

ПРАВИЛА РАБОТЫ СЕРВИСА **YOUPARTY.RU**

1. Настоящие Правила работы сервиса (далее по тексту – Правила) определяют порядок и логику взаимодействия Принципала с системой бронирования YouParty.ru, в лице Агента, для долгосрочного, взаимовыгодного сотрудничества.

2. Все положения настоящих Правил, имеющие иное значение, чем это установлено Договором, применяются в том значении и смысле, который установлен в настоящих Правилах.

3. Принципал или его представитель обязуется самостоятельно оперативно реагировать, принимать, обрабатывать полученные заказы, а так же оплачивать комиссии по успешным заказам в личном кабинете в отведённое сервисом время, согласно настоящим Правилам работы сервиса.

ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ

4. Максимальное время на обработку нового заказа - 24 часа, с момента его создания клиентом.

5. Заказ считается обработанным, когда Принципал или его представитель принял заказ в работу и совершил одно из действий в течение 24 часов с момента создания заказа и отразил это действие в системе, а именно:

- назначил или подтвердил время просмотра по данному заказу;
- назначил крайний срок на принятие решения гостем по данному заказу;
- указал один из четырёх возможных способов оплаты по данному заказу;
- отказался от данного заказа, указав явную причину отказа.

6. В случае, если Принципал или его представитель не принял заказ в работу в течение 24 часов с момента его создания клиентом, а так же если принял заказ в работу (получил контакты клиента), но не произвел ни одно из действий для обработки данного заказа в системе, указанных в пункте 5 настоящего Приложения, такой заказ считается «Упущенным».

6.1. Площадка, которая действиями или бездействиями Принципала или его представителя получила Упущенный заказ - блокируется системой автоматически, за неисполнение договора.

6.2. Сроки блокировки площадки за Упущенный заказ, зависят от обстоятельств приведшим к этому, а именно:

6.2.1. В случае, если новый заказ не был принят в работу Принципалом или его представителем в течение 24 часов, в следствии чего, по истечении отведенного времени, заказ автоматически перешёл в Упущенные, такая площадка считается неактивной и подлежит бессрочной блокировке, с понижением рейтинга на -1.0 балл.

6.2.2. В случае, если новый заказ был принят в работу (получены контакты клиента), но Принципал или его представитель не произвел ни одно из действий для обработки данного заказа в системе, указанных в пункте 5 настоящего приложения, в следствии чего, по истечении отведенного времени, заказ автоматически перешёл в Упущенные, такие действия расцениваются как неисполнение обязательств по договору и такая площадка подлежит блокировке сроком до 30 дней, с понижением рейтинга на -1.0 балл.

6.3. В случае многократных (3 и более раз) блокировок площадки по причине не обработки или не соответствующей обработке новых заказов, в следствии чего заказы переходят в Упущенные, такие площадки расцениваются как систематически нарушающие правила настоящего договора и подлежат бессрочной блокировке.

6.4. Для возобновления публикации площадок, которые были заблокированы согласно пункту 6.3. настоящего Приложения, Принципалу или его представителю необходимо запросить счёт на оплату и оплатить штраф на расчётный счёт Агента, в размере комиссии сервиса по последнему Упущенному заказу.

7. При обработке нового заказа, согласно настоящим Правилам работы сервиса, в течение первых 30 минут с момента создания заказа, площадке начисляются дополнительные баллы рейтинга за скорость обработки, а именно:

- в первые десять минут +0.3 балла;

- с одиннадцатой минуты до двадцатой минуты включительно +0.2 балла;
- с двадцать первой минуты до тридцатой минуты включительно +0.1 балл.

При обработке нового заказа после тридцатой минуты с момента создания заказа, дополнительные баллы за скорость обработки не начисляются.

8. Сервисом предусмотрена возможность (по желанию клиента), предварительного просмотра клиентом площадки (заведения), для принятия окончательного решения по бронированию (аренде) площадок (заведений), а так же личного общения с Принципалом или его представителем, для выяснения организационных моментов и деталей мероприятия.

8.1. Для осуществления наиболее комфортного взаимодействия между Клиентом, Агентом и Принципалом или его представителем, способствующего успешной сделке, Агентом разработана автоматическая система напоминаний, с рассылкой соответствующих уведомлений в виде писем на адреса электронной почты и смс-сообщений. Такие уведомления направляются заблаговременно как Клиенту так и Принципалу или его представителю, на контакты указанные в их профилях, с целью напоминания о важных предстоящих запланированных событиях, а так же отправке точного адреса площадки и дополнительных ориентиров.

8.2. При возникновении желания со стороны клиента предварительного просмотра площадки (заведения), Принципал или его представитель обязуется, как можно скорее, указать в заказе точную дату и время просмотра площадки (заведения), согласованную и одобренную Клиентом и Принципалом или его представителем, тем самым изменить статус заказа на «Назначен просмотр» и отправив точный адрес площадки (заведения) и дополнительные ориентиры.

