполнен, а также в системе указаны неверные данные по сотруднику (водителю, диспетчеру) или автомобилю.	100 руб.
2.	Подача автомобиля: другого класса, грязного, битого, неисправного, с неприятным запахом, грузом, «подсадка» пассажиров, несоблюдение существенных требований к заказу и вследствие этого провал заказа.	200 руб.
3.2.	Задержка подачи машины более 10 мин., заказ провален либо неподача.	50% от заказа (не более 300)
4.2.	Задержка подачи машины с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал ¹ , а также на безнал. заказ более 10 мин., заказ провален либо неподача на заказ.	70% от заказа (не более 700)
8.2.	Отказ от взятого заказа через 60 сек. либо не подтверждение после взятия заказа в течение 60 сек.	5% от заказа
10.	Несвоевременное закрытие исполняемого заказа другой группы более 12 часов.	100 руб.
12.	Водитель взял с клиента больше, чем оговорено при оформлении заказа (дополнительные услуги не оказывались) либо отражено в Системе при закрытии заказа.	(Разница в цене) x 2 (не более 500)
13.	Водитель выполнил заказ, но скрыл это от Системы (Отказ от заказа, Ложный вызов, Поломка, доказанное воровство чужого заказа).	70% от заказа (не более 500)
14.	Водитель не выполнил заказ, но закрыл как благополучно завершённый.	50% от заказа (не более 300)
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 180)
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.	300
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, дублирование заказа (при условии пустого пробега)), не донес информацию об изменении условий заказа до водителя после редакции или назначил на/снял с чужого водителя без его согласия.	30% от заказа (не более 180)
19.	Диспетчер закрыл невыполненный заказ как выполненный, безналичный как наличный или наоборот.	50% от заказа (не более 300)
20.	Закрепленные факты невежливого, грубого, некорректного обращения, оскорбления, намеренного обмана и т.п. сотрудников Системы, между собой и к клиентам.	300
21.	Несвоевременное или неверное проставление статусов заказу (кроме перечисленных в п.13, 14, 19), а также несоблюдение правил работы при выполнении заказа.	50

¹ - Заказ с маршрутом в направлении аэропорта или на ж/д вокзал - заказ, где в адресе следования стоит аэропорт или ж/д вокзал.

8.12. Претензия оформляется в течение не более чем двух рабочих дней после инцидента либо после того, как Истцу стало известно об инциденте. Споры с оскорблениями, угрозами и ненормативной лексикой удаляются без рассмотрения. Срок рассмотрения и урегулирования претензии Сторонами - два рабочих дня с момента создания претензии. По одному заказу может быть сформирована только одна претензия, в противном случае, Администрацией удовлетворяется претензия с наибольшим штрафом. Автоматическая претензия оформляется и удовлетворяется Системой сразу или после завершения Заказа (в табл.1 "Нарушения и штрафы" автоматические претензии выделены зеленым цветом).

8.13. Факты и аргументы в споре по претензии собирают и предоставляют Истец и Ответчик. Если в результате разбора претензия не снята или не закрыта сторонами, окончательное решение по ней выносит Администрация СеДи в одностороннем порядке так, как посчитает нужным.

8.14. Предъявляемая в качестве аргумента в претензии запись звонка учитывается только в том случае, если разговор был с самим клиентом, указанным в заказе, лично, а не его представителем. Скриншоты, а также пересланные сообщения от клиентов с жалобами рассматриваться Администрацией не могут.

8.15. Доказательством неподачи или опоздания автомобиля, по пунктам 3.2, 4.2 таблицы штрафов могут служить показания GPS мониторинга, но только в том случае, если начальная и конечная точки трека находятся в 300-метровой зоне от адреса подачи и адреса следования. При отсутствии GPS данных, доказательством могут служить записи телефонного звонка, сделанного на/с номера телефона клиента, указанного в заказе, где этот клиент лично подтверждает факт опоздания такси или провал заказа. Претензии по данным пунктам, не рассматриваются при полном отсутствии этих требований.

8.16. При доказанном факте воровства Заказа водителем, после удовлетворения претензии Администратором Заказ перепроводится на благополучно завершенный.

