**Оглавление**

1. [Договор публичной оферты.](#Договор_публичной_оферты)
2. [Правила оказания услуг перевозки пассажиров.](#Правила_оказания_услуг)
3. [Правила расчетов.](#Правила_расчетов)

## публичная оферта

Услуги транспортной компании Элит-Авто оказываются только лицам, ознакомившимися и согласившимися с условиями данной оферты и предоставившими необходимую для оказания услуг и расчетов персональную информацию, что означает полное и безоговорочное согласие заказчика с условиями.

Договор об оказании услуг, включает правила оказания услуг, порядок расчетов на условиях, предусмотренных настоящим договором

1. **Предмет договора**
   1. Исполнитель обязуется по заказам Заказчика, сформированным путем использования сайта <https://www.taxi-elitavto.ru>, оказывать Заказчику или указанному Заказчиком Пассажиру услуги по организации транспортного обслуживания по тарифам действующим для компании Заказчика.
   2. В целях оказания услуг, предусмотренных пунктами 1.1 настоящей оферты, Исполнитель может привлекать третьих лиц без ущерба качества.
2. **Заказ услуг и порядок их оказания**
   1. Правила размещения Заказов
      1. Сроки размещения Заказа.

Исполнитель принимает к исполнению Заказ на Услугу, размещенный в соответствие со следующими требованиями:

* не менее чем за 3 (три) часа до времени подачи автотранспорта для трансфера из аэропорта, включая трансфер в Московскую область;
* не менее чем за 2 (два) часа до времени начала поездки для трансфера в аэропорт из Москвы;
* не менее чем за 3 (три) часа до времени начала поездки для трансфера в аэропорт из Московской области от 10 км до 50 км от МКАД;
* не менее чем за 4 (четыре) часа до времени начала поездки для трансфера в аэропорт из Московской области от 50 км от МКАД до границ Московской области.

Исполнитель не несет ответственности за своевременность выполнения Заказа, размещенного Заказчиком позднее указанных сроков.

* 1. Порядок размещения.

Для принятия Заказа на Услугу к исполнению, Заказчик должен предоставить следующую информацию:

* Фамилия и имя пассажира;
* Контактный телефон для связи с пассажиром;
* Тип услуги (Москва — Аэропорт, Аэропорт — Москва, Москва — Аэропорт — Москва, Московская область — Аэропорт — Московская область, Московская область — Аэропорт Москва, Москва,– Аэропорт — Московская область);
* Дата поездки;
* Время начала поездки;
* Номер рейса (при размещении заявки на подачу автомобиля в аэропорт/из аэропорта);
* Адрес подачи автомобиля;
* Маршрут поездки (адрес);
* Форма оплаты;
* Количество пассажиров;
* Заказчик может также на свое усмотрение дополнить Заказ следующей информацией: дополнительные пожелания при поездке (детское кресло, индивидуальная табличка и др.);

Исполнитель не несет ответственности за качество и своевременность выполнения Заказа, размещенного Заказчиком без заполнения обязательной информации по Заказу.

* 1. Сроки изменения параметров Заказа

Заказчику предоставляется право вносить уточнения в Заказ в части времени и адреса подачи автомобиля в соответствие со следующими требованиями:

* не менее чем за 2 (два) часа до указанного при размещении времени начала Заказа для трансфера в аэропорт из Москвы;
* не менее чем за 3 (три) часа до указанного при размещении времени начала Заказа для трансфера из аэропорта, включая трансфер в Московскую область;
* не менее чем за 3 (три) часа до указанного при размещении времени начала Заказа для трансфера в аэропорт из Московской области от 10 км до 50 км от МКАД;
* не менее чем за 4 (четыре) часа до указанного при размещении времени начала Заказа для трансфера в аэропорт из Московской области от 50 км от МКАД до границ Московской области.

Исполнитель не несет ответственности за своевременность выполнения Заказа, в случае, если параметры Заказа были изменены позднее указанных сроков.

* 1. Правила исполнения Заказа
* Информация о прибытии Автомобиля по адресу подачи направляется пассажиру в виде СМС сообщения с указание регистрационного номера автомобиля, ФИО водителя, контактной информацией водителя. Дополнительно, информация о прибытии автомобиля дублируется телефонным звонком на телефон пассажира, указанный в Заказе.

