



Общество с ограниченной ответственностью «РБТ»

Система штрафов при оказании услуг конечному пользователю «РБТакси»

Значения всех терминов, начинающихся с заглавной буквы в настоящем документе, приведены в Правилах пользования программой «РБТакси» и оказания услуг пользователю.

Настоящий документ является неотъемлемой частью договора на оказание услуг с помощью Программы.

Штрафные санкции (суммы указаны в рублях)

1. Некорректное ведение Заказа:

- 1.1 В заказе указан номер телефона Владельца Заказа / заинтересованного лица и поездка не состоялась по вине Владельца Заказа / Клиента – 300.
- 1.2 Заказ удален Владельцем Заказа - 300.
- 1.3 Подано несколько автомобилей по вине Владельца Заказа - 300.
- 1.4 Добавление Заказа пользователем в несколько обменников («бирж») одновременно – 600 (кроме случаев, когда заказ добавлен через API).

2. Основные штрафы:

- 2.1 Автоматический штраф за отказ от Заказа в первые 7 минут с момента взятия Заказа, не приведший к срыву Заказа - 50.
Условие: Обычный заказ
- 2.2 Автоматический штраф за отказ от Заказа до контрольного времени, но позже чем через 7 минут после взятия, не приведший к срыву Заказа - 150.
- 2.3. Штраф за отказ от Заказа без возврата Заказа в Программу (или с удалением Заказа), не приведший к срыву Заказа - 300.
Условие: Аэропорт/Вокзал/Безналичный заказ
- 2.4 Автоматический штраф за отказ от Заказа до контрольного времени, но позже чем через 7 минут после взятия, не приведший к срыву Заказа - 300.
- 2.5. Штраф за отказ от Заказа без возврата Заказа в Программа (или с удалением Заказа), не приведший к срыву Заказа - 600
Условия: Обычный Заказ¹ и Заказ сорван²
- 2.6 Отказ от Заказа - 600.
- 2.7. Подача автомобиля ниже классом, чем указано в Заказе - 600.
- 2.8. Невыполнение условий / параметров / требований, указанных в комментарии к Заказу / в профиле Владельца Заказа - 600.
- 2.9. Некорректное поведение Исполнителя заказа по отношению к Клиенту - 600.
- 2.10 Опоздание Исполнителя Заказа на Заказ более чем на 10 минут от контрольного времени - 600.
- 2.11. Исполнитель Заказа взял других клиентов при выполнении Заказа - 600.
- 2.12. Несоответствие параметров поданного автомобиля (включая марку, цвет, номер и т.д.) данным автомобиля, указанным Исполнителем заказа в РБТакси при взятии Заказа на исполнение – 600.
- 2.13. Срыв Заказа, стоимость по которому составляет не менее 5000 рублей - 600 + 9% от стоимости Заказа.

¹ Под Обычным Заказом понимаются все Заказы кроме Безналичного заказа, Аэропорт и Вокзал

² Под Срывом Заказа понимается его неисполнение

Условия: Обычный Заказ и Заказ выполнен

2.14. Подача автомобиля ниже классом, чем указано в Заказе – 300.

2.15. Невыполнение условий / параметров / требований, указанных в комментарии к Заказу / в профиле Владельца Заказа - 300.

2.16. Некорректное поведение Исполнителя Заказа по отношению к Клиенту - 300.

2.17. Опоздание Исполнителя Заказа на Заказ более чем 10 минут от контрольного времени - 300.

2.18. Несоответствие параметров поданного автомобиля (включая марку, цвет, номер и т.д.) данным автомобиля, указанным Исполнителем заказа в РБТакси при взятии Заказа на исполнение – 300.

Условия: Аэропорт/Вокзал/Безналичный Заказ и при этом Заказ сорван

2.19. Отказ от Заказа - 1200.

2.20. Подача автомобиля ниже классом, чем указано в Заказе - 1200.

2.21. Невыполнение условий / параметров / требований, указанных в комментарии к Заказу / в профиле Владельца Заказа - 1200.

2.22. Некорректное поведение³ Исполнителя Заказа по отношению к Клиенту – 1200

2.23. Опоздание Исполнителя Заказа более чем на 10 минут от контрольного времени - 1200.

