



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ОБМЕНУ ЗАКАЗАМИ В ЦЕНТРЕ ОБМЕНА ЗАКАЗАМИ «ТММАРКЕТ»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. К настоящему документу применимы следующие термины и определения:

Центр обмена заказами «ТММаркет» (Сервис) – сервис по обмену заказами между службами такси, использующими в работе программный комплекс для автоматизации служб такси «Такси-Мастер», с использованием финансовых расчетов между участниками обмена и сервисом, а также штрафной политики и оплаты дополнительных услуг сервиса.

Сайт Сервиса – сайт в сети Интернет, доступный по адресу <http://www.tmm.taxi>.

Организатор – Общество с ограниченной ответственностью БИТ «Мастер» (ООО БИТ «Мастер»), предоставляющее программное обеспечение Сервиса, осуществляющее подключение к Сервису и регулирующее его работу. Адрес: 426000, Удмуртская республика, г. Ижевск, ул. Пушкинская, 144.

Участник обмена (Участник) – юридическое или физическое лицо, принимающее условия настоящего договора с целью использования в своей работе возможностей Сервиса.

Услуги ЦОЗ «ТММаркет» (Услуги) – проводимые Организатором мероприятия для предоставления Участникам обмена возможности размещать и принимать информацию о заказах на индивидуальные перевозки пассажиров на возмездной основе, а также обеспечения дополнительных возможностей при оказании услуг перевозки (например, предоставление телефонной связи между водителем и пассажиром).

Правила ЦОЗ «ТММаркет» (Правила) – настоящий документ.

Площадка обмена (Площадка) – обособленная группа Участников, объединенных территориально (действующих в одном городе).

Регламент Площадки (Регламент) – набор соглашений между Участниками обмена и Организатором в рамках одной Площадки, оговаривающих стоимость продажи заказов, размер комиссии, взимаемой Организатором за успешно выполненные заказы, плата за использование сторонних сервисов, интегрированных в работу Сервиса (например, телефонные звонки) и другие параметры.

Учетная информация Участника обмена (Учетная информация) – данные Участника: имя для входа в Личный кабинет (логин), пароль, название службы, номер телефона диспетчерской, e-mail, IP-адрес сервера программы Такси-Мастер, порт системного оборудования, контактный номер телефона ответственного лица за качество предоставляемых услуг и другие сведения (состав может расширяться Организатором).

Клиент – пассажир, заказавший услугу индивидуальной пассажирской перевозки (услугу такси) у одного из Участников обмена.

Заказ – заявка на перевозку, которую Участник обмена предлагает исполнить другим Участникам обмена посредством Сервиса.

Информация о заказе – информация, характеризующая заказ: текущее состояние заказа, адрес подачи (адрес назначения, если предусмотрено бизнес-процессом службы), тариф, название службы такси-автора заказа, название службы такси-исполнителя заказа, параметры заказа, исполняющий автомобиль (модель, марка, цвет, государственный регистрационный номер).

Инициатор заказа (Автор) – Участник, разместивший информацию о заказе на выполнение на Сервисе.

Исполнитель заказа (Исполнитель)– Участник, принявший заказ на выполнение из Сервиса.

Личный кабинет – веб-интерфейс с персональным доступом Участника (логин и пароль), расположенный по адресу <http://tmmarket.bitmaster.ru>.

Личный счет Участника (Личный счет) – счет Участника, работающий по типу баланса, с помощью которого происходят все транзакции на Сервисе: начисление суммы за продажу заказа, списание суммы за покупку заказа, оплата комиссии сервиса, оплата услуг Организатора, оплата штрафов, пополнение счета, списание со счета, оплата звонков контакт-центра и т.п.

Администрация – группа уполномоченных сотрудников Организатора, ответственных за решение спорных ситуаций, принимающие решения в области технического и функционального развития Сервиса, имеющих полномочия для внесения изменений в настоящие Правила.