8.3. В случае выявления факта администраторами или представителями сервиса, игнорирования или неисполнения обязательств Принципала или его представителя, действий указанных в пункте 8.2 настоящих Правил работы сервиса, а именно: неуказания или несвоевременного указания точной даты и времени предварительного просмотра площадки (заведения), при наличии такового, в целях улучшения качества предоставляемых услуг, такая площадка может быть заблокирована сроком до 30 дней, за неисполнение условий

договора.

Данная ограничительная мера применяется в целях улучшения работы сервиса по отношению к клиенту, а именно для оперативного и своевременного получения актуальной информации по заказу, а так же сроках и напоминаниях о предстоящих событиях.

8.4. За два часа до назначенного времени просмотра, Клиенту и Принципалу или его представителю, будут отправлены соответствующие напоминания.

8.5. В случае необходимости переноса (изменения) даты или времени предварительного просмотра, Принципал или его представитель обязуются самостоятельно указать в заказе новую дату и время просмотра, кликнув «Изменить» рядом с полем «Дата и время просмотра».

8.6. Переносить (изменять) дату и время просмотра, можно любое количество раз и на любое время, но не позже даты начала мероприятия. После каждого подобного изменения, Клиенту и Принципалу или его представителю, будут отправлены уведомления с новыми датами.

9. Начиная с момента наступления времени просмотра указанного в заказе, статус заказа с «Назначен просмотр» автоматически будет изменён на «Гость определяется».

9.1. По умолчанию, на принятие решения гостем по аренде (бронированию) просмотренной площадки (заведения), устанавливается срок в 24 часа с момента просмотра.

9.2. За час до окончания срока на принятие решения гостем (клиентом), Клиенту и Принципалу или его представителю, будут отправлены соответствующие напоминания (письмо на адрес электронной почты и смс-сообщение), о необходимости узнать и отразить в системе решение гостя, выбрав подходящий способ оплаты заказа или указать явную, наиболее точно отражающую действительность, причину отказа, иначе такой заказ будет считаться «Оплаченным напрямую».

9.3. В случае необходимости продления (изменения) срока принятия решения гостем

(клиентом), Принципал или его представитель обязуются самостоятельно указать в заказе новый срок принятия решения, кликнув «Изменить» рядом с полем «Подождать решения гостя до».

9.4. Переносить (изменять) срок принятия решения гостем (клиентом), можно любое количество раз и на любое время, но не позже даты начала мероприятия. После каждого подобного изменения, Клиенту и Принципалу или его представителю, будут отправлены уведомления с новыми датами и сроками.

9.5. В случае, если Принципал или его представитель, до окончания отведенного срока на принятие решения гостем (клиентом), в заказе со статусом «Гость определяется», не указал способ оплаты (в случае положительного решения), явную причину отказа (в случае отрицательного решения) или не продлил срок принятия решения, тем самым проигнорировав пункт 9.2. настоящих Правил работы сервиса, такой заказ будет расцениваться системой как «Успешный» и автоматически будет переведён в статус «Ожидание оплаты комиссии». Бездействие Принципала или его представителя по окончании срока принятия решения гостем (клиентом), будет приравниваться к положительному решению по данному заказу и выбором способа оплаты «Оплачен напрямую», с последующим обязательством оплаты комиссии сервиса Принципалом.

9.6. В случае уважительной причины и неумышленного упущения необходимости отразить решение гостя в срок, по заказу со статусом «Гость определяется», допускается, через обращение Принципала или его представителя в службу технической поддержки или персональному менеджеру, с просьбой изменить статус заказа на «Отменён», без оплаты комиссии по такому заказу, но не более двух раз за весь период срока действия договора.

9.7. При регулярном (более двух раз) обращении Принципала или его представителя в службу технической поддержки или персональному менеджеру, с просьбой описанной в пункте 9.6. настоящего Приложения, в удовлетворении такой просьбы будет отказано, так как это является пренебрежением и систематическим нарушением условий договора. В случае несвоевременной оплаты комиссии по заказам находящимся в статусе «Ожидает оплаты комиссии», площадка будет заблокирована автоматически, до погашения сформировавшейся задолженности перед сервисом. В случае несвоевременной оплаты комиссии сервиса

начисляется пеня согласно пункту 6.2. настоящего Договора.

ОТМЕНА ЗАКАЗОВ

10. Автоматические отмены (отказы) заказов в системе - не предусмотрены. В случае «Отказа», Принципалу или его представителю, необходимо самостоятельно вручную переводить заказ в «Отказ», кликнув в нужном заказе на ссылку «Отказаться от заказа» и указать явную причину отказа из выпадающего списка. Если не будет указана явная причина отказа, такой заказ будет считаться принятым и «Оплаченным напрямую», по истечении отведенного времени на принятие решения клиентом (гостем) по заказу.