2.24. Исполнитель взял других клиентов при выполнении Заказа - 1200.

2.25. Несоответствие параметров поданного автомобиля (включая марку, цвет, номер и т.д.) данным автомобиля, указанным Исполнителем заказа в РБТакси при взятии Заказа на исполнение – 1200.

2.26.. Срыв Заказа, стоимость по которому составляет не менее 5000 рублей - 1200 + 9% от стоимости Заказа.

Условия: Аэропорт/Вокзал/Безналичный Заказ и Заказ выполнен

2.27. Подача автомобиля ниже классом, чем указано в Заказе - 600.

2.28. Невыполнение условий / параметров / требований, указанных в комментарии к Заказу / в профиле Владельца Заказа - 600.

2.29. Некорректное поведение Исполнителя Заказа по отношению к Клиенту - 600.

2.30. Опоздание Исполнителя Заказа на Заказ более чем на 10 минут от контрольного времени - 600.

2.31. Несоответствие параметров поданного автомобиля (включая марку, цвет, номер и т.д.) данным автомобиля, указанным Исполнителем заказа в РБТакси при взятии Заказа на исполнение – 600.

3. Некорректный расчет / закрытие заказа

Условия: Обычный заказ

3.1 Обсчет Клиента, 2 x [сумма разницы между суммой корректной стоимости Заказа и суммы, принятой от Клиента за выполненный Заказ].

3.2 Неправильное закрытие окончательной стоимости Заказа - [разница между суммой стоимости выполненного Заказа и суммой, указанной в качестве окончательной стоимости Заказа при закрытии Заказа].

3.3 Расчет не по тарифу Владельца Заказа (если с Клиента взято меньше ср-в, чем необходимо по тарифу Владельца Заказа) - [сумма разницы между взятой с Клиента суммы при закрытии Заказа и суммой, которую должны были взять с Клиента по тарифу Владельца Заказа].

Условия: Аэропорт/Вокзал/Безналичный заказ

3.1 Взятие наличных средств по Безналичному заказу при закрытом Безналичном заказе - 1000 + [сумма взятых наличных средств].

4. «Воровство» Клиента / Заказа

4.1 Дача визитной карточки (или иных рекламных материалов) такси Клиенту Исполнителем Заказа по собственной инициативе - 1000.

4.2 Отправка Исполнителем Заказа Клиенту смс рекламного характера или смс, в которой указан номер телефона Исполнителя Заказа / название компании Исполнителя Заказа / тарифы Исполнителя Заказа / веб-сайт / приложение Исполнителя Заказа - 1000.

³ Под некорректным поведением здесь и далее понимается хамство, грубость, оскорбления, а также иные действия и поведение, недопустимые в сфере оказания услуг потребителям.

- 4.3 Предложение Исполнителем Заказа Клиенту пользоваться услугами другого такси / информирование Исполнителем Заказа Клиента о тарифах Исполнителя Заказа - 1000.
- 4.4 Информирование Исполнителем Заказа Клиента о том, что Заказ выполняет другая компания (если Исполнитель Заказа произнес название своей компании Клиенту / при Клиенте) - 1000.
- 4.5 Информирование Исполнителем Заказа Клиента о том, что Заказ был передан Исполнителю Заказа через систему обмена заказами - 1000.
- 4.6 Взятие Заказа Исполнителем Заказа и перевыставление его от своего имени - 1000.

5. Штрафы, накладываемые Администрацией РБТакси на Участников

- 5.1 Использование Заказов вместо информационных сообщений/флуд⁴ в Заказах - 150.
- 5.2 Предоставление ООО «РБТ» ложной информации / попытка введения ООО «РБТ» в заблуждение / обман ООО «РБТ» в той или иной форме - 1000.
- 5.3 Размещение информации о приеме на работу в Заказе, споре, через личные сообщения, в профиле / тарифах Пользователя - 5000.
- 5.4 Полуавтоматический штраф за просмотр номера телефона Клиента - 500.
- 5.5. Если при взятии Заказа с отметкой "такси" подается машина без соответствующего разрешения – 5000.

6. Другое

- 6.0 Другая причина - [сумма] *индивидуальный расчет.*

⁴ Под флудом понимается рассылка любых сообщений, не относящихся к предмету Заказа