Штрафы – списания с личного счета Участника в пользу других Участников или Организатора, размер и правила возникновения которых регулируются Регламентом Площадки.

Спор – претензия Участника обмена, заявленная на другого участника обмена.

Классы автомобилей – категории автомобилей перевозчиков, задаваемые в Информации о заказе на этапе его создания, единые для всех Участников.

Категории заказов – типы заказов, определяемые в Информации о заказе на этапе его создания:

- «Обычные заказы»
- «Бонусные заказы»
- «Безналичные заказы»

1.2. Если какой-либо термин или определение вступает в противоречие с Договором присоединения об оказании услуг по обмену заказами в центре обмена заказами «ТММаркет», то следует руководствоваться значением термина (определения), определенного в Договоре присоединения об оказании услуг по обмену заказами в центре обмена заказами «ТММаркет».

2. ПРАВИЛА ДОБАВЛЕНИЯ ЗАКАЗА

2.1. При добавлении заказа Автор должен указать полную и проверенную информацию по заказу;

2.2. При добавлении заказа Автор должен использовать настроенные признаки для обозначения необходимых параметров в заказе. Пример: если клиенту необходимо детское кресло, то Автор при добавлении заказа должен проставить соответствующую галочку, а не указывать эту информацию в комментариях к заказу. Автор может указывать в комментариях подобного рода информацию, только если была проставлена соответствующая галочка в заказе и Автор хочет дополнить / уточнить информацию или если в функционале добавления заказа отсутствует необходимая функция.

2.3. При совпадении адресов подачи в разных населенных пунктах или в рамках одного населенного пункта, Автор должен уточнить адрес у Клиента и указать в заказе полную и проверенную информацию.

2.4. Условия и требования к выполнению заказа, указанные Автором в заказе, должны соответствовать настоящим Правилам.

2.5 При выполнении «безналичного заказа» водителю Исполнителя запрещено брать денежные средства с Клиента. При безналичном заказе полная стоимость поездки в случае её успешного выполнения в полном объеме списывается со счета Автора в пользу Исполнителя.

2.6 Бонусные заказы передавать в Сервис запрещено.

2.7 Взаиморасчеты согласно Регламенту Площадки между Участниками обмена, а также Сервисом, происходят с помощью Личного счета Участника в автоматическом режиме.

3. ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА

3.1. Перед взятием заказа Исполнитель должен ознакомиться с тарифами, условиями и требованиями Автора заказа (информация представлена в самом заказе). Если Исполнитель взял заказ, он обязан выполнить его в строгом соответствии с условиями Автора.

3.1.1. Исполнитель несет полную ответственность за действия водителя при взятии заказа.

3.2. Автомобили, подаваемые Исполнителем, должны быть лицензированы, если данное требование выставлено Автором; а водители, работающие в компании Исполнителя, иметь разрешение на деятельность в сфере такси. В автомобиле Исполнителя должны быть БСО/слипы/чеки согласно законодательству.

3.3. Автомобиль Исполнителя должен быть подан Клиенту в исправном состоянии, чистым, с заправленным баком, пустым багажным отделением и свободными местами для пассажиров. (нарушения предусмотрены штрафами Регламента)

3.4. Исполнитель должен подать автомобиль Клиенту вовремя (ко времени подачи, указанному в заказе или по времени, выставленному водителем; опоздание на заказ более 15 минут от контрольного времени предусмотрено штрафами Регламента).

3.5. Исполнитель должен ожидать клиента по адресу подачи не менее 10 минут от контрольного времени (в случае, если связь с Клиентом отсутствует).

3.6. При посадке Клиента Исполнитель должен убедиться, что это именно его Клиент.

3.7. Исполнитель должен уточнить у клиента желаемый маршрут поездки, если в заказе указана поездка по тарифу/по городу. Если Клиент не высказал пожеланий по маршруту, Исполнитель должен самостоятельно выбрать оптимальный для Клиента маршрут поездки.