При оказании услуг по перевозке пассажиров легковым автотранспортом, пассажир обязан соблюдать Правила дорожного движения, в частности:

* в процессе движения автомобиля пассажир должен быть пристегнутым ремнями безопасности;
* не совершать действий, угрожающих безопасности водителя и дорожного движения;
* соблюдать общественный порядок.
* во всех автомобилях компании запрещено курение. При возникновении просьбы со стороны пассажира, водитель обязан остановить автомобиль и предоставить пассажиру возможность курить вне автомобиля. При этом время поездки включает в себя время остановок для курения.
* устройство климат контроля воздуха в автомобиле включается (выключается/регулируется) по просьбе пассажира.
* открывание окон пассажиром и водителем осуществляется только по обоюдному согласию.
* включение (выключение) радио или аудио-проигрывателя производится по просьбе Пассажира так же, как и выбор программ.
  1. Во время поездки жизнь и здоровье пассажиров, находящихся в салоне автомобиля застрахованы от несчастного случая, связанного с дорожно-транспортным происшествием, а также застрахована гражданская ответственность водителя автомобиля за вред, причиненный в результате ДТП жизни, здоровью и (или) имуществу третьих лиц.
  2. В случае необходимости парковки автомобиля на платных автостоянках в Москве и Московской области во время выполнения Заказа или на парковках в аэропорту для трансфера из аэропорта во время встречи пассажира, Исполнитель согласовывает дополнительную стоимость данных услуг с Заказчиком.
  3. Спорные вопросы между пассажиром и водителем могут быть решены диспетчером диспетчерской службы Исполнителя в пределах предоставленных последнему полномочий.

1. **Исполнитель обязуется:**

* Обеспечивать своевременное оказание услуг заказчику в строгом соответствии с поступившими заказами и по Правилам оказания соответствующих услуг.
* Обеспечивать безопасность перевозки пассажиров и их багажа, сохранность перевозимого багажа.
* Обеспечивать оказание услуг технически исправными автомобилями.
* Производить в кротчайшие сроки замену автотранспорта, сошедшего с линии по технической неисправности.
  1. Исполнитель имеет право отказать заказчику в оказании услуги перевозки пассажира:
* На основании ст. 6 Федерального закона Российской Федерации № 87 от 10.07.2001 г. «Об ограничении курения табака» в случае курения пассажиром в салоне автомобиля. Во всех автомобилях транспортной компании Элит-Авто курение запрещено. В случае получения просьбы со стороны пассажира водитель может остановить автомобиль и предоставить пассажиру время для курения на улице.
* На основании Постановления Правительства Российской Федерации № 112 от 14.02.2009 г. «Об утверждении правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» (далее ППРФ № 112) если багаж пассажира не проходит через дверные проемы автомобиля; может загрязнить или испортить сидения; мешает водителю управлять автомобилем или пользоваться зеркалами заднего вида; не позволяет осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения; включает холодное или огнестрельное оружие без чехлов и упаковки; содержит зловонные и/или опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и др.) вещества.
* На основании ППРФ № 112, если пассажир не надел на провозимую собаку намордник и поводок, не обеспечил для нее подстилку, если перевозимое мелкое животное не помещено в клетку (корзинку, коробку, сумку) с глухим дном.
* На основании Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, если пассажир употребляет спиртные напитки в салоне автомобиля (ст. 20.20), находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, в состоянии, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность (ст. 20.21), употребляет при заказе автомобиля, либо в процессе поездки в отношении сотрудников Компании ненормативную лексику, нецензурную брань (ст. 20.1.1), ставит под угрозу безопасность движения автомобиля.

1. **Заказчик обязуется:**

* Направлять Исполнителю Заказ в соответствии с условиями п.2;
* Использовать выделенный Исполнителем автотранспорт в соответствии с заказом и согласованным маршрутом;
* Пассажир не имеет права требовать от водителя Исполнителя не согласованных заездов, остановок, стоянок, заставлять водителя превышать скоростной режим;
* Принимать надлежащие меры для обеспечения сохранности своих мобильных устройств, с которых будет производиться направление заказа Исполнителю и нести ответственность за их использование в соответствии с [правилами расчетов за оказанные услуги](https://wheely.com/ru/terms/settlement/) (пункт 6).

