Приложение № 3 к договору

**SLA (соглашение об уровне обслуживания)**

Настоящие правила, является неотъемлемой частью договора на оказание автотранспортных (трансферных) услуг, заключенного между Заказчиком и Исполнителем.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Категория*** | ***Перечень*** | ***Описание*** | ***Документы/Механизм контроля*** | ***Ответственность за нарушение*** |
| 1. Обслуживание | 1.1 Рабочие часы | Круглосуточная поддержка (24/7), включая принятие в обработку заказов и коррекцию по уже подтвержденным поездкам, а также "функции диспетчерской службы" в части оперативного реагирования на ситуации, связанным с непосредственным выполнением услуг.  Исполнитель гарантирует оперативный прием входящих звонков в круглосуточном режиме 24/7. В часы сильной загруженности, если все линии заняты, звонок ставится в очередь и удерживается в течение 10 мин. По истечении 10 минут ожидания АТС автоматически обрывает связь – такой звонок считается не отвеченным. Если звонящий не дожидается и разрывает звонок раньше, звонок не отвеченным не считается. | Учет количества письменных рекламаций по не отвеченным звонкам и письмам, анализ записанных звонков. | Штраф 500 р за каждый подтвержденный случай отказа в поддержке. |
|
| 1.2 Требования к автомобилям | Требования к автомобилям описаны в Перечне стандартов качества (приложение к SLA). | Учет количества письменных рекламаций | Штрафы за несоблюдение стандартов:  Автомобиль в ненадлежащем виде – от 10 до 100% от стоимости трансфера в зависимости от содержания рекламации.    Отсутствие подтвержденных в бронировании опций — 30% от стоимости трансфера. |
| 1.3 Стандарты работы водителей | Водители одеты в соответствии с [повседневным деловым стилем](http://ru.wikihow.com/%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%81%D1%8F-%D0%B2-%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%BC,-%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%BC-%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BB%D0%B5) (строгие рубашка/свитер/джемпер, брюки/джинсы (по классу стандарт), туфли, куртка/пальто/пуховик).  Водитель предлагает гостям помощь с доставкой до автомобиля и погрузкой багажа.  **Встреча клиента** производится с табличкой:  в терминале прибытия аэропорта на выходе из зоны получения багажа или на meeting point аэропорта;  у головы состава или у вагона на железнодорожном вокзале;  в лобби отеля, если это не противоречит политике отеля. | Учет количества письменных рекламаций | Штраф в размере 500 р. за каждый выявленный случай нарушения данного пункта |
| 2.Обработка запросов | 2.1 Запрос информации по бронированию/  подтверждение бронирования | Исполнитель обязуется предоставить ответ на запрос и подтверждение по бронированию/отказ по бронированию в следующие установленные сроки:   * по срочным и индивидуальным бронированиям — в течение 1 часа, * по групповым бронированиям — в течение 3 часов.   Если информация не может быть предоставлена в течение этого времени, Исполнитель уведомляет Заказчика о сроках предоставления полной информации по запросу.  Размещённые в личном кабинете или посредством API заказы подтверждаются незамедлительно по факту размещения. | Учет количества письменных рекламаций по срокам ответов на запросы. | Штраф 500 р. за каждый случай несвоевременного ответа. |
| 2.2. Порядок подтверждения заказов, включая изменения и аннуляции. | При осуществлении запроса на бронирование, корректировку или отмену заказа посредством электронной почты, заказ считается подтвержденным только в случае получения соответствующего письменного уведомления (Подтверждения, ваучера и пр.) со стороны Исполнителя в адрес Заказчика. | Анализ рекламаций и инцидентов | Штраф в размере 10% стоимости трансфера за каждый случай, когда подтверждение услуги (в том числе изменения) было осуществлено устно, либо не выслан ваучер. |
| 3.Информирование Заказчика | 3.1. Уведомление о проблемах с оказанием услуги | В случае неоказания услуги (по любой причине), оказания услуги ненадлежащего качества и/или получения претензии со стороны пассажира (клиента), Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика в течение 2 рабочих дней.  Информация передается в адрес оператора Заказчика, разместившего заявку. | На основании разбора и урегулирования рекламаций. | Штраф в размере 10% стоимости трансфера за каждый случай не уведомления Заказчика. |