3.8. Исполнитель должен информировать Автора о процессе выполнения заказа и своевременно проставлять статусы заказа. Примечание: несвоевременное и / или некорректное проставление статусов заказа Администрация может расценивать как попытку обмана и введения в заблуждение Автора и Администрацию.

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

4.1. Автор не несет ответственности за действия Клиента, если данные действия не были совершены по указанию Автора.

4.2. Стоимость подачи автомобиля и ожидания не возвращаются, если Клиент уехал / не вышел / такси не заказывал / находится по другому адресу / отказался от поездки.

4.3. Если по вине Исполнителя Клиент понес финансовые потери (например, опоздал на самолет/поезд/в театр/на прием к врачу и т.п.), Автор и Исполнитель должны урегулировать инцидент между собой и компенсировать потери клиенту. Администрация не изымает средства, потерянные Клиентом, с баланса Исполнителя и не принимает участие в урегулировании инцидента.

4.4. С Исполнителя снимается ответственность за нарушение некоторых пунктов настоящих Правил, если водитель Исполнителя попал в ДТП не по своей вине до начала поездки (при условии своевременного предоставления соответствующих документов Администрации).

4.5. Администрация вправе делать контрольные звонки Клиентам.

4.6. Организатор оставляет за собой право производить любые изменения (разработка, правила, регламент и пр.) в Сервисе с уведомлением Участников заблаговременно (правила, регламент), и после внесения изменений (разработка). В случае возникновения ситуаций, не предусмотренных Правилами работы, Администрация оставляет за собой право принимать решение относительно штрафных санкций. Уведомление Участников обмена происходит заблаговременно посредством информационной рассылки на электронные адреса.

4.7. Участник обязан следовать рекомендациям Организатора, установленным в Регламенте.

5. Регламент пополнения личного счета и вывода средств

Данный регламент регулирует пополнение баланса Участника в Сервисе, накопление и вывод денежных средств, находящихся на личном счету службы в Сервисе.

5.1 Пополнение баланса Участника в Сервисе

5.1.1 Пополнение баланса Участника в Сервисе с помощью QIWI кошелька компании БИТ Мастер. Зачисление на баланс службы в ЦОЗ денежных средств, полученных на QIWI кошелек 7 (919) 900-86-80, осуществляется в будние дни с 9:00 до 18:00 по часовому поясу UTC +4 (MSC +1). Период зачисления – до 2х рабочих дней.

5.1.2 Пополнение баланса Участника в Сервисе с помощью платежной системы ROBOKASSA. Доступ к этому способу пополнения находится в Личном кабинете службы на сайте tmmarket.bitmaster.ru в меню Счет в разделе Операции по счету, либо на главной странице кабинета. Зачисление на баланс службы в ТММаркет денежных средств, отправленных с помощью платежной системы ROBOKASSA, осуществляется автоматически и круглосуточно. Данная платежная система предусматривает взятие комиссии за проведение операции.

5.1.3. Пополнение баланса Участника в Сервисе с помощью платежной системы QIWI. Доступ к этому способу пополнения находится в Личном кабинете службы на сайте tmmarket.bitmaster.ru в меню Счет в разделе Операции по счету. Зачисление на баланс службы в ТММаркет денежных средств, отправленных с помощью платежной системы QIWI, осуществляется автоматически и круглосуточно. Данная платежная система предусматривает взятие комиссии за проведение операции.

5.2 Накопление денежных средств на балансе Участника в Сервисе.

5.2.1 Накопление средств происходит путем пополнения баланса Участника в Сервисе.

5.2.2 Накопление средств происходит путем суммирования транзакций, возникающих в процессе обмена.

5.2.3 Накопление средств возможно до 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей. Далее накопленную сумму следует вывести с баланса способами, рекомендованными в пункте 3 данного регламента.