1. **Права заказчика:**

* Отказаться от оказания услуги в порядке, установленном [Правилами оказания услуг](#Правила_оказания_услуг) перевозки пассажиров.
* Подать Исполнителю претензию относительно качества обслуживания в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящей оферты.

1. **Стоимость услуг и порядок расчётов.**

* Стоимость услуг, предусмотренных п.1 настоящего Договора, определяется Тарифами, действующими для компании Заказчика на дату выполнения заказа и указанными в договоре между Исполнителем и компанией Заказчика.

1. **Ответственность сторон. Претензии.**

* За нарушение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по данному Договору стороны несут ответственность в порядке, определяемом действующим законодательством РФ.
* Штрафы за отмену заказа после прибытия автомобиля в начальную точку маршрута установлены в [Тарифах](https://wheely.com/ru/moscow/rates/) и [Правилах оказания услуг перевозки пассажиров](https://wheely.com/ru/terms/regulations/) в зависимости от вида транспортной услуги и класса автомобиля.
* Претензии предъявляются в письменном виде.
* При нарушении сроков, качества оказания услуги, Заказчик вправе предъявить требования

в соответствии с заключенным между компанией Заказчика и транспортной компанией Элит-Авто договором.

* В соответствии с п. 10 ст. 34 ФЗ № 259 перевозчик освобождается от ответственности за сохранность ручной клади, перевозимой пассажиром, если пассажир не докажет, что потеря/порча ручной клади произошла по вине перевозчика.

1. **Разрешение споров и разногласий**

* Споры и разногласия разрешаются путём переговоров для выработки взаимоприемлемого решения.
* При не урегулировании сторонами возникших разногласий спор разрешается в судебном порядке по месту нахождения Исполнителя.

1. **Срок действия оферты. Порядок его изменения, дополнения.**

* Настоящая оферта вступает в силу с момента её принятия Заказчиком и действует бессрочно.
* Исполнитель оставляет за собой право изменять любые из условий данного договора в любое время, путем опубликования текста измененного пункта или нового Договора на сайте <https://www.taxi-elitavto.ru>. Новый вариант договора вступает в силу с даты опубликования данных изменений, если Исполнитель при опубликовании не сделал оговорку об иной дате вступления новых условий в силу.

**Правила оказания услуг**

**по перевозке пассажиров Элит-Авто**

1. **Заказ услуги**

Заказчик может осуществить следующие виды заказов:

* «Срочный заказ» - заказ услуги, предполагающий прибытие автотранспорта «как можно быстрее». При этом во время формирования заказа, заказчику предоставляется информация ближайшего к точке начала маршрута автомобиля определенного класса и предполагаемое время его прибытия с учетом транспортной обстановки.
* «Предварительный заказ» - заказ услуги, предполагающий прибытие автотранспорта в точку начала маршрута к указанному заказчиком времени.

1. **Отказ от услуги.**

Заказчик вправе отказаться от услуги в случаях и на условиях, указанных в действующем договоре между исполнителем и компанией заказчика.

1. **Правила перевозки пассажиров и поведения в транспорте для пассажира**

Каждый пассажир обязан точно выполнять правила поведения пассажиров, изложенные в настоящих Правилах, а также Правилах дорожного движения, чтобы избежать опасностей, которые могут возникнуть в поездке.

При ожидании, посадке в автомобиль и высадке из автомобиля Пассажир обязуется:

* + - Прибыть к посадочной площадке, на которой расположился автомобиль по указанному адресу, не позднее 5 минут с момента уведомления о прибытии автомобиля.
    - Осуществлять посадку в автомобиль такого количества пассажиров, сколько предусматривает вместительность автомобиля. Для недопущения превышения допустимой вместительности, водитель имеет права отказать остальным пассажирам в перевозке.
    - Осуществлять посадку в автомобиль только на предусмотренных Правилами дорожного движения посадочных площадках, которые могут быть расположены:
      * на тротуаре или обочине;
      * на проезжей части на одном уровне с ней (граница такой посадочной площадки может быть отмечена на дороге сплошной белой линией);
      * на середине дороги, на приподнятом над проезжей частью участке;
      * на придомовой территории, во дворах, на специальных парковочных площадках;

Пассажир обязуется выбирать для посадки в автомобиль безопасное место.

