

Штрафы и правила Биржи «Седи»

| № п/п | Нарушение | Штраф, руб. |
|-------|--|-------------------------------|
| 1.1. | Подача автомобиля: другого класса, грязного, битого, неисправного, с неприятным запахом, посторонними пассажирами, грузом, «подсадка» пассажиров, а также несоблюдение существенных требований к заказу, клиент не отказался от поездки | 10% от заказа (не более 60) |
| 1.2. | Подача автомобиля: другого класса, грязного, битого, неисправного, с неприятным запахом, посторонними пассажирами, грузом, «подсадка» пассажиров, а также несоблюдение существенных требований к заказу и в следствие этого провал заказа (с доказательством) | 50% от заказа (не более 300) |
| 2. | В системе указаны неверные данные по сотруднику (водителю, диспетчеру) или автомобилю | 150 |
| 3.1. | Задержка подачи машины более 10 минут, заказ выполнен | 10% от заказа (не более 60) |
| 3.2. | Задержка подачи машины более 10 минут, заказ провален | 50% от заказа (не более 300) |
| 4.1. | Задержка подачи машины с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал ¹ , а также на безнал. заказ более 10 минут, заказ выполнен | 15% от заказа (не более 100) |
| 4.2. | Задержка подачи машины с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал ¹ , а также на безнал. заказ более 10 минут, заказ провален | 70% от заказа (не более 500) |
| 5. | Неподача машины на обычный заказ | 50% от заказа (не более 300) |
| 6. | Неподача машины для поездки с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал ¹ или на безнал. заказ | 70% от заказа (не более 500) |
| 7.1. | Отказ от взятого заказа (срочного и предварительного с временем подачи не позже 40 минут с момента оформления заказа) через 30 сек-5 мин (при отказе менее 30 секунд до контр. времени - применяется один из 7.2, 7.3) | 5% от заказа (не более 30) |
| 7.2. | Отказ от взятого заказа (срочного и предварительного с временем подачи не позже 40 минут с момента оформления заказа) через 5 и более минут, заказ выполнен | 10% от заказа (не более 60) |
| 7.3. | Отказ от взятого заказа (срочного и предварительного с временем подачи не позже 40 минут с момента оформления заказа), через 5 и более минут, заказ провален | 50% от заказа (не более 300) |
| 8.1. | Отказ от предварительного заказа (также от заказа с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал ¹ или безнал. заказа) через 30 сек-5 мин (при отказе менее 30 секунд до контр. времени применяется один из 8.2, 8.3, 9.1, 9.2) | 5% от заказа (не более 30) |
| 8.2. | Отказ от взятого предварительного заказа через 5 минут и более, заказ выполнен | 10% от заказа (не более 60) |
| 8.3. | Отказ от взятого предварительного заказа через 5 минут и более, заказ провален | 50% от заказа (не более 300) |
| 9.1. | Отказ от взятого заказа с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал ¹ или от безнал. заказа через 5 минут и более, заказ выполнен | 15% от заказа (не более 100) |
| 9.2. | Отказ от взятого заказа с маршрутом в а/порт, ж/д вокзал ¹ или от безнал. заказа через 5 минут и более, заказ провален | 70% от заказа (не более 500) |
| 10. | Несвоевременное закрытие исполняемого заказа другой группы более 24 часов | 100 |
| 11. | Водитель взял с клиента больше, чем оговорено при оформлении заказа (дополнительные услуги не оказывались). Заказ закрыт на взятую сумму | (Разница в цене) x 2 |
| 12. | Водитель взял с клиента больше, чем отражено в Системе при закрытии заказа | (Разница в цене) x 2 |
| 13. | Водитель выполнил заказ, но скрыл это от Системы (Отказ от заказа, Ложный вызов, Поломка, доказанное воровство чужого заказа) | 70% от заказа (не более 1000) |
| 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 | 1000 |
| 17. | Доказанная в претензиях недобросовестная маркетинговая политика группы в Системе в отношении других групп. Арбитр вправе изменить величину штрафа. | 3000 |
| 18. | Диспетчер неверно внес или вообще не внес в Систему информацию о существенных условиях заказа или об изменении заказа (номер телефона клиента, категории автомобиля, спец.услуги, отмена заказа, изменение времени, дублирование заказа (при условии пустого пробега)), не донес информацию об изменении условий заказа до водителя после редакции или назначил на 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. Арбитр вправе изменить величину штрафа. | 500 |
| 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.