5.3 Вывод денежных средств с баланса Участника в Сервисе.

5.3.1 Вывод средств на QIWI кошелек, зарегистрированный на доверенное лицо службы, участвующей в обмене. Заявку на вывод средств необходимо направить на адрес электронной почты tmmarket@taximaster.ru с указанием номера QIWI кошелька, на который необходимо перевести денежные средства с баланса ЦОЗ, и суммой вывода. При данной операции комиссия на вывод средств не взимается.

При проведении данной транзакции необходимо убедиться, что денежные средства, переведенные на указанный вами QIWI кошелек, действительно поступят в вашу компанию от лица, на которое оформлен данный QIWI кошелек.

5.3.2 Вывод средств на банковскую карту. Заявку на вывод средств необходимо направить на адрес электронной почты tmmarket@taximaster.ru с указанием номера карты, ее срока действия и ФИО личности, на которую оформлена данная карта. Также в заявке необходимо указать сумму вывода. При данной операции предусмотрена комиссия платежной системы в размере 2% + 20 руб.

5.3.3 Оплата услуг компании. Оплата производится в Личном кабинете службы на сайте tmmarket.bitmaster.ru в меню Счет в разделе Оплата услуг.

5.4 Вывод денежных средств осуществляется в будние дни с 9:00 до 18:00 по часовому поясу UTC +4 (MSC +1). Период зачисления средств – в зависимости от условий платежной системы.

5.5 Заявка на вывод денежных средств с баланса ЦОЗ будет считаться действительной только в случае, если она поступила с электронного адреса, указанного в разделе Профиль в Личном кабинете вашей службы, на адрес tmmarket@taximaster.ru

6. Штрафы и корректировки

6.1 Виды штрафов:

- Автоматические – выставляются Сервисом автоматически при обнаружении нарушения. Перечень штрафов для каждой площадки определяет Администрация в Регламенте Площадки.
- Выставленные вручную – выставляются участниками обмена в двустороннем порядке. Перечень штрафов для каждой площадки определяет Администрация в Регламенте Площадки.

6.2 Штрафы устанавливаются в Регламенте Площадки.

6.3. Виды корректировок:

- Корректировка суммы заказа – выставляется Участником обмена и пересчитывает итоговую сумму поездки.
- Запросить денежные средства – выставляется Участником обмена и запрашивает перевод на свой баланс от другого Участника Площадки с требованием подтвердить корректировку.
- Отправить денежные средства – выставляется Участником обмена и отправляет средства на счет другого Участника Площадки.
- Изменение типа заказа – выставляется Участником обмена и меняет тип заказа и транзакции с наличного на безналичный и обратно.
- Изменение состояния зависшего заказа – выставляется автоматически Сервисом в случае, когда состояние заказа не изменилось в течение 12 часов.

6. 4. Регламент разрешения спорных (конфликтных) ситуаций (штрафов)

6.4.1. Участнику обмена необходимо создать соответствующую нарушению заявку в Личном кабинете в разделе Заявки. Спор возможно выставить только из доступного списка. Если

нужной темы спора нет, то Истец должен отправить письмо Администрации с указанием темы спора и подробным описанием.

6.4.2. Спор может быть выставлен Истцом в течение 60 часов от контрольного времени.

6.4.3. Ответчик может ответить на созданные споры в течение 48 часов с момента выставления спора.

6.4.4. Если Ответчик не ответит на спор в течение 48 часов, то система автоматически решит спор в пользу Истца.

6.4.4.1. Споры, не имевшие решения по истечению 3х календарных месяцев автоматически засчитываются с пользу истца.

6.4.4.2. Если Участники не приходят к единому мнению по спору, то они обязаны обратиться с письменным заявлением в Администрацию по адресу tmmarket@taximaster.ru с запросом на решение спора.

6.4.5. Если Истец спора нарушил настоящие Правила, то Администрация ЦОЗ «ТММаркет» вправе отменить данный спор.