* + - Выходить из автомобиля только после полной его остановки, после разрешения водителя, в сторону посадочной площадки, со стороны тротуара или обочины. Если посадка и высадка невозможна со стороны тротуара или обочины, она может осуществляться со стороны проезжей части при условии, что это будет безопасно и не создаст помех другим участникам движения.

Во время поездки:

* + - При нахождении в автомобиле пассажир не должен отвлекать водителя от управления автомобилем, так как это мешает полноценному восприятию водителем дорожной обстановки.
    - Пассажир обязан выполнять требования водителя по соблюдению норм и правил обеспечения безопасности дорожного движения, соблюдать общественный порядок, не совершать действий, угрожающих безопасности водителя, других пассажиров и дорожного движения.
    - С момента начала поездки, взрослый пассажир должен пристегнуться ремнями безопасности, дети до 12 лет должны быть помещены только на заднем сиденье в детское кресло и надежно зафиксированы в нем.
    - Пассажиру запрещается: открывать двери автомобиля во время его движения, вставать, перемещаться с сидение на сидение, высовываться из окон или высовывать из окон перевозимые предметы.
    - Пассажиру запрещается находиться в автомобиле в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, принимать спиртные напитки или иные наркотические, психотропные вещества во время поездки.
    - Во время поездки пассажир имеет право остановить автомобиль в нужном месте. Время простоя и ожидания оплачивается.
    - Во время поездки пассажир имеет право давать водителю указания о маршруте следования, за исключением случаев, когда предполагаемый маршрут связан с нарушением правил дорожного движения.
    - Во всех автомобилях Элит-Авто запрещено курение. В случае просьб со стороны пассажира водитель может остановить автомобиль и предоставить пассажиру время для курения на улице. Время ожидания оплачивается.

В отношении детей младше 12 лет:

* + - Обязанность по обеспечению детей во время перевозки специальными детскими креслами несет заказчик.
    - При заказе перевозки с участием пассажиров младше 12 лет в сопровождении взрослого пассажира заказчик обязан заранее указать это при оформлении заказа. Взрослый пассажир обязан во время поездки контролировать поведение детей.
    - За действия несовершеннолетних пассажиров, а также за ущерб, причиненный ими во время поездки автомобилю, ответственность несет пассажир.

В отношении багажа, ручной клади, животных:

* + - Пассажир обязуется располагать ручную кладь внутри салона в соответствии с указаниями водителя.
    - Запрещается возить в автомобиле пачкающие предметы, в т.ч. неупакованные продукты питания, открытые напитки, острые или колющие инструменты, громоздкие вещи, огнеопасные или легковоспламеняющиеся грузы, предметы, издающие резкие запахи, запрещенные или ограниченные в обороте вещи (оружие, наркотики и др.), ездить в грязной или издающей резкий запах одежде. Если нужно перевезти колющий или режущий предмет, пачкающие предметы пассажир должен предварительно их тщательно упаковать.
    - Пассажир обязан самостоятельно учитывать при заказе автомобиля размеры багажа.
    - Животные в автомобиле не перевозятся.

1. **Последствия нарушения правил со стороны пассажира**
   * При нарушении пассажиром настоящих правил, перевозчик имеет право отказать в оказании услуги с возложением неустойки на заказчика.

Во всех городах обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид услуги\класс автомобиля | Все классы |
| При отмене поездки после прибытия автомобиля в пределах МКАД | Неустойка за отмену заказа/невыход пассажира после прибытия автомобиля — минимальная стоимость заказанной поездки. Элит-Авто оставляет за собой право автоматической отмены заказа с соответствующей неустойкой в случае, если с пассажиром не удалось выйти на связь по указанным контактным данным в течение 30 минут с момента подачи автомобиля по заказу. |
| При отмене поездки после прибытия автомобиля за пределы МКАД |
| При отмене поездки после прибытия автомобиля для трансфера из аэропорта |
| При отказе Исполнителя от оказания пассажиру услуги по причине невыполнения пассажиром Правил оказания услуг перевозки пассажиров, багажа, ручной клади. |
| При применении к водителю административной ответственности в виде штрафа за нарушение ПДД, совершенное по просьбе Пассажира | В размере наложенного штрафа |

* + Пассажир несет полную материальную ответственность за порчу, загрязнение автомобиля и прочего имущества водителя. В случае загрязнения салона автомобиля, пассажир обязуется компенсировать убытки в соответствии с понесенными Исполнителем затратами.