|  | 3.2. Уведомление об удорожании | Заказчик гарантирует оплату счетов исключительно в рамках предварительно согласованных и подтвержденных (забронированных) операторами Заказчика услуг.  В случае удорожания услуг вследствие прямой договоренности клиента с Исполнителем (изменение маршрута поездки, доп. ожидание и пр.), Заказчик не гарантирует оплату данной разницы.  Если Исполнитель получает подобную коррекцию и довыставляет счет, он обязуется в течение 24 часов со времени оказания услуги выслать в адрес Заказчика соответствующее уведомление с объяснением оснований изменений счета в большую сторону и получить подтверждение от оператора Заказчика на его оплату.  В случае поступления к Заказчику просьбы от клиента о доп. услугах, Заказчик ретранслирует ее Исполнителю (по телефону или электронной почте).  Исполнитель обязан предоставить обратную связь не позднее чем через 10 минут. Если в течение 10 минут Исполнитель получает от Заказчика согласие на оплату доп. услуги, тогда доп. услуга выполняется. По истечении 10 минут без обратной связи Исполнитель отказывает клиенту в доп. услуге.  В случае если при отправке заказа оператор Заказчика сделал указание в Примечании "Принимать от клиента коррекции по поездке", «Аренда по факту» и подобное, согласование дополнительных расходов не требуется. | Учет количества рекламаций от операторов Заказчика, а также по количеству фактов, выявленных сотрудниками бухгалтерии, ответственных за выверку реестров. | Штраф 200 рублей за каждый случай выставления счета с удорожанием (или на доплату) без соответствующего согласования с оператором Заказчика. |
| 4.Коррекции в заказах и счетах | 4.1. Коррекции счетов в случае неоказания услуг по вине Исполнителя. | В случае неоказания услуги по вине Исполнителя последний обязуется соответствующим образом скорректировать счет Заказчику и выслать его в адрес оператора Заказчика, осуществившего бронирование не позднее, чем по истечении 3-х рабочих дней с даты поездки. | По факту выявленного несоблюдения данного пункта. | Штраф 100 р. за каждый выявленный факт не проведённой коррекции и нарушения зафиксированных сроков. |
| 5.Штрафные санкции | 5.1.Уведомление операторов Заказчика об условиях штрафных санкций по бронированию. | Исполнитель гарантирует предоставление корректной и четкой информации о политике штрафных санкций (размере штрафа и сроке его наступления в случае несвоевременной аннуляции услуги или no-show) до момента бронирования в том случае, если штрафные санкции не указаны и/или не соответствуют условиям договора.  Условия штрафных санкций по заказам, оформляемым посредством API передаются автоматически. | Учет количества письменных рекламаций со стороны операторов Заказчика на несоблюдение данного условия, выборочная проверка переписки с поставщиками, анализ информации на сайте провайдера, а также данных, передаваемых через XML-шлюз и т.п. | Штраф в размере 10% от стоимости трансфера за каждый факт не уведомления. |
| 6. Оплата | 6.1. Гарантия 100% оплаты подтвержденных бронирований с безналичной формой расчета. | Отсутствие проблем с оплатой у клиента в момент оказания подтвержденной услуги (водитель требует оплату по трансферу и пр.). Брони либо должны быть полностью предоплачены, либо согласно договору Заказчика с Исполнителем должна быть предусмотрена отсрочка, либо др. договоренность, гарантирующая отсутствие проблем у клиента с оплатой. | Учет количества письменных рекламаций по выявленным фактам проблем с оплатой. | Штраф 500 р. за каждый инцидент. |
| 7. Информирование | 7.1 Информирование о существенных условиях оказания услуг. | Своевременное уведомление о существенных условиях оказания услуг конечным Исполнителем, которые могут повлиять на решение гостя о заказе услуги (например, автомобиль не может быть подан точно по адресу в результате погодных и/или дорожных условий).  В целях повышения оперативности решения вопроса и исключения возможной потери информации водитель напрямую сообщает клиенту о существенных условиях оказания услуг за исключением ситуаций, когда эти условия влекут за собой изменения стоимости заказа.  В этом случае водитель сообщает об этом Исполнителю, менеджер Исполнителя информирует оператора Заказчика по телефону или электронной почте с уведомлением о прочтении. Оператор Заказчика обязуется предоставить ответ в течение 10 минут. Если ответ не поступает, Исполнитель принимает решение по согласованию изменений с клиентом напрямую. | Учет письменных рекламаций со стороны клиента по факту нарушения данного условия. | Штраф 10% от стоимости трансфера за каждый случай несвоевременного уведомления Заказчика. |
| 7.2 Достоверность сведений | Исполнитель несет ответственность за полноту и достоверность сведений, передаваемых Заказчику в ходе работы над заказом/запросом посредством электронной почты, а также через личный кабинет или API. При поступлении повторного запроса по сообщенной ранее информации Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в зависимости от их актуальности на текущий день (изменение марки и модели автомобиля, изменение стоимости на нестандартный класс автомобиля, замена водителя). Исполнитель уведомляет об этих изменениях менеджера Заказчика при поступлении от последнего повторного запроса. | Учет письменных рекламаций со стороны клиента по факту нарушения данного условия. | Штраф 300 р. за каждый случай предоставления ошибочной или недостоверной информации в адрес Заказчика. |