6.4.6. Ситуации и действия, предусматривающие возникновение Штрафов, являются нарушениями настоящих Правил.

6.4.7. Участнику обмена необходимо в обязательном порядке предоставить Администрации следующие данные по заказу, по которому происходит разбор штрафов: чек, история изменений заказа, биржевой идентификатор заказа. Данные принимаются на адрес электронной почты tmmarket@taximaster.ru.

6.4.8. К письму необходимо приложить детальное описание проблемы. Предоставление записи телефонного разговора желательно, либо осуществляется по запросу Администрации. Без предоставления доказательств со стороны Участников обмена спор считается не действительным.

6.4.9. Уведомление о возникновении спора выводится на главной странице Личного Кабинета, а также дублируется письмом на электронный ящик, который указан в профиле пользователя. Кроме того, в Личном кабинете ЦОЗ «ТММаркет» уведомления о созданной заявке отображаются всплывающим сообщением и индикатором в строке главного меню. Уведомления о наличии новых спорах поступают на электронную почту, указанную в Профиле Личного кабинета, каждые 2 часа при наличии новых заявок в указанный промежуток времени.

6.4.10. Если в спор привлекается Администратор ЦОЗ «ТММаркет», то в этом случае взимается дополнительная комиссия в пользу Администрации ЦОЗ «ТММаркет». Размер комиссии Администрации для каждой площадки определяет Администрация в Регламенте Площадки.

6.4.11. Администрация ЦОЗ «ТММаркет» оставляет за собой право отменить спор, если в ходе разбирательства факт нарушения не будет выявлен.

6.4.12. Администрация не несет ответственности за соблюдение сроков разбирательств между Участниками обмена.

6.4.13. Участники системы обязаны знать Правила ЦОЗ «ТММаркет» и действовать в строгом соответствии с ними. Участники несут ответственность за деятельность своего персонала.

6.4.14. Если в заказе указана фиксированная стоимость поездки, а маршрут поездки был изменен (или при появлении непредусмотренного ожидания), Автор и Исполнитель должны согласовывать стоимость поездки и ожидания с помощью раздела Корректировки в Личном кабинете, либо с помощью специального функционала по связи водителя с клиентом, либо с диспетчером Автора.

6.4.15. Участники системы соглашаются с тем, что решение Администрации ЦОЗ по спору является окончательным и обжалованию не подлежит.

6.4.16 При выполнении заказа с наличной оплатой Исполнитель должен закрыть его на сумму, полученную от Клиента (в том числе оплата неустойки при отказе Клиента от поездки, но кроме чаевых, оплаты парковки, оплаты химчистки салона и т.п.).

6.4.17. Если автомобиль Исполнителя во время поездки сломался, попал в ДТП (или не может продолжать движение по иным причинам), то Исполнитель должен предложить Клиентам дождаться урегулирования инцидента и/или предложить дождаться подачи другого автомобиля Исполнителя для продолжения поездки.

6.4.18. Администрация ЦОЗ «ТММаркет» вправе отменить спор, если Клиент является заинтересованным лицом.

6.4.19. Будьте честны и вежливы по отношению друг другу.

7. Действия при форс-мажоре и исключительных ситуациях

7.1 Форс-мажоры технического характера рассматриваются в индивидуальном порядке после сообщения участником обмена об инциденте ответственному менеджеру компании БИТ Мастер.

7.2 Форс-мажоры административного характера рассматриваются в индивидуальном порядке после сообщения участником обмена об инциденте Администрации сервиса.

8. Порядок проведения технических работ

8.1 Регламент технического обслуживания Центра Обмена Заказами (далее – Регламент ЦОЗ) является нормативно-техническим документом, определяющим порядок проведения и состав технического обслуживания ЦОЗ.

8.2 Техническое обслуживание (далее — ТО) - есть комплекс технических и организационных мероприятий, осуществляемых в процессе эксплуатации сервиса с целью обеспечения требуемой эффективности и стабильности выполнения ими заданных функций.