8.17. При рассмотрении претензии по п.13 и отсутствии явного доказательства воровства водителем заказа, решение принимается, опираясь на статистику водителя по заказам. Если статистика проваленных заказов у водителя более 30%, решение принимается в пользу Истца.

8.18. При отсутствии объяснений Ответчика по претензии в течение 48 часов Администратор вправе принять решение в пользу Истца.

8.19. В случае, когда Ответчик соглашается со штрафом и закрывает претензию самостоятельно, сумма штрафа уменьшается на 30% от запрошенной, и она вся зачисляется Истцу. Если решение удовлетворить претензию принимает Администратор СеДи, сумма штрафа по ней делится между Организатором и Истцом в пропорции 30 на 70%. При отмене претензии Администратором Истцу проводится штраф за необоснованное выставление претензии в размере 30% от суммы штрафа, которая делится между Организатором и Ответчиком в пропорции 50 на 50%.

8.20. Решение Администрации СеДи может быть обжаловано в апелляционном порядке Сторонами в течение пяти рабочих дней со дня вынесения решения по претензии по электронной почте dispute@sedi.ru. В апелляционной жалобе не могут быть заявлены новые требования, которые не были предметом рассмотрения в основной претензии. Администрация СеДи вправе оставить решение по претензии неизменным или изменить его без указания причин Сторонам.

8.21. Изменение статуса или стоимости заказа Администрацией может быть проведено в течение пяти рабочих дней со дня завершения заказа на основании удовлетворенной претензии или согласия двух сторон.

8.22. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся сбои в централизованных сетях электроснабжения и (или) в сетях телекоммуникаций, используемых в работе Системы, а также другие ситуации, общепринято признаваемые форс-мажорными, Субъекты Системы действуют согласно обстановке с целью минимизации последствий этих обстоятельств на работу Системы и выполнение Заказов и используют для этого все возможные альтернативные способы и методы связи. Временное отсутствие связи с серверами, где находится информационная Система СеДи, признается форс-мажорным обстоятельством, но не является причиной для невыполнения своих обязательств Участником по Заказам, принятым в период отсутствия связи.

9. Иные условия

9.1. Организатор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Изменения вступают в силу с даты, указанной в пункте Правил «Вступают в силу с...», но не раньше момента публикации нового варианта Правил на сайте www.sedi.ru.

9.2. Все споры и разногласия между Организатором и (или) Участниками Системы подлежат разрешению путем переговоров в течение 30 дней с момента возникновения. В случае, если вопрос не будет разрешен в претензионном порядке в течение 60 дней, любая из сторон может обратиться в Арбитражный суд города Москвы.

9.3. Участник, присоединившийся к Системе, гарантирует, что ему понятны все условия и Правила работы в Системе, и он принимает их без оговорок и в полном объеме. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, Участники и Организатор руководствуются действующим законодательством РФ

Договор оферты

о предоставлении услуг информационного и технологического взаимодействия
(программно-технического комплекса SeDi)

1. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) общества с ограниченной ответственностью "СеДи", в дальнейшем именуемого "Организатор" и содержит все существенные условия предоставления услуг программно-технического комплекса СеДи.

1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий юридическое лицо, производящее **акцепт этой оферты** становится Партнером (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Организатор и Партнер совместно — Сторонами договора Оферты.

1.3. **Акцептом** договора является начало использования программного обеспечения СеДи или регистрация в Системе СеДи хотя бы одного сотрудника Партнера.

1.4. В связи с вышеизложенным внимательно прочитайте текст данной публичной оферты, и, если Вы **не согласны** с ее условиями или с каким-либо пунктом условий, Организатор предлагает Вам **отказаться** от заключения договора оферты и использования услуг Организатора.

2. Термины и определения

2.1. **Система СеДи** (далее Система) – совокупность программных, технических, организационных и людских ресурсов, предназначенных для организации эффективной деятельности в сфере оказания услуг пассажирских автомобильных перевозок и грузоперевозок, созданная и поддерживаемая Организатором.

2.2. **Правила работы Системы** – определяют единые для всех Участников условия осуществления деятельности по оказанию услуг в сфере пассажирских автомобильных перевозок и грузоперевозок и устанавливают стандартные права и обязанности Участников Системы.

