

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР

г. Москва

Редакция от «29» апреля 2019 года

Общество с ограниченной ответственностью «Алмакс», с одной стороны, и лицо, акцептовавшее оферту на заключение настоящего Агентского договора, текст которого постоянно доступен в сети Интернет по адресу <https://ux.ru/pravovye-dokumenty/>, с другой стороны, заключили настоящий Агентский договор о нижеследующем.

Определения, используемые в настоящем Договоре:

«Договор»- настоящий агентский Договор, заключенный Сторонами, по которому одна сторона («Агент») обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (Принципала, далее Перевозчика) юридические и иные действия от своего имени, но за счет (в пользу) принципала.

«Стороны» - Агент и Перевозчик.

«Агент» — Общество с ограниченной ответственностью «Алмакс» (Лицензиар), ОГРН 1157746276654, ИНН/КПП 7725267621/772101001, юридический адрес: 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, 43к3 этаж 14, помещение ХХІХ ком. 51, 56-60, фактический адрес (и почтовый) 109316, г. Москва, Волгоградский проспект 43к3 оф. 1415, в лице Генерального директора Максименко Алексея Евгеньевича, действующего на основании Устава. «UX»-коммерческое обозначение Агента в соответствии со ст.1538-1541 Гражданского кодекса Российской Федерации.

«Перевозчик» – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, акцептовавшие оферту на заключение настоящего Агентского договора.

«Вознаграждение» - вознаграждение Агента по настоящему Договору, включающее в себя плату за оказание Диспетчерских услуг, в том числе плату за пользование Приложением, плату за оказание Услуг по приему платежей, и за исполнение всех иных обязанностей Агента по Договору,

«Диспетчерские услуги» - услуги Агента по поиску и привлечению Фрахтователей, а также посреднические информационные услуги по оформлению заказов на обслуживание автотранспортом (перевозка пассажиров и багажа) с использованием программного обеспечения (Приложения Агента), web-сайта Агента, а также путем телефонных переговоров через call-центр Агента (путем передачи заказов Перевозчику в Приложение или по телефону - по номерам, указанным Перевозчиком). Агент может оказывать Перевозчику услуги связи с клиентами, услуги связи с операторами, контролирующими ход выполнения заказов;

«Фрахтователи» – физические и юридические лица, заинтересованные и заказывающие услуги Перевозчика по перевозке пассажиров и багажа легковыми автомобилями, являющиеся Пользователем по Лицензионному договору, заключенному с Агентом.

«Корпоративные клиенты» - Фрахтователи, имеющие отдельные договорные отношения с Агентом. Расчеты с Перевозчиком за оказанные Корпоративным клиентам Услуги по перевозке, заказанные с помощью Диспетчерских услуг, могут осуществляться Агентом.

«Обработка Персональных данных» - любое действие или совокупность действий, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение Персональных данных;

«Персональные данные» - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, день и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация;

«Приложение» - программа Агента для ЭВМ и мобильных устройств, позволяющее обеспечить обмен информацией между Перевозчиком, Фрахтователями и Агентом;

«Самокопирующиеся бланки» - самокопирующиеся бланки отчетности для заполнения Перевозчиком при оказании Услуг по перевозке. Оригинал Самокопирующегося бланка передается Фрахтователю, копия бланка остается у Перевозчика. Заполненный Самокопирующийся бланк в обязательном порядке должен содержать информацию о следующих характеристиках оказанной Услуги по перевозке, позволяющих идентифицировать данную Услугу по перевозке в отчетности Сторон: → Номер бланка → Дата поездки → Время поездки → Маршрут поездки → Фамилия и имя пассажира → Фамилия и имя водителя → Наличие дополнительных услуг, → Стоимость дополнительных услуг → Форма оплаты (наличные / безналичный перевод) → Подпись водителя → Подпись пассажира.

«Стандарт обслуживания пассажиров» - требования к качеству оказания Услуги по перевозке, содержащие совокупность действий, мероприятий, элементов правил поведения, культуры и этикета, и иных требований, предъявляемых как непосредственно к водителю Перевозчика (Перевозчику), так и к самой Услуге по перевозке, определенные в Приложении №1 к настоящему Договору;

«Услуги по перевозке» - услуги по перевозке пассажиров и багажа легковыми автомобилями, оказываемые Перевозчиком в рамках его обычной деятельности;

«Услуги по приему платежей» - услуги Агента, действующего от своего имени и в интересах Перевозчика, по обеспечению получения от Фрахтователей, не являющихся Корпоративными клиентами Агента, оплаты за оказанные им Услуги по перевозке, производимой в безналичном порядке;

«Транспортные средства» - легковые автомобили Перевозчика, посредством которых оказываются Услуги по перевозке.

«Счет Перевозчика» - счет, открытый на сервере Агента на имя каждого водителя транспортного средства (состоящего в штате Перевозчика, если Перевозчиком является юридическое лицо, или являющегося Перевозчиком, в случае если это индивидуальный предприниматель), оказывающего услуги по перевозке багажа и пассажиров в рамках Диспетчерской услуги по настоящему Договору. Счет открывается при регистрации Перевозчика в Приложении. Минимальный размер остатка на счете 0 рублей.

«Карточка водителя» - на каждого водителя транспортного средства (состоящего в штате Перевозчика, если Перевозчиком является юридическое лицо, или являющегося Перевозчиком, в случае если это индивидуальный предприниматель), оказывающего услуги по перевозке багажа и пассажиров в рамках Диспетчерской услуги по настоящему Договору, Исполнитель оформляет карточку, которая хранится у Агента в электронном виде и содержит все персональные данные водителя.

Подписывая настоящий Договор Перевозчик подтверждает свое согласие на обработку персональных данных водителей (или, в случае, если Перевозчиком является юридическое лицо, гарантирует получение от всех водителей согласия на передачу и обработку их персональных данных, неся за это ответственность перед водителями).

Изменения в карточку может вносить только Агент. Агент может отказать в формировании карточки водителя либо удалить сформированную ранее карточку водителя в случае указания Пользователем неполных или недостоверных данных, не подтверждения анкетных данных Пользователем в порядке, указанном в настоящем Договоре, а также по иным причинам без обязанности их объяснения Перевозчику. Карточка водителя может быть доступна для просмотра Фрахтователям.

«Ведомость» - Перевозчик и Агент составляют ведомость, в которой содержится перечень всех водителей, находящихся в штате Перевозчика, оказывающих услугу в рамках настоящего Договора, с указанием персональной информации, информации о транспортном средстве, посредством которого осуществляется услуга и номера счета, который Агент открывает у себя на него. Перевозчик несет ответственность за достоверность содержащихся в Ведомости данных и при наличии изменений в любые данные, обязан незамедлительно уведомить об этом Агента.

1. Порядок заключения Договора. Предмет Договора

1.1. Порядок заключения Агентского договора:

1.1.1. Текст Агентского договора, размещенный в Приложении, содержит все существенные условия Агентского договора и является предложением Агента заключить Агентский договор с Перевозчиком на указанных в тексте Агентского договора условиях. Таким образом текст Агентского договора является офертой в соответствии с пунктом 1 статьи 435 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.1.2. Надлежащим акцептом настоящей оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации считается Заявление Перевозчика на акцепт оферты. Допускается предоставление сканированной копии Заявления об акцепте оферты.

