**Правила использования сервиса для организаторов (поставщиков услуг) TREKIA**

**1. Основные положения.**

1.1. TREKIA (<https://trekia.ru/>, ООО «Два путешественника») - платформа, предоставляющая технические, организационные, информационные и иные возможности с применением информационных технологий для поиска и бронирования Экскурсий и других туристических услуг. Реализована в виде программы для ЭВМ, разработки ООО «Два путешественника». Развернута на интернет-сайте <https://trekia.ru/>, в мобильном приложении TREKIA, доступном в App store и Google play.

1.2. TREKIA не занимается непосредственно организацией экскурсий и других туристических услуг, ограничиваясь предоставлением информации Пользователю, являющимся потребителем данной информации.

1.3. Поставщики услуг обязуются оплатить за оказанные услуги вознаграждение в размере и в порядке, предусмотренном Договором.

1.4. Регистрируясь на сайте <https://trekia.ru/>, вы соглашаетесь с данными Правилами работы сервиса и обязуетесь их соблюдать безоговорочно в полном объеме.

**2. Основные правила работы сервиса для Поставщиков услуг.**

Поставщиками услуг являются Гиды, Туристические операторы и компании, экскурсионные бюро, другие туристические интернет сервисы и пр.

2.1. Регистрация на сайте <https://trekia.ru/> бесплатна для Поставщиков услуг.

2.2. Поставщик услуг обязуется не размещать свою контактную информацию, а равно логотипы и фирменную символику (контактный телефон, email, skype, адрес сайта и иные данные) в тексте, изображениях и прочих информационных полях экскурсий и разделах сайта не предназначенных напрямую для этого.

2.3. Поставщикам услуг запрещено размещение услуг, связанных с предоставлением услуг сексуального характера.

2.4. При переписке с Пользователем, Поставщик услуг обязуется не передавать напрямую Пользователю свою контактную информацию (контактный телефон, email, skype и иные данные прямо или косвенно указывающие на Поставщика) в тексте сообщений, информацию о других Поставщиках прямую или косвенную, а равно информацию о сторонних ресурсах и лицах, оказывающих услуги, сходные с услугами Сервиса или Поставщика. Заказы в которых такая информация была передана будут рассматриваться сервисом как исполненные Поставщиком на условиях полной оплаты поставщику как то предусмотрено п. 2.11.1. настоящих Правил.

2.5. При получении Запроса на Услугу от Пользователя, Поставщик услуг обязуется рассмотреть Запрос и в течение 6 рабочих часов отправить Пользователю ответ о принятии, либо об отклонении запроса.

2.5.1 Если в соответствии с настройками экскурсии Пользователю сообщается контактный номер Поставщика, то Поставщик обязуется отвечать на звонки на данный номер с 09:00 до 20:00 по местному времени.

2.5.2 Если за 24 часа до начала мероприятия количество туристов, записавшихся на него, недостаточно для проведения экскурсии, то организатор обязан уведомить об этом всех записавшихся на данное мероприятие туристов и предложить им альтернативное мероприятие, до которого либо осталось более 24 часов, либо оно гарантировано состоится в ближайшее время. Одновременно с этим организатор обязан скрыть мероприятие, чтобы приостановить поступление заказов на него.

Если в течении 30 дней организатор допускает более 3х отмен заказа по причине не набора группы, Сервис оставляет за собой право приостановить публикацию такой экскурсии.

Ответственность за достоверность информации о датах и времени проведения экскурсий, доступности мероприятий для бронирования - полностью лежит на гиде или организаторе экскурсии.

2.5.3 Если доступные для бронирования места на мероприятие закончились, то организатор обязан незамедлительно скрыть мероприятие, чтобы приостановить поступление заказов на него.

2.5.4 Если гиду стало известно о том, что в какую-то из предстоящих дат экскурсии не могут быть проведены, то гид обязан незамедлительно скрыть эту дату из календаря гида вне зависимости от того, есть ли на данную дату заказы или нет.

2.6. В случае положительного ответа на Запрос от Пользователя, Поставщик услуг обязуется предоставить запрашиваемые услуги в указанные сроки (дата, время, место) с соблюдением всех указанных на собственной персональной странице и странице конкретной услуги (экскурсии) данных (города оказания услуг, языка переговоров, полноты и качества предоставляемых услуг).