8.2.1 ТО является основным и решающим профилактическим мероприятием, необходимым для обеспечения надежной работы сервиса и сокращения периода простоя сервиса. ТО предусматривает надзор за работой системы и оборудования ЦОЗ, плановое внесение изменений в работу сервиса для поддержания его в исправном состоянии и обеспечения требуемой функциональности.

8.3 Период возможных технических работ (далее - регламентные окна):

Понедельник	10:00-13:00 (Мск)
Вторник	10:00-13:00 (Мск)
Среда	10:00-13:00 (Мск)
Четверг	10:00-13:00 (Мск)

8.3.1. В случае крайней необходимости (определяется Администрацией) возможно проведение работ в пятницу, но строго до 11:00 (Мск). При наличии риска в процессе проведения работ в пятницу ТО проводить запрещено.

8.4. Число регламентных окон в течение месяца - не более двух, рекомендуемый промежуток между регламентными окнами - не менее двух недель.

8.5. За пределами регламентных окон проведение ТО запрещено.

9. Технические требования к Участникам обмена

9.1. Участники обмена обязаны использовать в работе Такси-Мастер версии не ниже 2.7.0

9.2. Участники обмена обязаны выделить для ЦОЗ «ТММаркет» отдельный порт на сетевом оборудовании.

9.3 Участники обмена обязаны использовать статический IP-адрес, либо доменное имя для корректной работы ЦОЗ «ТММаркет»

9.4 Участники обмена должны обеспечить информирование Клиента о изменениях статуса заказа с помощью СМС-оповещения, либо средств телефонии. Важно! Оповещение Клиентов на заказах, выполняемых Сервисе не должно отличаться от оповещения по текущим заказам собственной службы.

9.5 Участник обмена обязан использовать в работе с водителями бесплатное мобильное приложение TMDriver – часть ПК Такси-Мастер.

9.6. Участник обмена обязан иметь оплаченный пакет технической поддержки для своевременного получения обновлений ПК Такси-Мастер, а также устранения возникающих неполадок.

10. Действия Администрации

10.1. Действия Администрации регламентируются правилами работы ЦОЗ «ТММаркет»

10.2. Администрация имеет полномочия для внесения изменений в логику, функционал, работоспособность ЦОЗ «ТММаркет».

10.3. Администрация имеет полномочия принимать решения в Штрафной политике сервиса.

10.4. Администрация имеет полномочия отключать участников обмена от использования сервиса за многократные нарушения Правил работы.

11. Порядок изменения Регламента Площадки

11.1 В процессе работы с некоторыми городами может устанавливаться плата за звонки, отвечающие за соединения Участников обмена (Автора, Исполнителя, Водителя-исполнителя, Пассажира) через call-центр Центра обмена заказами. Стоимость звонков снимается со счета Участника обмена, инициировавшего соединения через call-центр Центра обмена заказами, по

окончанию календарного месяца. Тариф, по которому производятся расчеты, предварительно сообщается Участникам обмена Администрацией Центра обмена заказами.

11.2 В процессе работы на некоторых Площадках может повышаться/понижаться стоимость комиссии по использованию сервиса (изменение Политики). Изменение Политики Обсуждается с Участниками обмена в индивидуальном порядке по обоюдному согласованию между Администрацией и Участниками обмена.

11.3 В процессе работы с некоторыми Площадками может изменяться стоимость продажи заказа на площадке. Обсуждается с участниками обмена в индивидуальном порядке по обоюдному согласованию между Администрацией и Участниками обмена.

11.4 При использовании сторонних сервисов по обмену заказами может быть установлена дополнительная комиссия с выполненных заказов с помощью стороннего обменника. Обсуждается с участниками обмена в индивидуальном порядке по обоюдному согласованию между Администрацией и Участниками обмена.