1.2. Агент обязуется оказывать Перевозчику Диспетчерские услуги, Услуги по приему платежей, а также иные услуги, предусмотренные настоящим Договором, а Перевозчик обязуется оплачивать такие услуги на условиях настоящего Договора.

1.3. Агент обязуется осуществлять расчеты в безналичном порядке за Услуги по перевозке, оказанные Перевозчиком Корпоративным клиентам Агента.

1.4. При оказании Услуг по приему платежей, Агент, действуя в интересах и за счет (в пользу) Перевозчика, и представляя интересы Перевозчика перед третьими лицами наделяется, в том числе, следующими полномочиями:

- заключать и исполнять договоры в целях осуществления расчетов за оказанные Услуги по перевозке;

- осуществлять информирование Фрахтователей о порядке оплаты оказанных Услуг по перевозке в безналичном порядке в рамках Услуги по приему платежей;

- производить прием оплаты, осуществляемой в безналичном порядке, от Фрахтователей, не являющихся Корпоративными клиентами Агента, за оказанные им Услуги по перевозке.

1.5. Агент предоставляет на период действия настоящего Договора Приложение для использования Перевозчиком и Фрахтователями, создаваемое силами и средствами Агента и принадлежащее ему.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Перевозчик обязуется:

2.1.1. Установить Приложение Агента, посредством которого осуществляется прием, регистрация, учет, оформление заказов Фрахтователей. Перевозчик устанавливает Приложение на каждом Транспортном средстве. Надлежащим доказательством установки Приложения являются учетные электронные данные Агента.

2.1.2. С помощью Приложения самостоятельно осуществлять:

- необходимые телефонные переговоры с клиентом

- оповещение клиента о подаче транспортного средства на адрес при помощи смс-сообщения или сообщения авто-информатора, нажатием статуса «На месте», либо при помощи самостоятельно телефонной связи с клиентом.

2.1.3. Использовать в обязательном порядке Самокопирующиеся бланки при оказании Услуг по перевозке.

2.1.4. Обеспечить Фрахтователям предоставление Услуги по перевозке в соответствии со Стандартами обслуживания пассажиров и в соответствии с действующим законодательством РФ.

При этом Перевозчик обеспечивает Фрахтователям, не являющимся Корпоративными клиентами Агента, возможность оплаты оказанных им Услуг по перевозке в безналичном порядке в рамках Услуги по приему платежей, оказываемой Агентом.

2.1.5. Обеспечить оказание Корпоративным клиентам Агента Услуг по перевозке, в соответствии со Стандартами обслуживания пассажиров, по тарифам, предусмотренным Перевозчиком в договорах с корпоративными клиентами, в соответствии с действующим законодательством РФ, и без непосредственного взимания платы с пассажира Корпоративного клиента Агента, кроме прямого на то указания Агента.

2.1.6. Обеспечить в безусловном порядке заполнение Самокопирующихся бланков по каждому Фрахтователю. При отсутствии надлежаще оформленных Самокопирующихся бланков при оказании Услуг по перевозке Корпоративных клиентов Агент имеет право не производить расчеты с Перевозчиком по данным Услугам по перевозке.

2.1.7. Рассматривать заявления, жалобы и иные обращения Агента на действия водителей транспортных средств, нарушающих установленные правила эксплуатации транспортных средств и правила перевозок пассажиров, принимать меры по устранению выявленных нарушений. Ответы на обращения Агента должны быть представлены в течение трех календарных дней с момента направления соответствующего письменного обращения.

2.1.8. Осуществлять за свой счет технический контроль, техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, осуществлять страхование гражданской ответственности, осуществлять все иные виды страхования, необходимые в соответствии с действующим законодательством РФ, обеспечить проведение медицинского осмотра водителей указанных транспортных средств и соблюдение в отношении транспортных средств и их водителей всех требований применимого к ним действующего законодательства РФ.

Для целей выполнения условий настоящего пункта Договора Перевозчик обязан заключить договор с организацией, которая будет осуществлять медицинское освидетельствование водителей (в случае, если такое лицо не состоит в штате Перевозчика) в течение 2 (Двух рабочих дней со дня заключения Сторонами настоящего Договора).

2.1.9. Своевременно и в сроки, установленные настоящим Договором и/или действующим законодательством направлять/получать/рассматривать/подписывать отчетные и платежные документы, предусмотренные настоящим Договором и/или действующим законодательством (акты, счета, счета-фактуры и т.п.). В случае просрочки подписания отчетных документов (актов) без предъявления обоснованных, мотивированных и документально подтвержденных возражений, услуги Агента считаются оказанными без замечаний.

2.1.10. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Агента и осуществлять взаимные расчеты в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящего Договора.

2.1.11. Всегда иметь в Транспортном средстве, документы на данное транспортное средство (свидетельство о регистрации ТС), а также страховой полис, водительское удостоверение, огнетушитель, знак аварийной остановки, аптечку с не истекшим сроком годности.

2.1.12. Обеспечивать сохранность заполненных Самокопирующихся бланков в течение одного года по окончании года, в котором были оказаны Услуги перевозки. В случае утери и/или повреждения заполненного бланка Перевозчик признает, что взаиморасчеты сторон будут производиться исключительно на основании учетных данных Агента.

2.1.13. Дополнительно к установленным действующим законодательством требованиям по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) осуществлять добровольное страхование пассажиров, находящихся в транспортных средствах Перевозчика, при оказании последним услуг перевозки пассажиров и багажа, от наступления как минимум следующих страховых случаев и минимальной суммы страхового возмещения на одно застрахованное лицо в размере 2000000 руб.:

- смерть застрахованного лица в результате несчастного случая;
- постоянная полная утрата трудоспособности застрахованного лица в результате несчастного случая;
- постоянная частичная утрата трудоспособности застрахованного лица в результате несчастного случая.

2.1.14 Если Перевозчик в составе необходимой для выполнения условий настоящего Договора информации передает Агенту Персональные данные, то до передачи таких данных Агенту Перевозчик обязуется выполнить все действия, предусмотренные Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», для обеспечения соблюдения прав лиц, к Персональным данным которых Агент получает доступ. Агент вправе осуществлять с Обработку Персональных данных. Агент может хранить Персональные данные в течение срока действия обязательств по конфиденциальности,

предусмотренных Договором (по истечении которого Персональные данные уничтожаются в соответствии с внутренними процедурами Агента).

2.1.15. Перевозчик отправляет копии документов на уполномоченный адрес Агента следующую документацию (в копиях):

Для юридического лица:

- Устав
- Свидетельство ИНН
- Свидетельство ОГРН
- Приказ о назначении Генерального директора
- Документ о виде налогообложения
- Выписку из ЕГРЮЛ (не старше 3х месяцев).

Для индивидуального предпринимателя:

- Свидетельство ИНН;
- Паспорт Гражданина РФ;
- Лист записи ЕГРИП/Свидетельство ОГРНИП;
- Выписка из ЕГРИП (не старше 1 месяца).