Данная мера установлена сервисом для предотвращения несанкционированной потери (упущения) заказов, в случае несвоевременной обработки заказов Принципалом или его представителем, при отсутствии доступа в сети интернет, а следовательно в личный кабинет сервиса или любых других причин, мешающей своевременной обработке заказов.

10.1. Агент не может брать и не берет на себя полномочия определять и оценивать полученные, принятые и обработанные Принципалом или его представителем заказы как «Неуспешные», и назначать им статус «Заказ отменён», кроме ситуаций, когда Принципалом или его представителем, а так же клиентом (гостем) собственноручно изменён статус заказа на «Заказ отменён», с указанием явной причины отказа. Во всех остальных случаях, если не указано обратного, путём смены статуса заказа, заказы считаются Успешными и надлежащим образом обработаны, согласно настоящим Правилам работы сервиса.

САНКЦИИ, ШТРАФЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ

11. Изначально, любого Принципала, сервис расценивает как добросовестных и благонадежных. В результате взаимодействия с сервисом, те Принципалы или их представители, которые действуют согласно настоящему договору, в частности Правилам работы сервиса, могут рассчитывать на долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество. Те Принципалы или их представители, которые игнорируют и\или не исполняют надлежащим образом условий настоящего договора, халатным, обманным или другим путем пытаются скрыть успешные сделки, а так же своими действиями или бездействиями создают ситуации,

в результате которых площадка (заведение) теряет баллы рейтинга до критической отметки, в целях улучшения качества предоставляемых услуг, будут подвергаться санкциям.

11.1. Для взаимовыгодного и эффективного сотрудничества, Агентом вводятся и обозначаются следующие понятия:

11.1.1. Благонадёжный партнёр - Принципал или его представитель, который добросовестно соблюдает и исполняет все условия настоящего Договора. Своевременно и добросовестно обрабатывает полученные заказы надлежащим образом, а так же не скрывает факты успешных сделок, полученных в результате заказов поступивших через сервис.

11.1.2. Неблагонадёжный партнёр - Принципал или его представитель, который не исполняет, пренебрегает, игнорирует осознанно или неосознанно условия настоящего Договора. Умышленно или неумышленно не обрабатывает в соответствии с настоящими Правилами работы сервиса полученные заказы в отведенное для этого время, в результате чего, ухудшает рейтинг площадки. Доводит своими действиями или бездействиями до вынужденных мер применения ограничения доступа, снятие с публикации площадки (заведения) или других санкций. Скрывает факты успешных сделок, с целью ухода от оплаты полагающейся комиссии сервиса.

11.1.3. Санкции - меры, (действия или мероприятия), запретительного или ограничительного характера, направленные сервисом в отношении Принципала или его представителя, признанным неблагонадёжным партнером, а так же в отношении площадок размещенных таким Принципалом.

11.1.4. Применяемые санкции:

- уменьшение рейтинга площадки;
- исключение возможности предварительного просмотра площадки клиентом;
- исключение возможности «Оплаты напрямую»;
- применение платной модели размещения;
- временная блокировка площадки;
- полная блокировка площадки;
- платное восстановление площадки;

- удаление площадки.

11.2. Площадки (заведения) заблокированные согласно пункту 6.3. настоящих Правил работы сервиса, могут быть разблокированы и опубликованы в случае оплаты штрафа на расчётный счет Агента, который рассчитывается исходя из суммы комиссии сервиса по последнему Упущенному заказу. В случае изъявления такого желания, Принциалу необходимо обратиться в техническую поддержку сервиса или отправить письмо на официальную почту Агента hello@youparty.ru, с просьбой выставить счёт на оплату.

11.3. В случаях описанных в пункте 9.7. настоящих Правил работы сервиса, площадка (заведение) может быть разблокирована и опубликована после оплаты штрафа на расчётный счет агента, который рассчитывается исходя из суммы комиссии сервиса по последнему заказу ожидающего Оплаты комиссии. В случае изъявления такого желания, Принциалу необходимо обратиться в техническую поддержку сервиса или отправить письмо на официальную почту Агента hello@youparty.ru, с просьбой выставить счёт на оплату.

11.4. В случаях, когда Принципал или его представитель, в результате взаимодействия с сервисом, своими действиями или бездействиями, осознано или неосознанно допустил ухудшение рейтинга площадки (заведения) ниже критической отметки, которая составляет 0.1 балл, такая площадка подлежит бессрочной блокировке. Такая площадка (заведение) может быть разблокирована и опубликована после оплаты штрафа на расчётный счет агента, который рассчитывается исходя от общей суммы комиссии сервиса по всем полученным заказам за все период использования сервиса со статусом «Заказ отменён» за вычетом 40% (средний коэффициент отказов). В случае изъявления такого желания, Принциалу необходимо обратиться в техническую поддержку сервиса или отправить письмо на официальную почту Агента hello@youparty.ru, с просьбой выставить счёт на оплату.