1. **Стандарты качества оказания услуг Элит-Авто**

Требования к водителю

* + Каждый водитель должен пройти предварительное обучение Стандартам качества предоставления услуг Элит-Авто, тренинг по основам безопасного вождения.
  + Перед выходом на линию каждый водитель проходит обязательный медицинский контроль.
  + Каждый водитель должен соблюдать установленный Элит-Авто дресс-код.
  + Каждый водитель должен знать и хорошо ориентироваться в пределах Москвы и ближайшего Подмосковья.
  + Каждый водитель должен иметь все необходимые и надлежащим образом оформленные документы на автотранспорт, а также документ, удостоверяющий личность (паспорт), водительские права.
  + Каждый водитель должен иметь в своем распоряжении мобильный телефон для осуществления оперативной связи.

Требования к автотранспортному средству

* + Салон автомобиля должен содержаться в чистоте и порядке, не иметь посторонних запахов.
  + Все автомобили, перед началом рабочего дня, проверяются компетентными лицами на исправность и безопасность, автомобиль должен быть оснащен всеми необходимыми средствами в соответствии с Правилами дорожного движения, иными законодательными актами.
  + Автомобиль не должен иметь внешних повреждений, последствий аварий.

Требования к маршруту

* + Водитель выбирает наиболее короткий (наиболее экономичный) маршрут с учетом текущей транспортной обстановки, пробок, дорожных событий по своему усмотрению.
  + В случае, если у пассажира есть дополнительные пожелания к выбору маршрута, водитель обязан им следовать.

Требования к поведению водителя и пассажира

Водитель обязуется:

* + предоставлять заказанный автотранспорт в месте посадки пассажира;
  + производить посадку и высадку пассажиров в местах, не противоречащих правилам дорожного движения;
  + оказывать содействие пассажиру при посадке и высадке;
  + быть внимательным и предупредительным к пассажирам;
  + при встрече пассажира в аэропорту осуществлять данную встречу в здании терминала с именной табличкой по желанию пассажира. Пассажир вправе отказаться от встречи с табличкой.

Пассажир обязуется:

* + аккуратно и бережно относиться к автомобилю.

Не допускать:

* + курения;
  + разбрасывания мусора;
  + загрязнения салона автомобиля пищей/напитками;
  + загрязнения салона автомобиля (кроме ковриков) грязной одеждой/обувью;
  + повреждения деталей салона автомобиля (порча обивки, повреждения кнопок и рычагов управления различными системами автомобиля);
  + корректно и вежливо обращаться к водителю;
  + не отвлекать водителя от управления автомобилем;
  + не создавать аварийных ситуаций;
  + четко сообщать водителю необходимый конечный и/или промежуточный адрес поездки с указанием улицы и номера дома;
  + не настаивать на нарушении водителем ПДД.

**Правила расчетов**

**Процедура оплаты:**

* 1. Выбираем способ оплаты - Pay2Pay System
  2. При выборе способа оплаты Pay2Pay System система переадресует Вас на защищенную платежную форму Pay2Pay System для ввода реквизитов банковской карты. Защищенная платежная форма Pay2Pay System представлена в виде стандартного окна браузера со всеми стандартными функциями.
  3. После совершения платежа, появится сообщение об успешно проведенной транзакции, нажмите "Завершить" и вы опять вернетесь на сайт личного кабинета. Вам на почту придет сообщение от процессингового центра Pay2Pay System об успешно проведенной транзакции и все реквизиты платежа. В свою очередь от нашего сайта прейдет сообщение с карточкой вашего заказа. Пожалуйста, сохраните эти два письма.
  4. Когда Ваш заказ будет принят и обработан диспетчерской службой, на указанный Вами эл.адрес поступит письмо с сообщением о соответствующем изменении статуса заказа.
  5. Когда заказ будет выполнен Вы получите соответствующее письмо с детализацией поездки и окончательной суммой выполненного заказа.

**Процедура возврата денежных средств:**

В случае аннулирования заказа, оплаченного банковской картой, деньги на карту автоматически не возвращаются. Для возврата денег за заказ, оплаченный банковской картой просьба [связаться](http://parish-nn.ru/contact) с отделом корпоративного облуживания.