2.1.16. Не передавать третьим лицам пароли и логины, используемые для доступа к Приложению, обеспечивать их конфиденциальность. Все действия, совершенные с использованием полученного логина и пароля, считаются совершенными Перевозчиком, и ответственность за такие действия несет Перевозчик;

2.1.17. Использовать только тарифы, указанные Агентом на сайте или в Приложении, либо привлечь к расчёту стоимости оператора call-центра. При самостоятельном нажатии кнопки «Завершить» Перевозчик полностью соглашается с суммой заказа, рассчитанной при помощи программы или оператор call-центра, условиями наличного или безналичного расчёта по заказу.

2.1.18. При оказании услуг клиенту, соблюдать законы РФ, нормы вежливости и морали, иметь разменную монету, соблюдать требования действующего законодательства, регулирующие деятельность в сфере перевозок пассажиров и багажа, ожидать клиента (Фрахтовщика) на адресе подачи перед выполнением и во время выполнения заказа, согласно нормам сервиса Агента; осуществлять перевозку пассажиров с детьми до 12-летнего возраста с использованием детских удерживающих устройств, соответствующих весу и росту ребенка, или иных средств, позволяющих пристегнуть ребенка с помощью ремней безопасности, предусмотренных конструкцией транспортного средства, а на переднем сиденье транспортного средства - только с использованием детских удерживающих устройств.

2.1.19. Незамедлительно в письменном виде известить Агента о любых изменениях, внесенных в исходные данные автомобиля, изменении номера мобильного телефона, который используется Приложением для связи клиентом.

2.1.20. Ежедневно перед подключением к Приложению знакомиться с новостями, тарифами и услугами, которые Агент размещает на своем сайте, либо в сообщениях Приложения.

2.2. Перевозчик имеет право:

2.2.1. Требовать от Агента получения информации и консультаций по вопросам работы программного обеспечения и Приложения.

2.2.2. Направлять Агенту свои предложения, направленные на совершенствование работы программного обеспечения и Приложения.

2.2.3. В порядке, предусмотренном настоящим Договором, требовать уплаты Агентом денежных средств за Услуги по перевозке, оказанные Перевозчиком Корпоративным клиентам Агента, а также требовать перечисления Агентом сумм, полученных Агентом (при оказании Услуг по приему платежей) в безналичном порядке от Фрахтователей, не являющихся Корпоративными клиентами Агента, за оказанные Перевозчиком Услуги по перевозке (выведения денежных средств со счета Перевозчика).

2.3. Агент обязуется:

2.3.1. Предоставить для установки Приложение Агента, посредством которого осуществляется прием, регистрация, учет, оформление заказов Фрахтователей.

2.3.2. Обеспечить необходимую техническую поддержку и работоспособность программного обеспечения у Перевозчика. Сроки осуществления мероприятий по технической поддержке и устранения выявленных неисправностей по причинам, за которые отвечает Агент, определяются по соглашению Сторон.

2.3.3. Действуя как агент Перевозчика, осуществлять расчет стоимости Услуги по перевозке, оказанной Фрахтователю, в соответствии с тарифами, установленными Агентом и размещенными на сайте Агента и/или в Приложении, и сообщать такую стоимость Перевозчику (водителю транспортного средства Перевозчика) с помощью программного обеспечения либо иным способом.

2.3.4. Выступая как агент Перевозчика и действуя от своего имени, осуществлять прием от Фрахтователей, не являющихся Корпоративными клиентами Агента, оплаты за оказанные таким Фрахтователям Услуги по перевозке, производимой в безналичном порядке.

2.3.5. В случае заказа Услуги по перевозке Корпоративным клиентом Агента осуществлять информирование Перевозчика (водителя транспортного средства Перевозчика) посредством соответствующих сообщений с помощью программного обеспечения или иным способом об условиях оплаты за оказываемые Перевозчиком Услуги по перевозке путем безналичных расчетов.

2.3.6. Производить оплату Перевозчику сумм, полученные Агентом (при оказании Услуг по приему платежей) в безналичном порядке от Фрахтователей, не являющихся Корпоративными клиентами Агента, за оказанные Перевозчиком Услуги по перевозке (выведение денежных средств со Счета Перевозчика).

2.3.7. Обеспечивать сохранность отчетных данных в электронном виде в течение 3 (трех) лет с окончания года, в котором были оказаны Диспетчерские услуги. По требованию Перевозчика, Отчет может быть предоставлен Агент в печатном виде за указанный им период, который не превышает срок хранения.

2.4. Агент имеет право:

2.4.1. Информировать Перевозчика о нарушениях, допущенных водителем транспортного средства, правил эксплуатации транспортного средства, правил дорожного движения, правил перевозок пассажиров.

2.4.2. В случае внесения изменений в программное обеспечение, Приложение, в том числе при введении новой версии программного обеспечения, Приложения, требовать от Перевозчика своевременной переустановки программного обеспечения, Приложения силами Перевозчика, в течение двух часов с момента предъявления такого требования.

2.4.3. Требовать от Перевозчика представления заполненных надлежащим образом Самокопирующихся бланков по оказанным Услугам по перевозке.

2.4.4. Отказаться от проведения расчетов за Услуги по перевозке, оказанные Корпоративным клиентам, без оформления Перевозчиком надлежащим образом заполненных Самокопирующихся бланков или в случаях обоснованных письменных претензий от Корпоративных клиентов по факту оказания или качеству Услуг по перевозке.

2.4.5. Осуществлять поиск физических и/или юридических лиц, заинтересованных в услугах по перевозке пассажиров и багажа.

2.4.6. Проводить проверки надлежащего оказания Перевозчиком Услуг по перевозке, а также условия об использовании Перевозчиком Приложений, в том числе выступая в качестве Фрахтователя, с последующим правом применения мер ответственности к Перевозчику в случае выявления нарушения условий настоящего Договора или изменения размера фиксированной части Вознаграждения в зависимости от количества водителей Перевозчика, использующих Приложение. В случае выявления Агентом нарушения Перевозчиком условий Договора Агент

вправе потребовать, а Перевозчик обязан выплатить 20 000 (двадцать тысяч) рублей за каждое нарушение.

2.4.7. Самостоятельно определять стоимость и ценовые условия Услуг по перевозке, а также вводить различного рода комплексные предложения, тарифные планы, проводить маркетинговые мероприятия с установлением скидок или иного рода стимулирующих мероприятий, направленных на повышение или удержание спроса и количества оказываемых Услуг по перевозке.

2.4.8. Представлять интересы Перевозчика от его имени или от своего имени в интересах Перевозчика (при этом Перевозчик не вправе требовать, чтоб Агент представлял интересы от его имени), в том числе с правом заключения и исполнения договоров, включая прием денежных средств за Услуги по перевозке в порядке, предусмотренном настоящим Договором, в отношениях с организациями, в том числе банками, процессинговыми компаниями, операторами по переводу денежных средств, операторами электронных денежных средств, в целях расширения возможностей оплаты Фрахтователями Услуг по перевозке, в том числе посредством банковских карт, электронных денежных средств, иных способов расчетов.