| 8. Работа с рекламациями | 8.1 Получение рекламации | Получение рекламации от Заказчика должно быть подтверждено в течение 12 часов с момента уведомления и должно сопровождаться сообщением о предполагаемом сроке ее рассмотрения. | Учет соблюдения сроков по рассмотрению рекламаций. | Штраф в размере 300 р. за каждый факт просрочки. |
| 8.2 Ответ на рекламацию | Ответ и решение по инциденту должны быть предоставлены в течение 72 часов. | Учет соблюдения сроков по рассмотрению рекламаций. | Штраф 300 р. за каждый факт просрочки. |
| 9. Бесперебойная работа личного кабинета  и API | 9.1 Обеспечение бесперебойной работы системы онлайн бронирования и передачи данных по API, за исключением  регламентированных перерывов на плановое обслуживание и форс-мажорных ситуаций, вызванных действиями третьих лиц. | Исполнитель гарантирует бесперебойную работу онлайн систем бронирования и передачу данных по API. При необходимости Исполнитель проводит регламентированные работы, связанные с обслуживанием и совершенствованием системы бронирования, предварительно информируя Заказчика о длительности работ не менее чем за 6 часов до их начала.  Перебои в работе, ведущие к полной остановке сервиса в результате форс-мажорных ситуаций, должны сопровождаться незамедлительным информированием Заказчика о существующей проблеме и сроках ее устранения. | Письменная претензия со стороны Заказчика о факте недоступности сервиса с фиксацией времени локализации проблем. | Штраф 300 р. за каждый факт несвоевременного информирования Заказчика. |
| 9.2 Своевременное уведомление об изменении параметров, передаваемых по API. | В случае плановых работ по совершенствованию и/или видоизменению системы бронирования, которые могут повлиять на функционирование систем со стороны Заказчика, Исполнитель обязан уведомить Заказчика о таких изменениях не позднее, чем за 1 рабочий день до момента имплементации нововведений. | Уведомление Заказчика об изменении параметров. | Штраф 300 р. за каждый факт несвоевременного информирования Заказчика. |
|
| 9.3 Техническая поддержка | Техническая поддержка осуществляется Исполнителем в рабочие часы с 6:00 до 16:00 по Московскому времени с понедельника по пятницу согласно действующим общероссийского производственного календаря, за исключением праздников, носящих характер общегосударственных. | Уведомление со стороны Заказчика о факте частичной недоступности сервиса. | Штраф 300 р. за факт не уведомления о существовании проблемы и сроках ее ликвидации |
| 10. Ошибки в бронировании | 10.1 Ошибки операторов Исполнителя ("человеческий фактор") | Допустимым показателем ошибочных заказов является 1 ошибка на 500 транзакций. | Учет ошибочных заказов по вине операторов. | Штраф 1 000 р. за каждую ошибку сверх соотношения 1/500. Применяется как к Исполнителю, так и к Заказчику. При этом ущерб, возникший в связи с данной ошибкой, полностью компенсируется за счет Исполнителя или Заказчика. |
| 10.2 Ошибки по техническим причинам ("технический" фактор) | Допустимым показателем ошибочных заказов является 1 ошибка на 1 000 транзакций. | Учет ошибочных заказов в связи с техническими причинами | Штраф 1 000р за каждую ошибку сверх соотношения 1/1 000. Применяется как к Заказчику, так и к Исполнителю. При этом ущерб, возникший в связи с данной ошибкой, полностью компенсируется за счет Исполнителя или Заказчика |
| 11. Интегральный параметр качества обслуживания | Показатель количества обоснованных рекламаций к количеству выполненных услуг. | Допустимым показателем количества обоснованных рекламаций к общему количеству выполненных транзакций не превышает показатель 0,35% (1 ненадлежащим образом выполненная услуга на 285 выполненных транзакций).  Расчёт показателя производится 1 раз в квартал. При достижении показателя в 1 000 выполненных услуг в месяц и более показатель измеряется 1 раз в месяц. | Нарушение фиксируется в отчете оператора Исполнителя и подтверждается наличием рекламаций на ненадлежащее качество услуг. | Штраф 5 000 р. за не достижение согласованного уровня KPI. |
| 12. Уровень удовлетворенности | 11 Мнение операторов Заказчика по бронированию транспортного обслуживания о работе Исполнителя, уровне сервиса и поддержки. | Оператор Заказчика оценивает качество сервиса Исполнителя. Итоги подводятся ежеквартально с предоставлением статистических данных и предоставляются Исполнителю по его запросу. | Письменный электронный опрос операторов Заказчика. Результаты опроса предоставляются Исполнителю по запросу с анонимными участниками. | Результаты опроса предоставляются Исполнителю по запросу. |