2.3. **Участник** – юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность в сфере оказания услуг пассажирских автомобильных перевозок и/или грузоперевозок, а также информационно-справочных услуг, связанных с осуществлением автомобильных пассажирских и/или грузоперевозок и присоединившееся к Системе путем акцепта договора Оферты или подписания Договора присоединения.

3. Предмет договора

3.1. Партнер, осуществивший акцепт данного договора Оферты, полностью и безусловно принимает Правила работы Системы и в пределах своей компетенции и с соблюдением норм действующего Законодательства и Правил работы Системы обязуется осуществлять деятельность по предоставлению услуг пассажирских автомобильных перевозок и/или грузоперевозок.

3.2. Организатор предоставляет Партнеру бесплатно программное обеспечение для организации эффективной работы по приему, распределению и выполнению заказов, автоматическому ведению финансовых взаимоотношений между участниками Системы, управленческому учету.

3.3. Организатор предоставляет Партнеру исключительно информационные услуги и не осуществляет пассажирские и грузоперевозки, а также прием и передачу заказов на исполнение собственными силами, при этом в меру своих сил способствует повышению качества услуг, предоставляемых Партнером своим клиентам, однако не несет ответственности за неподобающее качество этих услуг, равно как и за несоблюдение Партнером и его сотрудниками текущих требований к

работе третьих лиц, предоставляющих свои услуги в работе Системы, а также и за нарушения Партнером и его сотрудниками текущих требований законодательства в области пассажирских и грузоперевозок и диспетчерского обслуживания, связанного с этими перевозками. Вся ответственность за нарушения в этих случаях лежит исключительно на Партнере или его сотрудниках, по чьей вине произошло то или иное нарушение правил оказания услуг и/или требований законодательства, а все претензии от третьих лиц и/или контролирующих органов к Организатору перенаправляются напрямую Партнеру.

4. Права, обязанности и ответственность сторон

4.1. Права и обязанности Партнера и Организатора при работе в Системе целиком и полностью определяются Правилами работы, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Ответственность за нарушения в отношениях с Участниками и Организатором при работе в Системе предусмотрена в соответствующих разделах Правил.

4.3. Юридическая, материальная и уголовная ответственность за качество услуг, предоставляемых Партнером и их соответствие требованиям текущего законодательства целиком и полностью лежит на Партнере, как непосредственно оказывающем эти услуги клиентам.

5. Срок действия Договора

5.1. Договор вступает в силу с момента его акцепта Партнером и действует до его расторжения по основаниям, предусмотренным Договором, Правилами работы в Системе или действующим законодательством.

5.2. В случае расторжения Договора по любой причине финансовые и иные обязательства, возникшие до расторжения Договора, подлежат исполнению в полном объеме.

6. Заключительные положения

6.1. Заключив Договор, Партнер подтверждает, что ознакомлен и согласен с тем, что Правила работы Системы могут быть изменены в любое в одностороннем порядке Организатором. При изменении Правил работы Системы Организатор извещает об этом участников Системы на сайте www.sedi.ru с приведением новой и (если есть) старой редакции измененных пунктов Правил.

6.2. Партнер, несогласный с Правилами или изменениями в них в любой момент времени может выйти из состава Системы, письменно уведомив об этом Организатора. При этом Стороны не освобождаются от ответственности по взаиморасчетам, которые должны быть произведены в срок не более 30 дней с момента выставления требования о проведении взаиморасчетов одной из Сторон.

7. Реквизиты Организатора

ООО «СеДи»

ИНН 7718689647 КПП 771801001

Юридический и фактический адрес: 107143, Москва, Открытое шоссе, д.22

р/с 40702810002560000556 в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва

БИК 044525593

к/с 30101810200000000593

Тел.: (495) 668-06-51, (812) 385-77-03

E-mail: admin@sedi.ru

WEB: <http://www.sedi.ru>

Договор присоединения к системе СеДи

№ _____

г. Москва

« ____ » _____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «СеДи» в лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем Организатор Системы, с одной стороны и _____, в лице _____ действующего на основании _____, именуемый в дальнейшем Партнер, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Термины и определения.

1.1. **Система СеДи** (далее Система) – совокупность программных, технических, организационных и людских ресурсов, предназначенных для организации эффективной деятельности в сфере оказания услуг пассажирских автомобильных перевозок и грузоперевозок, созданная и поддерживаемая Организатором.