2.4.9. Потребовать от Перевозчика произвести проверку состояния автомобилей самостоятельно с предъявлением Агенту документов, подтверждающих удовлетворительное состояние автомобилей. Производить такие проверки периодически, уведомляя об этом Перевозчика за один рабочий день.

3. Условия перевозки пассажиров

3.1. Условия оказания Услуг по перевозке определяются действующим законодательством РФ, а также согласованными Сторонами Стандартами обслуживания пассажиров. Указанные условия являются минимально допустимыми в отношении качества Услуг по перевозке. Перевозчик вправе оказывать услуги по более высоким стандартам качества, соблюдая при этом интересы Агента, его деловую репутацию, как лица, предоставляющего Диспетчерские услуги, и непосредственно заинтересованного в получении Фрахтователем или Корпоративным клиентом Агента Услуг по перевозке в максимальной степени отвечающих их запросам.

3.2. Тарифы и услуги на перевозку пассажиров и багажа устанавливаются Агентом в одностороннем порядке. Информация о тарифах размещается на сайте Агента. Агент в одностороннем порядке вправе устанавливать и изменять вознаграждение за предоставляемые Перевозчику Услуги, устанавливать и изменять тарифы и услуги по перевозке пассажиров и багажа без согласования с Перевозчиком, путем публикации этих изменений на сайте Агента и/или в Приложении.

В случае, если Перевозчик не согласен с внесенными изменениями, он имеет право прекратить настоящий Договор, уведомив об это Агента в письменной форме за две недели до даты его прекращения.

3.3. Все оказанные Услуги по перевозке, в том числе дополнительные услуги, в обязательном порядке должны быть отмечены водителем Перевозчика, оказывающего Услуги по перевозке, в Самокопирующемся бланке. Перевозчик обязан обеспечить выдачу Фрахтователю кассового чека или бланка строгой отчетности, надлежащим образом оформленного от имени Перевозчика, о принятии суммы в оплату Услуг по перевозке, соответствующей стоимости услуг, указанных в Самокопирующихся бланках.

3.4. При проведении Агентом стимулирующих мероприятий по привлечению или удержанию Фрахтователей посредством осуществления за счет Агента полной или частичной оплаты в определенном размере установленной в настоящем Договоре стоимости Услуг по перевозке, Агент самостоятельно учитывает размер предоставляемой оплаты и посредством программного обеспечения информирует водителя Перевозчика о стоимости Услуги по перевозке с учетом предоставляемой оплаты. При этом водитель Перевозчика не вправе требовать от Фрахтователя оплаты части стоимости Услуг по перевозке, предоставленной за счет оплаты Агента. Размер предоставляемой Агентом оплаты доводится посредством программного обеспечения до водителя Перевозчика в качестве аванса Фрахтователя с последующей оплатой

Агентом данной суммы аванса в безналичном порядке в порядке, предусмотренном для оплаты за Корпоративных клиентов.

3.5. Распределение информации по заказам производится автоматическим назначением поочередно ближайшим к адресу подачи машинам, с учётом рейтинга Перевозчика. При этом Агент вправе предоставить другим перевозчикам преимущество на получение заказов, снижая рейтинг Перевозчика, в случае нарушения им условий настоящего договора.

4. Порядок приёмки услуг. Стоимость услуг и порядок расчетов.

4.1. Размер Вознаграждения Агента определяется как 2 % от стоимости всех оказанных Перевозчиком Фрахтователям (в том числе Корпоративным клиентам) Услуг по перевозке, заказанных в рамках оказанных Агентом Диспетчерских услуг, а также с использованием Сайта и/или Приложения Агента.

4.2. В случае, если Фрахтователи произвели оплату стоимости поездки, а также стоимости лицензионного вознаграждения за предоставление права Пользователю использования Сайта и Приложения Перевозчику:

комиссия Агента, указанная в п.4.1 Договора, а также стоимость лицензионного вознаграждения за предоставление права Пользователю использования Сайта и Приложения будут списаны (зачтены) со Счета/ов Перевозчика (или водителей Перевозчика в соответствии с Ведомостью), открытого/ых Сторонами для этой цели, либо Перевозчик производит выплату указанных сумм Агенту путем перечисления денежных средств на расчетный счет.

Минимальный остаток на счёте Приложения, необходимый для списания вознаграждения устанавливается Агентом и публикуется на его сайте. На момент заключения Сторонами настоящего Договора минимальный остаток на счёте Перевозчика должен составлять 0.

Превышающая установленный остаток сумма, по заявлению переводится на банковский расчётный счёт Перевозчика.

4.3. В случае, если Фрахтователи произвели оплату стоимости поездки, а также стоимости лицензионного вознаграждения за предоставление права Пользователю использования Сайта и Приложения Агенту:

Агент в установленные Договором сроки перечисляет Перевозчику денежные средства, полученные от Фрахтователя, за вычетом полагающегося ему вознаграждения с учетом п.4.1 Договора, а также стоимости лицензионного вознаграждения за предоставление права Пользователю использования Сайта и Приложения.

4.4. Для вывода денежных средств со счёта за безналичные заказы и субсидии от Агента Перевозчику необходимо направить Агенту письменное заявление предоставить следующие сведения: банковские реквизиты расчетного счёта (БИК банка, ИНН банка, номер счёта, наименование получателя платежа) город выполнения заказов и контактный телефон, в случае если эти данные не были предоставлены ранее и не хранятся у Агента.

4.5. Агент выполняет указанное в п.4.4. Договора требование Перевозчика не чаще 1 раза в неделю в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания отчетной недели, путем перечисления денежных средств на банковский личный счет Перевозчика (его водителей).

4.6. Ежемесячно Агент предоставляет Перевозчику Отчет в порядке, предусмотренном Приложением № 2 к настоящему Договору и являющемся его неотъемлемой частью, по результатам согласования которого Стороны подписывают акт сдачи-приемки услуг.

4.7. Размер Вознаграждения Агента включает НДС по ставке в соответствии с действующим налоговым законодательством РФ.

5. Ответственность сторон

5.1. Стороны несут имущественную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора в соответствии с действующим законодательством РФ и правилами, установленными в настоящем разделе.

5.2. За просрочку уплаты Перевозчиком Вознаграждения, причитающегося Агенту, в сроки, установленные Договором и приложениями к нему, Агент вправе потребовать от Перевозчика уплаты пени в размере 0.2% от просроченной суммы за каждый день просрочки.