2.7. Предоставление забронированной услуги является ответственностью Поставщика услуг. Сервис не отвечает по обязательствам Поставщика услуг, не несет ответственности за качество, оказываемых услуг. Сервис не несет ответственность по расходам и обязательствам поставщика, возникшим в связи с неявкой Пользователя к месту начала оказания Услуги.

2.8. При рекламации от пользователей о некачественно предоставленной услуге, вознаграждение TREKIA является невозвратной, тем не менее, TREKIA может перенаправить такую рекламацию Поставщику для принятия обоюдного решения по компенсации Пользователю.

2.9. В случае успешной оплаты бронирования Запроса Пользователем, контактные данные Поставщика услуг будут переданы Пользователю, и в свою очередь контактные данные Пользователя будут переданы Поставщику услуг для возможности прямого контакта.

2.10.1 Поставщик гарантирует, что стоимость услуги на сайте Sputnik8.com не превышает стоимость аналогичной услуги, размещенной от имени Поставщика или аффилированных с ним лиц на других сайтах, платформах, страницах в социальных сетях, кроме случаев когда такое размещение было согласовано с Sputnik8.com.

При сравнении цен, по которым поставщик размещает свои услуги на аффилированных с ним сайтах, TREKIA вправе использовать: цены, отображаемые на указанных сайтах с учетом всех скидок отображаемых на странице услуги; цены отображаемые в результатах любой поисковой выдачи поисковых машин Google или Яндекс, ведущих на страницу релевантной услуги поставщика.

Если поставщик применяет на аффилированном сайте для отображения цены услуги формулировку "Цена от", то для сравнения может быть использована именно эта цена.

2.10.2 Поставщик услуги соглашается с тем, что стоимость бронирования услуги Пользователем, а равно размер лицензионного вознаграждения — не менее 10% от стоимости услуги (зависит от региона и типа экскурсии, в том числе в Санкт-Петербурге и Москве - не менее 25%). Минимальная стоимость бронирования услуги: для России - не менее 200 руб. при стоимости билета выше 400 руб., и не менее 150 руб. при стоимости билета меньше или равной 400 руб.; для Украины - 16 грн.; для стран Евросоюза - 4.5 евро; для остальных стран - 3.5 доллара. Вознаграждение взимается с каждого билета. Стоимость бронирования входит в стоимость самой услуги, отображаемой на сайте.

2.10.3 Поставщик услуги соглашается с тем, что TREKIA может предоставить скидку Пользователю на сумму от 5 до 10% от общей стоимости заказа. Данная скидка не компенсируется. Вознаграждение TREKIA рассчитывается от стоимости заказа, уменьшенной на величину скидки.

2.10.4 Поставщик услуги уплачивает ООО «Два путешественника» вознаграждение установленного размера за право пользования предоставленной ООО «Два путешественника» программой для ЭВМ, развернутой в виде интернет-платформы TREKIA.

2.10.5 По требованию Сервиса Поставщик обязан сообщить о себе установочные данные: для физических лиц - Фамилия, Имя, Отчество, серия и номер паспорта, адрес регистрации, дата рождения, ИНН; для Юридических лиц - ИНН, ОГРН, официальное наименование, юридический адрес; для индивидуальных предпринимателей - ИНН, ОГРНИП и адрес регистрации. В случае непоступления таких данных в течении 5 рабочих дней ООО «Два путешественника» оставляет за собой право приостановить публикацию веб-страниц, содержащих информацию о мероприятиях Поставщика.

Эти данные TREKIA собирает в том числе для следующих целей:

гарантия качества конечных услуг

гарантия возможности переадресации возможных претензий, поступающих от туристов по вопросам качества конечных услуг

обеспечение правомерности размещаемого организатором контента

2.11. Способы взаиморасчетов:

2.11.1. Оплата на месте (по умолчанию)

Пользователь оплачивает 100% стоимость услуги непосредственно Поставщику услуги в сроки, условленные с поставщиком услуги. Поставщик услуги оплачивает вознаграждение TREKIA любым способом из параграфа 2.14.2 в течение 3 рабочих дней после того, как экскурсия состоялась.