1.2. **Правила работы Системы** – определяют единые для всех Участников условия осуществления деятельности по оказанию услуг в сфере пассажирских автомобильных перевозок и грузоперевозок и устанавливают стандартные права и обязанности Участников Системы.

1.3. **Участник** – юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность в сфере оказания услуг пассажирских автомобильных перевозок и/или грузоперевозок, а также информационно-справочных услуг, связанных с осуществлением автомобильных пассажирских и/или грузоперевозок и присоединившееся к Системе путем акцепта договора Оферты или подписания Договора присоединения

2. Предмет договора

2.1. Партнер, полностью и безусловно принимающий Правила работы Системы, присоединившийся и ставший участником Системы в пределах своей компетенции и с соблюдением норм действующего Законодательства и Правил работы Системы обязуется осуществлять деятельность по предоставлению услуг пассажирских автомобильных перевозок и/или грузоперевозок на территории _____.

2.2. Организатор системы предоставляет Партнеру бесплатно программное обеспечение для организации эффективной работы по приему, распределению и выполнению заказов, автоматическому ведению финансовых взаимоотношений между участниками Системы, управленческому учету.

2.3. Организатор предоставляет Партнеру исключительно информационные услуги и не осуществляет пассажирские и грузоперевозки, а также прием и передачу заказов на исполнение собственными силами, при этом в меру своих сил способствует повышению качества услуг, предоставляемых Партнером своим клиентам, однако не несет ответственности за неподобающее качество этих услуг, равно как и за несоблюдение Партнером и его сотрудниками текущих требований к работе третьих лиц, предоставляющих свои услуги в работе Системы, а также и за нарушения Партнером и его сотрудниками текущих требований законодательства в области пассажирских и грузоперевозок и диспетчерского обслуживания, связанного с этими перевозками. Вся ответственность за нарушения в этих случаях лежит исключительно на Партнере или его сотрудниках, по чьей вине произошло то или иное нарушение правил оказания услуг и/или требований законодательства, а все претензии от третьих лиц и/или контролирующих органов к Организатору перенаправляются напрямую Партнеру.

3. Права, обязанности и ответственность сторон

3.1. Права и обязанности Партнера и Организатора при работе в Системе целиком и полностью определяются Правилами работы, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

3.2. Ответственность за нарушения в отношениях с Участниками и Организатором при работе в Системе предусмотрена в соответствующих разделах Правил.

3.3. Юридическая, материальная и уголовная ответственность за качество услуг, предоставляемых Партнером и их соответствие требованиям текущего законодательства целиком и полностью лежит на Партнере, как непосредственно оказывающем эти услуги клиентам.

4. Срок действия Договора

4.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до его расторжения по основаниям, предусмотренным Договором или действующим законодательством.

4.2. В случае расторжения Договора по любой причине финансовые и иные обязательства, возникшие до расторжения Договора, подлежат исполнению в полном объеме.

5. Заключительные положения

5.1. Заключив Договор, Партнер подтверждает, что ознакомлен и согласен с тем, что Правила работы Системы могут быть изменены в одностороннем порядке Организатором Системы. При изменении Правил работы Системы Организатор извещает об этом участников Системы на сайте www.sedi.ru с приведением новой и (если есть) старой редакции измененных пунктов Правил.

5.2. Партнер, несогласный с Правилами или изменениями в них в любой момент времени может выйти из состава Системы, письменно уведомив Организатора о намерении расторгнуть настоящий Договор. Договор при этом расторгается, однако Стороны не освобождаются от ответственности по взаиморасчетам, которые должны быть произведены в срок не более 30 дней с момента выставления требования о проведении взаиморасчетов одной из Сторон.

6. Адреса и реквизиты Сторон

Организатор Системы

Партнер

ООО «СеДи»

ИНН 7718689647

КПП 771801001

Юридический и фактический адрес:

107143 г. Москва, Открытое шоссе, д. 22

р/с 40702810002560000556 в АО «АЛЬФА-

БАНК» г. Москва

БИК 044525593

к/с 30101810200000000593

Тел.: (495) 668-06-51, (812) 385-77-03

E-mail: admin@sedi.ru

<http://www.sedi.ru>

_____ (_____)

м.п.