5.3. Агент имеет право потребовать от Перевозчика уплаты штрафа в размере 1000 рублей и/или снизить приоритет, заблокировать доступ к Приложению за неисполнение или ненадлежащее исполнение Перевозчиком обязательств, предусмотренных п. 2.1. Договора, (за каждый выявленный случай.), а также за допущение следующих нарушений:

- не подтверждение назначения Перевозчиком ближайшего заказа при активном статусе «Свободен»

- неоднократное опоздание Перевозчика на адрес подачи автомобиля в указанное время

- грубое общение Перевозчика с клиентом или оператором call-центра, употребление не нормативной лексики

- грязный кузов автомобиля Перевозчика при сухом покрытии дорожного полотна

- умышленное занижение или завышение Перевозчиком стоимости заказа

- срыв Перевозчиком предварительного заказа

- несогласие Перевозчика или оспаривание Перевозчиком стоимости заказов

- неопрятный внешний вид Перевозчика (водителя Перевозчика) или неприятные запахи в салоне автомобиля

- отсутствие удерживающих устройств или отказ Перевозчика от выполнения заказов по перевозке детей

- отказ от выполнения Перевозчиком принятого заказа

- невыполнение Перевозчиком забронированного заказа

- курение Перевозчика в салоне автомобиля или подача клиенту автомобиля с прокуренным салоном

- отсутствие у Перевозчика размена или сдачи с любых банкнот РФ

- преждевременное завершение Перевозчиком заказа с расчётом по таксометру

- незнание города Перевозчиком

- несогласованное с Агентом распространение Перевозчиком рекламы конкурентов

- загрязнённые или мокрые посадочные места в салоне автомобиля Перевозчика

- движение Перевозчика с пассажирами в машине при активном статусе «Ожидание»

- неуважительное или не толерантное поведение Перевозчика по отношению к персоналу call-центра, Агенту или к клиентам

- обман Перевозчиком операторов call-центра

- выполнение Перевозчиком отмененного заказа без уведомления операторов call-центра

- передача Перевозчиком своего логина и пароля третьим лицам

5.4. Устное или письменное заявление в адрес Агента от клиента об уплаченной, завышенной или заниженной Перевозчиком стоимости заказа даёт право Агенту в одностороннем порядке произвести перерасчёт стоимости заказа в свою пользу или в пользу клиентов

5.5. За необоснованный отказ от оказания Услуг по перевозке в случае принятия заказа Фрахтователя Агент вправе потребовать от Перевозчика уплаты штрафа в размере 2000 рублей за каждый случай отказа.

5.6. За необоснованный отказ от оказания Услуг по перевозке в случае принятия заказа Корпоративного клиента Агент вправе потребовать от Перевозчика уплаты штрафа в размере 5000 рублей за каждый случай отказа.

5.7. В случае если Агенту не поступили денежные средства за Диспетчерские Услуги, Услуги по приему платежей, Услуги по перевозке, иные Услуги, когда такое перечисление предусмотрено настоящим Договором, при этом существуют обстоятельства, указывающие на то, что оплата не поступила вследствие действий/бездействий Перевозчика (далее «обстоятельства»), Агент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора полностью или в части Услуг отдельных работников, партнеров Перевозчика, заблокировать переданные устройства, приборы, потребовать возврата переданных устройств, приборов, и/или

возмещения убытков. В целях исполнения настоящего пункта под «обстоятельствами» понимается любое из следующих обстоятельств:

- неоплаченные Услуги оказывались в пределах одного района или без перемещения транспорта, в процессе ожидания поездки,
- нецелесообразный маршрут,
- фальсификация факта оказания Услуг, которые фактически не оказывались,
- в случае неоднократного применения банковских карт, номеров телефонов со сходными цифровыми значениями (полная идентичность не обязательна),
- в случае неоплаты Услуг у одного водителя два и более раз при сходных обстоятельствах,
- любые иные обстоятельства, свидетельствующие о том, что оплата не поступила вследствие действий/бездействий Перевозчика, третьих лиц, действующих по поручению Перевозчика, включая случаи хищения денежных средств и т.д.

5.7.1. В случае если Перевозчиком, водителями Перевозчика (самостоятельно, либо с привлечением ими третьих лиц) осуществляются Услуги по перевозке при отсутствии реальной потребности в поездке - «недобросовестные поездки» Агент вправе в одностороннем порядке отказать от исполнения настоящего Договора полностью или в части Услуг отдельных работников, партнеров Перевозчика, заблокировать переданные устройства, приборы, потребовать возврата переданных устройств, приборов, и/или возмещения убытков. Под «недобросовестными поездками» понимается такое оказание Услуг по перевозке, которое направлено на получение Перевозчиком денежных средств, перечисляемых Агентом Перевозчику согласно п. 4.4 настоящего Договора, либо за фактически не оказанные Услуги по перевозке, либо направленные исключительно для получения Перевозчиком разницы в тарифах (указанных в Приложении № 2 настоящего Договора) являющихся различными для Фрахтователей и Перевозчика.

5.7.2. Доказательствами наличия обстоятельств (п. 5.7. настоящего Договора), недобросовестных поездок (п. 5.7.1. настоящего Договора) могут являться любые данные, в том числе, данные программного обеспечения, устройств, оборудования, приборов, распечатки телефонных переговоров, данные, полученные посредством сети Интернет, документы, объяснения, записи и иные доказательства в любой форме. Агент вне зависимости от факта отказа от Договора вправе потребовать от Перевозчика не привлекать водителей, указанных в перечне Агента, к оказанию Услуг по перевозке.

5.8. Агент не будет нести никакой ответственности в случае невозможности оказания Диспетчерских услуг по причинам невозможности пользования услугами связи, необходимыми для надлежащего функционирования программного обеспечения.

5.9. Перевозчик обязуется не предлагать клиентам (Фрахтователям) собственные услуги и услуги третьих лиц по перевозке, когда такие услуги оказываются без участия Агента. Предложение об оказании таких услуг, заключение договоров с нарушением настоящего пункта является существенным нарушением настоящего Договора и рассматривается, как злоупотребление Перевозчиком правами по настоящему Договору, использование информации, предоставленной Агентом, вопреки целям настоящего Договора. В случае нарушения настоящего пункта Агент вправе отказать от исполнения Договора и/или потребовать выплаты штрафных санкций в размере 100 000 (сто тысяч) рублей за каждое нарушение, а также сверх указанной неустойки выплаты убытков.

5.10. Агент вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг в случае нарушения Перевозчиком обязательств и условий по настоящему Договору, а так же из-за:

- неисправности средств связи Перевозчика,
- из-за недостаточного баланса денежных средств на лицевом счете Перевозчика, лимит которого Агент устанавливает на свое усмотрение,
- в случае любого обмана Агента Перевозчиком.

5.11. Начисление и уплата пеней, штрафов и иных санкций по настоящему договору происходит исключительно на основании письменного требования соответствующей Стороны.

6. Форс-мажор

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые участник не мог ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям чрезвычайного характера относятся: наводнение, пожар, землетрясение, взрыв, шторм, оседание почвы, эпидемия и иные явления природы, а также забастовки, блокады транспортных магистралей, нормативные акты органов государственной власти и управления России и субъектов РФ, война или военные действия.

7. Конфиденциальность. Порядок разрешения споров.

7.1. Стороны определяют, что любая информация, касающаяся заключения и исполнения настоящего Договора, в том числе о коммерческой деятельности, коммерческих и технических знаниях и решениях, используемом программном обеспечении, которая стала известна Сторонам, является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.

7.2. Каждая из Сторон принимает на себя обязательство никакими способами не разглашать (делать доступной любым третьим лицам, кроме случаев наличия у третьих лиц соответствующих полномочий в силу прямого указания закона) конфиденциальную информацию другой Стороны, к которой она получила доступ при заключении настоящего Договора и в ходе исполнения обязательств, возникающих из Договора.