Если заказ с оплатой на месте не состоялся по любым причинам, Поставщик обязан сообщить об этом TREKIA путем выбора соответствующего статуса заказа в личном кабинете. Обновление статусов заказов должно происходить в течение 3 рабочих дней с даты мероприятия, указанной в заказе;

Если статус заказа с предыдущей недели не был обновлен к воскресенью текущей недели, заказу будет автоматически проставлен статус "проведен" с необходимостью оплаты комиссии в пользу TREKIA.

Предоставление необходимых отчетных документов (invoice, и пр.) Пользователю является ответственностью Поставщика услуг.

Контроль за полнотой оплаты каждого конкретного заказа возложен на Поставщика. Поставщик вправе требовать от Пользователя до начала оказания услуги ваучер или билет, выданный Сервисом и содержащий информацию о заказе: в том числе данные о количестве туристов и о денежных суммах как уже уплаченных сервису, так и подлежащих оплате Поставщику. Аналогичная информация о заказе доступна Поставщику в его личном кабинете.

2.11.2 Депозит ( по умолчанию)

Пользователь оплачивает TREKIA онлайн (от 10% стоимости услуги, минимально для России - не менее 100 руб. при стоимости билета выше 400 руб., и не менее 150 руб. при стоимости билета меньше 400 руб.; для Украины - не менее 16 грн.; для стран Евросоюза - не менее 4.5 евро; для остальных стран -не менее 3.5 долларов. Взимается с каждого билета), остальные 90% оплачивает непосредственно Поставщику услуги.

2.11.3. Полная оплата (по запросу поставщика)

Пользователь оплачивает стоимость услуги на TREKIA онлайн (100% стоимости услуги), 00% стоимости услуги TREKIA оплачивает Поставщику услуги 2 раза в месяц (15 и 30-го числа) по инвойсу от поставщика, отправленному на электронный адрес почты: TrekiaTravel@yandex.ru, путем списания с карты, а также способами, указанными в параграфе 2.14.1. Все расходы процессинга TREKIA вносит в конечную стоимость услуги.

2.11.4 Оговорка о замечаниях к объему заказа, цене заказа и вознаграждении

TREKIA рассматривает замечания к стоимости каждого конкретного заказа и величине вознаграждения в нем только если такое замечание было направлено организатором в течении 10 дней с даты создания заказа, но не позднее даты проведения мероприятия. Если замечание не было направлено в указанный срок, то заказ и взаиморасчет по нему должны быть исполнены на заявленных в заказе условиях.

2.12. Соглашаясь с правилами Пользовательского соглашения, Поставщик услуг подтверждает что Сервис не является его налоговым агентом. Все обязательства по уплате налога Поставщик услуг оплачивает самостоятельно.

Все данные об оплаченных бронированиях, а также о количестве запросов отражаются в Личном кабинете Поставщика услуг, такая статистика приравнивается к Отчету, по письменному требованию на адрес электронной почты, указанный при регистрации.

2.13. Штрафы за отмену оплаченной услуги

TREKIA оставляет за собой право требовать от Поставщика выплатить штраф установленного размера в следующих ситуациях:

2.13.1.

а) При отмене заранее оплаченной туристом экскурсии

В случае отмены Поставщиком экскурсии, заранее оплаченной туристом, Поставщик платит штраф в пользу TREKIA в размере вознаграждения TREKIA за отмененный заказ (для России - не менее 200 руб. при стоимости билета выше 400 руб., и не менее 150 руб. при стоимости билета меньше 400 руб.; для Украины - 16 грн.; для стран Евросоюза - 4.5 евро; для остальных стран - 3.5 доллара).

б) При нарушении требований пунктов 2.5.2-2.5.4 вне зависимости от выбранного туристом способа оплаты и внесенных денежных средств.

2.13.2. Пользователь просит вернуть деньги за экскурсию

Если Пользователь просит TREKIA вернуть деньги за некачественную экскурсию, то TREKIA выслушав обе стороны: Пользователя и Поставщика, принимает решение о возврате денег . Если недовольство Пользователя обосновано, то Поставщик обязуется вернуть полную стоимость экскурсии, включая вознаграждение TREKIA, если иное не было однозначно согласовано в переписке между Поставщиком и TREKIAом.