Представитель Организатора

_____ (_____)

м.п.

Регламент работы виртуальной Диспетчерской службы на платформе СеДи

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент разработан ООО «СеДи» с целью определения возможностей, прав и обязанностей Диспетчерской службы, осуществляющей деятельность по оказанию услуг в сфере приема Заказов по телефону, вводу их в Систему и отслеживанию выполнения Заказов, принятых по всем каналам Участников Системы;
- 1.2. Регистрация Диспетчерской службы в Системе СеДи проводится Организатором после предоставления необходимых для регистрации документов;
- 1.3. Организатор имеет право отказать в регистрации Диспетчерской Службы без объяснения причин;
- 1.4. Диспетчерская служба гарантирует, что её сотрудники не имеют прямого отношения к бизнесу такси и его смежным направлениям (грузоперевозкам, курьерской доставке, перегон автомобиля и т.д.);
- 1.5. Организатор проводит мониторинг работы Диспетчерской, анализирует статистику, отзывы Партнеров, и имеет право принять решение об отключении Диспетчерской;
- 1.6. Диспетчерская служба получает доступ в Систему и ЛС своей Группы, безоговорочно принимая данный Регламент.

3. Порядок оказания Услуг

Диспетчерская служба (далее ДС) осуществляет круглосуточное обслуживание Участников Системы СеДи на платформе СеДи (24/7/365) и обязуется оказывать Участникам следующие виды услуг:

- 3.1. обработку входящих звонков от Заказчиков от имени компании Участника;
- 3.2. координацию (при необходимости) действий Заказчиков и Водителей в процессе выполнения Заказов;
- 3.3. осуществление оперативной связи между ответственными лицами Участника и абонентами, извещение их о возникновении экстренных ситуаций и согласование действий в нестандартных случаях.

4. Права и обязанности Участника при подключении к ДС:

4.1. Обязанности:

- 4.1.1. предоставить ДС как минимум один телефонный канал, подключенный к Системе СеДи, для совершения входящих и исходящих вызовов. При этом должно быть обеспечено одновременное поступление звонка на два и более рабочих мест ДС;
- 4.1.2. настроить все необходимые параметры группы, влияющие как на процесс поиска исполнителей, так и на работу ДС;
- 4.1.3. завести тарифы, по которым работают Водители Участника и/или производится расчет стоимости поездки;
- 4.1.4. внести всю необходимую и достаточную информацию в программу, которую Диспетчер может и должен выдать Заказчикам и/или Водителям Участника;
- 4.1.5. предупредить ДС не менее чем за сутки обо всех рекламных кампаниях и акциях, влекущих за собой увеличение объемов звонков;
- 4.1.6. обучить всех Сотрудников и Водителей своей Группы технологии работы в Системе СеДи;
- 4.1.7. безоговорочно принимать все пункты и условия Регламента работы виртуальной Диспетчерской службы на платформе СеДи.

4.2. Права:

- 4.2.1. все претензии по работе Диспетчеров предъявлять Менеджеру ДС, который, в свою очередь, работает со своими Сотрудниками;
- 4.2.2. предъявлять претензии и штрафные санкции к ДС, руководствуясь Правилами работы в системе (www.sedi.ru), а также таблицей штрафов в настоящем Регламенте.

5. Права и Обязанности Диспетчерской службы:

5.1. Обязанности:

- 5.1.1. заключить Договор с Организатором или Участником для работы в Системе;
- 5.1.2. ознакомить Участника с Регламентом работы Диспетчерской службы на платформе СеДи (**Приложение 3**);
- 5.1.3. держать на линии не менее 1 Диспетчера круглосуточно.
- 5.1.4. ознакомить своих сотрудников с Правилами работы в системе в части **5.5. Права и обязанности виртуального Диспетчера**, а также правилами Регламента Диспетчерской службы на платформе СеДи, особенно в части, касающейся штрафов и санкций за нарушения при регистрации и выполнении Заказов (Приложение 3).

5.2. Права:

- 5.2.1. обслуживать одновременно несколько Групп в Системе по согласованию с их Руководителями;

- 5.2.2. отказать в обслуживании Группе, если не устраивают условия работы с ней. При этом ДС обязана предупредить Участника о расторжении договора не менее чем за 2 недели до прекращения обслуживания;
- 5.2.3. предъявлять Претензии и штрафные санкции по отношению к другим Участникам Системы при нарушении Правил работы в Системе.