7.3. Каждая из Сторон должна обеспечить соблюдение конфиденциальности со стороны своих работников, контрагентов и иных лиц, привлеченных ей в связи с заключением и исполнением настоящего Договора и несет ответственность за соблюдение ими конфиденциальности в отношении полученной информации.

7.4. Обязательства Сторон о конфиденциальности (п. 7.1. -7.3.) исполняются Сторонами в пределах срока действия настоящего Договора и в течение трех лет после прекращения его действия.

7.5. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по настоящему Договору или в связи с ним, разрешаются путем переговоров между Сторонами.

7.6. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в арбитражном суде г. Москвы в установленном законодательством РФ порядке.

8. Изменение Договора

8.1. Агент вправе в одностороннем порядке изменять условия Агентского договора, при этом такие изменения вступают в силу в момент опубликования новой версии Агентского договора в сети Интернет по адресу <https://ux.ru/pravovye-dokumenty/> или в Приложении.

8.2. Перевозчик обязан ознакомиться с новой версией Агентского договора. Продолжение использования функций Приложения и Сайта будет означать согласие Перевозчика с условиями новой версии Агентского договора. Если Перевозчик не согласен с условиями новой версии Агентского договора, он прекращает пользоваться Сайтом и Приложением и незамедлительно в письменной форме извещает об этом Агента.

9. Заключительные положения

9.1. Переписка Сторон, связанная с выполнением настоящего Договора, в том числе при изменении Агентом тарифов на Услуги, может осуществляться по электронной почте.

9.2. Настоящий Договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.3. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

9.4. К настоящему Договору прилагаются следующие документы, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение №1 Стандарт обслуживания пассажиров

Приложение №2 Порядок приема услуг Агента и взаимных расчетов

Стандарт обслуживания пассажиров

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт устанавливает минимальные требования к качеству обслуживания пассажиров водителями Перевозчика при оказании Услуг по перевозке, выполнение которых необходимо для обеспечения условий комфорта и качественного обслуживания пассажиров во время поездки. Требования, предусмотренные действующим законодательством к услугам перевозки пассажиров и багажа транспортными средствами, должны исполняться Перевозчиком и водителями Перевозчика вне зависимости от их фиксации в настоящих стандартах.

2. Общие требования к водителю транспортного средства.

2.1. Водитель одет в чистую и опрятную одежду в соответствии с погодными условиями. При обслуживании по классу «Бизнес» и «VIP» водитель должен быть одет в строгий деловой костюм темного цвета и светлой сорочкой с галстуком.

2.2. Внешний вид водителя: чистые ухоженные волосы, чистые ногти, руки и т.п

2.3. Водителем соблюдаются нормы вежливости и этикета, готовность оказать помощь пассажирам на все время поездки.

2.4. Водителю запрещается критически высказываться в отношении УХ, сервиса УХ и его сотрудников.

2.5. Водителю запрещается осуществлять рекламу или информирование Клиента об иных сервисах, аналогичных сервису УХ, а также предлагать услуги перевозки минуя сервис УХ.

3. Общие требования к транспортному средству (автомобилю)

3.1. Автомобиль должен быть технически исправным, укомплектованный аптечкой, огнетушителем и знаком аварийной остановки, а также соответствовать иным требованиям, предъявляемым к транспортным средствам, оказывающим Услуги по перевозке.

3.2. Кузов и стекла автомобиля должны быть целыми, не должно быть заметных повреждений.

3.3. Кузов и салон автомобиля должны быть чистыми, не должно быть никаких неприятных или резких запахов.

4. Общие требования к готовности транспортного средства (автомобиля) для посадки/высадки пассажиров

4.1. Автомобиль полностью остановлен.

4.2. Ручки открывания дверей сухие (за исключением случаев дождя) и чистые. В зимний период ручки открывания дверей очищены ото льда в течение всего времени работы транспортного средства по заказам.

4.3. Место остановки транспортного средства не должно противоречить требованиям Правил Дорожного Движения, должно соответствовать требованиям безопасности и удобству для посадки/высадки пассажиров.

4.4. Водитель располагается лицом к сающимся/высаживающимся пассажирам, приветствуя/прощаясь с ними.

4.5. При неблагоприятных погодных условиях (сильный дождь, снегопад и т.п.) водитель располагается снаружи с посадочной стороны автомобиля с раскрытым зонтом, максимально обеспечивая удобство пассажиров при посадке/высадке. При обслуживании по классу «Бизнес» и «VIP» вышеуказанные действия являются обязательными.

5. Требования к обслуживанию при посадке пассажиров в транспортное средство

5.1. Посадка пассажиров в транспортное средство проводится в присутствии, под контролем и при участии водителя.

5.2. Водителем во время посадки не совершаются действия, противоречащие нормам этикета, а также вызывающие или способные вызвать отрицательные эмоции у пассажиров (жевание, курение, разговор по мобильному телефону, громкий смех, громкая музыка, открытое окно и т.д.).

5.3. Водитель демонстрирует доброжелательность (улыбается) пассажиру, садышемуся в транспортное средство, находится к нему лицом, первым приветствует пассажира, называет клиента по имени (если указано) и представляется сам.

5.4. Пассажирам в состоянии сильного алкогольного/наркотического опьянения, агрессивно настроенным, водитель вправе отказать в оказании услуги по перевозке.

5.5. Пассажирам пожилого возраста, инвалидам, негабаритным, пассажирам с детьми, оказывается помощь при посадке в автомобиль.

5.6. Водитель осуществляет погрузку багажа пассажира в багажник, либо организует и контролирует погрузку, если клиент от помощи отказывается. В транспортном средстве разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят сидений, не мешают водителю управлять транспортным средством и пользоваться зеркалами заднего вида. Багаж перевозится в багажном отделении транспортного средства. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.

5.7. После посадки пассажиров в транспортное средство, водитель должен потребовать от них пристегнуть ремни безопасности и поинтересоваться, удобно ли настроены сиденья автомобиля. При необходимости помочь с регулировками сидений.

5.8. Водитель должен обеспечить комфортную температуру в салоне, по желанию пассажира сделать теплее или холоднее, если это не повлечет запотевание стекол или попадание в салон влаги.

5.9. Музыка/радио водитель может включить только по согласованию с пассажиром, с комфортной для пассажира громкостью.

6. Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования

6.1. Требования к поведению водителя в пути следования:

6.1.1. Маршрут перевозки определяет пассажир. Для этого водитель обязан задать вопрос о предпочтении по маршруту.

6.1.2. Услуги пассажирам предоставляются доброжелательно, пассажирам оказывается помощь и внимание в течение всего пути следования.

6.1.3. Пассажирам не предоставляются дополнительные услуги без их предварительного информирования об условиях предоставления и стоимости таких услуг и согласия пассажира на их оплату. Если водитель не предупредил пассажира заранее о стоимости дополнительных услуг, пассажир вправе их не оплачивать.

6.1.4. На протяжении всего пути следования особое внимание уделяется пожилым людям, инвалидам, пассажирам с маленькими детьми, пассажирам с плохим самочувствием.