Если претензия туриста, направленная с помощью формы обратной связи и переадресованная TREKIA, оставлена Поставщиком без ответа в течении 5 рабочих дней с момента её направления Поставщику, то такая претензия считается обоснованной, заказ подлежит отмене от имени поставщика, денежные средства, уплаченные туристом, подлежат возврату. Обязательство по уплате штрафа за такой заказ возникает у Поставщика сразу после того как возврат денежных средств произведен независимо от того подтвердились ли в дальнейшем доводы туриста относительно качества оказания услуги полностью или частично.

2.13.3. Возврат денег Поставщиком TREKIA должен быть произведен в течение 3 календарных дней со дня выставления соответствующего требования TREKIA. Поставщик выбирает любой удобный способ для перевода с параграфа 2.14. Возврат денежных средств Пользователю осуществляется TREKIA в порядке и сроки предусмотренные законодательством.

2.13.4. Любые переводы денежных средств Поставщиком Пользователю считаются осуществленными Поставщиком на свой страх и риск, и не исключают обязательств Поставщика, предусмотренных п. 2.13.3., если иное не было однозначно согласовано в переписке между Поставщиком и TREKIAом.

2.14. Способы взаиморасчетов между Поставщиком услуг и TREKIA изложены по нижеприведенной ссылке

https://trekia.ru/documents

2.14.1 Изменение способа взаиморасчетов при образовании задолженности

В случае, если у Поставщика образовалась просроченная более чем на 30 дней задолженность перед TREKIA на сумму более 10000 рублей (или равная ей в любой валюте) TREKIA оставляет за собой право изменить способы взимания с Пользователей платы за заказы, поступающие на мероприятия Поставщика, на полную оплату заказа на сайте TREKIA и/или полную оплату заказа Поставщику в день экскурсии.

При этом для полной оплаты заказов на сайте будет применена скидка в размере до 10% за счет должника.

Денежные средства, собранные за заказы, оплаченные указанным способом, будут направлены на погашение задолженности Поставщика перед TREKIA.

Изменение способа оплаты заказов, указанное в данном пункте, не исключает обязанность Поставщика погасить имеющуюся задолженность как то предусмотрено договором и обычаями делового оборота.

Информация о состоянии задолженности будет отображаться TREKIA в личном кабинете Поставщика.

2.15. Политика возвратов

Во всех случаях, когда экскурсию отменяет Поставщик услуги, мы гарантируем возврат Пользователю в размере 100% от суммы внесенной предоплаты.

Пользователю также возвращаются оплаченные средства в полном объеме при отмене заказа по собственной инициативе за 48 часов или более до начала мероприятия. Исключение составляют входные билеты и трансферы.

Подробное описание политики возвратов доступно по ссылке: https://trekia.ru/documents

2.15.1. Изменение даты экскурсии

При запросе Пользователя на смену даты экскурсии после совершения оплаты, Пользователь согласовывает желаемую дату с Поставщиком через личные сообщения или звонком по телефону. Необходимо письменное подтверждение Поставщика в переписке на сайте об изменении даты. Дополнительные сборы за это не взимаются.

Если в итоге дата не будет согласована по причине Гида или Туриста, то действуют стандартные условия возвратов.

2.16. Поставщик несет ответственность за все данные, указанные им на сайте: описание услуги, цену услуги, расписание и пр.

Все изменения заказа или услуги, сделанные Поставщиком после направления ему заказа от Сервиса, делаются им на свой страх и риск. Сервис несет ответственность за последствия таких изменений только в том объеме, который был согласован с Сервисом.

Поставщик, в случае отказа оказать услугу по забронированной Пользователем цене, обязан выплатить сервису штраф в порядке указанном в п. 2.13 настоящих Правил.

О всех изменениях услуг Поставщик предупреждает TREKIA заранее путем направления письма на TrekiaTravel@yandex.ru, а также вносит эти изменения с помощью редактировании экскурсий.