6. Ответственность, нарушения и штрафы

- 6.1. Участник несет ответственность за правильность расчета стоимости Заказа при условии, что он оформлен согласно предоставленной Заказчиком информации (время Заказа, маршрут, спец.услуги и т.д.) и по настроенным Участником тарифам;
- 6.2. ДС имеет право не обработать до 10% входящих вызовов в месяц согласно следующим критериям: время разговора равно нулю, время дозвона больше 20 секунд (4 стандартных гудка);
- 6.3. ДС не несет ответственности за Заказы, переданные на сторонние биржи сотрудниками Участника. Последние в таких случаях сами контролируют эти Заказы;
- 6.4. ДС запрещается на одном рабочем месте параллельно запускать несколько различных программ для диспетчерских служб, одновременно обслуживая партнеров в Системе СеДи и вне Системы СеДи;
- 6.5. ДС запрещается выдавать Заказчикам информацию, не указанную для диспетчеров в Системе СеДи, но известную им в процессе работы (о других заказах, клиентах, их количестве, стоимости и т.д.);
- 6.6. Участникам запрещается давать какие-либо письменные указания ДС, кроме как через штатные средства Системы СеДи;
- 6.7. ДС имеет право не использовать для работы любые документы, указания, пояснения к порядку работы, полученные от Участников вне программы СеДи;
- 6.8. ДС запрещается озвучивать стоимость поездки, отличающуюся от рассчитанной в Системе СеДи, самостоятельно устанавливать цены на поездку, доп.услуги, скидки, сборы с заказа и т.д.;
- 6.9. ДС не имеет права выдавать Заказчикам и другим Участникам информацию, могущую быть отнесенной к коммерческой тайне Участника (количество машин/водителей Участника, информацию о выполняемых Заказах, данные о клиентах, информацию о других Участниках СеДи, скриншоты с настроек Группы и т.п.);
- 6.10. ДС не имеет права звонить клиенту с использованием телефонного канала, не принадлежащего Владельцу Заказа;
- 6.11. ДС запрещается давать рекламную рассылку со своими услугами внутри СеДи, открыто переманивать к себе Партнеров других виртуальных Диспетчерских, вести недобросовестную маркетинговую политику в отношении других виртуальных Диспетчерских и в отношении СеДи;
- 6.12. При выявлении нарушений Правил работы в системе, а также данного Регламента, ДС, чьи сотрудники допустили нарушения, подвергаются штрафам со стороны Участников в соответствии с **табл.1.Рег. "Нарушения и штрафы"**;

Табл.1 Рег. Нарушения и штрафы

№	Нарушение	Штраф, руб.
1.Рег	Отсутствие на линии диспетчеров свыше 15 минут	500
2.Рег	Доказанный намеренный сброс звонка при разговоре	150
3.Рег	Диспетчер допустил техническую ошибку при выполнении заказа (кроме перечисленных в п.4 и п.5), а также несоблюдение правил работы при сопровождении заказа	50
4.Рег	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, дублирование заказа (при условии пустого пробега)), не донес информацию об изменении условий заказа до водителя после редакции или назначил на/снял с чужого водителя без его согласия.	30% от заказа (не более 180)
5.Рег	Диспетчер допустил грубые ошибки при выдаче информации звонящему или вообще не дал её	150
6.Рег	Диспетчер закрыл невыполненный заказ как выполненный или наоборот	50% от заказа (не более 300)
7.Рег	Срыв заказа по вине диспетчера	50% от заказа (не более 300)

7. Иные условия

- 7.1. В случае возникновения любых споров или разногласий, связанных с выполнением либо невыполнением условий по настоящему Регламенту, Стороны приложат все усилия для их дружественного разрешения путем переговоров. Все претензии по работе Диспетчеров ДС предъявляются только Руководителю ДС, который проводит соответствующую работу со своими сотрудниками;
- 7.2. Организатор имеет право проводить мониторинг деятельности и, в случае выявленных нарушений, согласно данным Правилам применять к нарушителям соответствующие штрафные санкции как от своего имени, так и от имени пострадавшего Участника.