6.1.5. Водитель оперативно реагирует на просьбы пассажиров остановиться для осуществления безотлагательных физиологических нужд.

6.1.6. Водители по просьбе пассажира предоставляют: возможность зарядки мобильного телефона, мультимедиа контент (радио, музыка, ТВ), при наличии технической возможности - доступ в сеть интернет по технологии wi-fi.

6.2. Требования к обеспечению комфорта поездки:

6.2.1. Температурный режим в салоне транспортного средства соблюдается в течение всего пути следования.

6.2.2. Температура воздуха в салоне транспортного средства в зимнее и переходное время года должна быть от 20 до 24 градусов Цельсия.

6.2.3. Температура воздуха в салоне транспортного средства в летнее время должна быть от 22 до 26 градусов Цельсия и поддерживаться системой кондиционирования.

6.3. Санитарно-гигиенические требования:

6.3.1. Порядок и чистота в салоне транспортного средства поддерживается водителем постоянно во время работы по заказам.

6.3.2. Мойка кузова транспортного средства производится заблаговременно перед началом работы по заказам и не реже одного раза в сутки, если автомобиль эксплуатируется ежедневно.

6.3.3. Запрещается использование освежителей воздуха салона автомобиля, имеющих резкий запах.

7. Требования к безопасности и режиму движения

7.1. транспортное средство оборудуется опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства и включается при готовности транспортного средства к перевозке пассажиров и багажа.

7.2. В салоне транспортного средства категорически не допускается использование пассажирами открытого огня, курение и употребление алкогольных напитков/наркотических средств.

7.3. В транспортном средстве запрещается перевозка взрывчатых и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в транспортном средстве собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять транспортным средством и пользоваться зеркалами заднего вида.

7.4. В транспортном средстве должны находиться правила пользования соответствующим транспортным средством, которые предоставляются пассажиру по его требованию. На передней панели транспортного средства справа от водителя размещается информация: полное и краткое наименование фрахтовщика, условия оплаты за пользование транспортным средством, визитная карточка водителя с фотографией, наименование, адрес и контактные телефоны, органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа.

7.5. В салоне транспортного средства поддерживается общественный порядок, водитель оперативно реагирует на нестандартные ситуации.

7.6. Для детей в возрасте до 12 лет, проезжающих в транспортном средстве, водитель устанавливает детское кресло или бустер и фиксатор на ремень безопасности в соответствии с возрастом и габаритами ребенка.

7.7. При необходимости пассажирам оказывается первая доврачебная помощь.

7.8. Во время движения водитель обязан строго соблюдать ПДД. На провокации пассажиров нарушать правила ПДД водитель всегда отвечает отказом.

8. Требования к поведению водителя при высадке пассажиров по прибытию в пункт назначения

8.1. По прибытию к пункту назначения, водитель должен сообщить об этом пассажиру, при этом объявить итоговую сумму поездки, ссылаясь на показания таксометра или на информацию, указанную в Приложении.

8.2. По требованию пассажира водитель обязан разъяснить, из каких показателей складывается сумма поездки или позвонить по специальному номеру в диспетчерскую Агента.

8.3. Перед высадкой водитель выдает пассажиру кассовый чек или квитанцию в форме бланка строгой отчетности, подтверждающие оплату пользования транспортным средством, за исключением случаев оказания Услуг по перевозке Корпоративным клиентам Агента. Также, при оказании Услуг по перевозке Корпоративным клиентам Агента водитель должен оформить надлежащим образом и подписать у пассажира Самокопирующийся бланк, подтверждающий оказание Услуги по перевозке, и его стоимость с указанием на безналичный способ оплаты.

8.3. Высадка пассажиров проводится в присутствии, под контролем и при участии водителя.

8.4. Водителем во время высадки не совершаются действия, противоречащие нормам этикета, а также вызывающие или способные вызвать отрицательные эмоции у пассажиров, например: жевание, курение, громкий смех и т.д.

8.5. Пассажирам пожилого возраста, инвалидам, негабаритным и пассажирам с детьми, оказывается помощь при высадке из автомобиля.

8.6. По просьбе пассажиров и при наличии возможности, водитель оказывает помощь при выносе вещей пассажиров из салона или багажника транспортного средства.

8.7. При высадке пассажиров водитель демонстрирует доброжелательность (улыбается), благодарит за поездку/пользование сервисом и прощается с пассажирами.

9. Работа с нестандартными ситуациями, просьбами, конфликтами

9.1. Требования к работе с нестандартными просьбами пассажиров.

9.1.1. Нестандартные просьбы пассажиров (предоставление услуги не входящей в стоимость проезда), по возможности (при подтверждении пассажира к готовности оплаты такой услуги пассажиром), должны быть выполнены.

9.1.2. Основанием для отказа в выполнении нестандартной просьбы пассажира могут являться: нарушение данных стандартов, действующего законодательства РФ или иных нормативных документов, а также решение руководства таксомоторного парка, с соответствующим устным объяснением причин отказа.

9.1.3. Отказ от выполнения нестандартной просьбы должен сопровождаться фразой «к сожалению, Ваша просьба не может быть выполнена, так как (объяснение причины отказа)».

9.2. Требования к поведению водителя в конфликтных ситуациях.

9.2.1. При возникновении конфликтной ситуации водителю категорически запрещается: повышать голос, хамить, угрожать, осуществлять физический контакт с пассажиром. Необходимо сохранять внешнее спокойствие. При разговоре голос должен быть уверенным.

9.2.2. При возникновении конфликтной ситуации с пассажиром или между пассажирами, водитель выясняет ее причины, пытается разрешить данную ситуацию, по возможности устранить причину недовольства пассажира. При разрешении конфликтной ситуации, водитель докладывает представителю Перевозчика. Разрешение конфликтной ситуации (способ устранения причины конфликта) должно основываться на действующих нормативных документах Перевозчика и действующего законодательства.

9.2.3. Общение с пассажиром в конфликтной ситуации ведется в вежливой и культурной форме.

9.3. Требования к обслуживанию пассажиров в нестандартных ситуациях.

9.3.1. В случае возникновения технической неисправности в автомобиле, водитель объявляет об этом пассажирам, при этом время, затраченное на устранение неисправности, в стоимость поездки не входит.

9.3.2. При необходимости изменения маршрута следования (по причине заторов, аварий и т.п.) транспортного средства водитель оповещает пассажира о причинах изменения и согласует новый маршрут.

9.3.3. Если водитель обнаружил, что пассажир не прибывает на посадку более 15 минут, он должен позвонить ему по телефону, указанному в заказе и напомнить о своем прибытии и конкретном местонахождении. При отсутствии связи либо отказе от заказа, водитель должен сообщить об этом представителю Перевозчика.

9.3.4. При резком возникновении заболевания у пассажира, при неожиданных родах водитель сообщает об этом представителю Перевозчика и в службу Скорой Помощи. Заболевший пассажир или роженица должны быть незамедлительно доставлены в ближайшую больницу.