**3. Соблюдение авторских и смежных прав.**

3.1. Поставщикам услуг запрещается размещение на своей странице либо странице Услуги информации (фотографий, рекламных материалов, а равно любой иной информации, являющейся объектом интеллектуального права), права на использование которой принадлежат третьим лицам. Данное требование распространяется также на логотипы и товарные знаки. Поставщик обязан подтвердить право использования размещаемой информации по первому требованию TREKIA.

3.2. TREKIA не несет ответственности за использование Поставщиками услуг материалов, права на которые принадлежат третьим лицам (фотографии, информационные материалы и прочее). В случае выявления материалов, защищенных авторскими правами третьих лиц, по получению запроса собственника данной информации TREKIA незамедлительно заблокирует данную информацию.

3.3. Вся информация, полученная от Поставщика услуг относительно предоставляемых услуг, является собственностью Поставщика услуг.

3.4. Вся прочая информация является собственностью TREKIA. Несанкционированное распространение информации, принадлежащей TREKIA без письменного согласия — запрещено.

3.5. \*оговорка об оригинальности экскурсионного предложения

TREKIA оставляет за собой право скрывать страницы экскурсий, копирующие полностью или частично содержимое других страниц экскурсий, а также представляющие собой в той или иной степени копии маршрутов экскурсий, представленных на TREKIA. TREKIA самостоятельно и на свое усмотрение определяет какая из Экскурсий является копией, а какая исходником.

При принятии решения TREKIA оценивает в том числе роль организатора в проведении экскурсии, стоимость данного предложения относительно аналогичных предложений на рынке, дату размещения предложения. Экскурсии, размещенные от имени гидов и компаний, являющихся непосредственными организаторами мероприятий, имеют приоритет перед экскурсиями, размещенными коммерческими агентами таких организаторов. Экскурсии, предлагаемые Сервису на более выгодных условиях, имеют приоритет перед остальными предложениями.

**4. Безопасность и конфиденциальность.**

4.1. Вся контактная информация, предоставляемая Пользователями и Поставщиками услуг, используется только для предоставления услуг в рамках работы сервиса TREKIA и не предоставляется третьим лицам.

4.2. Сервис TREKIA может заблокировать доступ Пользователю или Поставщику услуг в случае нарушения ими правил работы сервиса.

4.3. Сервис TREKIA не несет никакой ответственности за указанные Пользователем или Поставщиком услуг сведения и качество предоставленных услуг, ограничиваясь предоставлением возможности регистрации комментариев Пользователя на странице соответствующего Поставщика услуг. Данный комментарий будет доступен всем Пользователям. При этом комментарий возможен только со стороны тех пользователей, которые пользовались услугами данного Поставщика услуг.

4.4. В случае негативных отзывов на качество предоставления услуг Поставщиком, TREKIA может отреагировать снижением рейтинга Поставщика услуг, либо блокировкой Поставщика услуг, либо взиманием с Поставщика услуг штрафа.

4.5. Предоставляемые Пользователями и Поставщиками услуг данные не должны нарушать общепринятые моральные или юридические нормы. Запрещено использование ненормативной лексики.

4.6. Сайт TREKIA защищен от взлома либо несанкционированного доступа современными программно-аппаратными средствами. Однако TREKIA, не гарантирует отсутствия риска перехвата данных во время их передачи.

4.7. Ответственность за прием и обработку (процессинг) платежей целиком и полностью является ответственностью платежной системы.

**5. Контактная информация.**

5.1. Владельцем сайта TREKIA, **логотипа, товарного знака** является компания Общество с ограниченной ответственностью «Два путешественника», юридическое лицо по законодательству Российской федерации.

Общество с ограниченной ответственностью **«Два Путешественника»**

Сокращенное фирменное наименование: ООО «ДП»

**Адрес регистрации / Почтовый адрес / Фактический адрес:**

344065, Ростов-на-Дону, пер.Днепровский, д.122

ОГРН 1236100016844

ИНН 6166128246

КПП 616601001

р/с 40702810326080002145

в ФИЛИАЛ "РОСТОВСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"

к/с 30101810500000000207 в ОТДЕЛЕНИЕ РОСТОВ-НА-ДОНУ БАНКА РОССИИ

БИК 046015207

Телефон: +79287529759

Email: TrekiaTravel@yandex.ru

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР:

Асатурян Рипсиме Роландовна