Порядок приемки услуг Агента и взаимных расчетов

1. Агент, в течение 5 (пяти) рабочих дней с окончания отчетного месяца предоставляет Перевозчику отчет Агента за предыдущий месяц в электронном виде на согласование. В отчете указываются следующие данные, минимально необходимые для взаиморасчетов сторон (при наличии возможности может быть указана и иная идентификационная информация):

1.1. количество всех оказанных Перевозчиком Услуг по перевозке, заказанных с использованием Диспетчерских услуг, Сайта и/или Приложения Агента;

1.2. стоимость указанных в п. 1.1. настоящего Порядка Услуг по перевозке для Перевозчика;

1.3. расчет общего размера Вознаграждения за месяц, подлежащего уплате Перевозчиком Агенту в соответствии с порядком, определенным разделом 4 Договора;

1.4. количество и стоимость Услуг по перевозке, оказанных Перевозчиком с использованием безналичных форм расчетов, в том числе: - Корпоративным клиентам Агента; - Фрахтователям при проведении маркетинговых мероприятий Агента с оплатой Агентом за Фрахтователей;

2. Перевозчик обязуется в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения отчета Агента либо согласовать указанные в нем данные, либо предоставить мотивированные письменные возражения по отчету, подтвержденные в отношении Услуг по перевозке, оказанных Корпоративным клиентам Агента, приложенными копиями надлежащим образом заполненных Самокопирующихся бланков. Без предоставления указанных копий бланков, возражения в отношении Услуг по перевозке, оказанных Корпоративным клиентам Агента, не принимаются и данные отчета считаются согласованными.

3. В случае отсутствия (и/или непредоставления Перевозчиком в течение двух рабочих дней) разногласий по указанным в отчете Агента данным, Агент составляет Акт сдачи-приемки оказанных услуг с указанием соответствующих данных из отчета Агента.

4. В случае, если Перевозчик своевременно предоставил мотивированные возражения по данным, указанным в отчете Агента, порядок действий Сторон следующий:

4.1. Агент в течение 5 (пяти) рабочих дней разделяет отчет Агента на два отчета, такие как: - «Отчет Агента по данным, не вызвавшим возражений» - отчет Агента, составленный на основании данных об Услугах по перевозке, не вызвавших возражений со стороны Перевозчика (состав такого отчета полностью аналогичен отчету, указанному в п.1 настоящего Порядка) и - «Акт сверки данных об Услугах по перевозке» (по Услугам по перевозке, вызвавшим мотивированные возражения Перевозчика) (далее – «Акт сверки данных»), в котором к данным, указанным в п. 1 настоящего Порядка добавляется графы «в редакции Перевозчика» с указанием версии Перевозчика и «согласовано сторонами», где Стороны в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента составления Акта сверки данных прописывают окончательную редакцию данных, в том числе на основании подписанных Самокопирующихся бланков. При рассмотрении спорных ситуаций в отношении количества оказанных Услуг по перевозке Корпоративным клиентам Агента, предоставленных в рамках Диспетчерских услуг, и их стоимости, подлежащих оплате Агентом Перевозчику в безналичном порядке за данных Корпоративных клиентов Агента, Стороны вправе исследовать материалы и информацию, содержащуюся в программном обеспечении, а также в Самокопирующихся бланках, в электронных учетных данных Агента. Наличие Самокопирующихся бланков, при отсутствии данных в программном обеспечении, в электронных учетных данных Агента об оказании Услуг по перевозке Корпоративным клиентам Агента, не может однозначно подтверждать оказание Услуг по перевозке Корпоративным клиентам Агента, за которые должен осуществить расчеты Агент в безналичном порядке. В последнем случае, Стороны вправе провести экспертизу подлинности Самокопирующихся бланков с последующим отнесением расходов на Сторону, предоставившую недостоверную

информацию о наличии/отсутствии Услуги по перевозке. При отсутствии со стороны Перевозчика письменных доказательств, применению подлежат данные об оказанных Услугах по перевозке, предоставленные Агентом посредством программного обеспечения, а также электронные учетные данные Агента.

4.2. На основании отчета Агента по данным, не вызвавшим возражений, составляется Акт сдачи-приемки оказанных услуг и счет-фактура. В этом случае Стороны согласились считать датой оказания услуг дату составления такого Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

4.3. Согласованные Сторонами данные из Акта сверки данных добавляются Агентом отдельной строкой в Акт сдачи-приемки оказанных услуг за тот период, в котором Стороны согласовали такой Акт сверки данных и передали подписанный Акт сверки данных в бухгалтерию Агента. В таком случае Стороны согласились считать датой оказания услуг дату подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг за месяц, в котором подписанный Акт сверки данных передан в бухгалтерию Агента.

4.4. По требованию Перевозчика, Агент предоставляет вместе с Актом сдачи-приемки оказанных услуг распечатку отчета Агента за указанный им период, который не превышает срок хранения отчета, указанный в п. 2.3.12. Договора.

4.5. Перевозчик обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг подписать данный акт и обеспечить передачу подписанного оригинала данного акта Агенту. В случае неполучения Агентом подписанного Перевозчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления его Перевозчику, услуги считаются оказанными и принятыми Перевозчиком в полном объеме и без претензий со стороны Перевозчика.

4.6. Перевозчик обязан не позднее одного дня после получения Акта сдачи-приемки услуг выставить Агенту счет-фактуру на сумму Услуг по перевозке, оказанных Перевозчиком с использованием безналичных форм расчетов, указанных в п. 1.4. настоящего Порядка, подлежащих оплате Агентом Перевозчику в безналичном порядке, за исключением сумм оплаты Услуг по перевозке, произведенной банковскими картами Фрахтователями, не являющимися Корпоративными клиентами Агента, при оказании Агентом Услуг по приему платежей. В отношении таких сумм Перевозчик выставляет Агенту отдельный счет.

4.7. Обязательства Перевозчика по выплате Вознаграждения Агенту, с одной стороны, и обязательства Агента по оплате (перечислению средств, полученных от Фрахтователей в оплату) Услуг по перевозке, оказанных с использованием безналичных форм расчетов, предусмотренных в п. 1.4. настоящего Порядка, с другой стороны, являются встречными денежными обязательствами Сторон по настоящему Договору и прекращаются посредством зачета. Для целей настоящего Договора, срок исполнения указанных в настоящем пункте обязательств, подлежащих прекращению зачетом, считается наступившим в день подписания Агентом и Перевозчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг или, если Перевозчик уклоняется от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг, в четвертый рабочий день с даты предоставления указанного Акта Агентом Перевозчику. Сумма, подлежащая зачету, и сумма, оставшаяся к уплате одной из Сторон (обязанной Стороной) другой Стороне, указываются в Акте сдачи-приемки оказанных услуг отдельной строкой.

4.8. Любые обязательства Сторон по выплате, перечислению сумм вознаграждения Перевозчику и Агенту, могут осуществляться Сторонами посредством зачета в порядке, предусмотренном п. 4.7. настоящего Приложения.

4.9. Сумма, оставшаяся к уплате обязанной Стороной другой Стороне по денежному обязательству, которое не было прекращено зачетом взаимных денежных обязательств согласно п. 4.7 настоящего Порядка, подлежит уплате путем безналичного перечисления обязанной Стороной другой Стороне в данном денежном обязательстве, в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.