По фактам выявленных нарушений (претензиям) производится корректировка на сумму штрафов в счетах по соответствующим поездкам, периодам.

Приложение № 1 - перечень стандартов качества.

Приложение № 1

к SLA (cоглашению об уровне обслуживания)

**Перечень стандартов качества обслуживания[[1]](#footnote-1)**

1. **Требования к водителю**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии** | **Требования** | **Checkbox** |
| 1 | Водительский стаж. | Водительский стаж безаварийной работы, связанный с перевозкой пассажиров, составляет 3 года и более. |  |
| 2 | Внешний вид (стиль одежды). | Сдержанный, деловой стиль одежды, чистоплотность, нейтральный запах парфюма. |  |
| 3 | Манера вождения. | Размеренная и комфортная для пассажиров, отвечающая требованиям ПДД. |  |
| 4 | Личные качества, манера поведения. | Водители соблюдают общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культура речи). |  |
| 5 | Сертификация. | Водители обучены и имеют надлежащую квалификацию, документы, выданные соответствующими государственными органами. |  |
| Водители проходят обучение по безопасному вождению и ежегодную аттестацию по правилам ПДД; обладают приемами контраварийного вождения и приемами управления ТС в критических ситуациях. |  |
| 6 | Другое. | Грамотная русская речь (при предоставлении услуг на территории России). |  |
| Гражданство России (при предоставлении услуг на территории России). |  |
| Водители имеют хорошее знание города и быстро ориентируются на местности. |  |
| Водители не выходят на работу в болезненном (особенно остроинфекционном) состоянии. |  |
| Перед работой и в рабочее время водитель не употребляет алкоголь, наркотики или лекарства / напитки с седативным (успокаивающим) эффектом, которые могли бы ослабить его психофизическое состояние. |  |
| Водители соблюдают установленный законодательством России режим труда и отдыха водителей. |  |

1. **Требования к транспортному средству (далее – ТС)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии** | **Требования** | **Checkbox** |
| 1 | Класс и допустимые модели ТС. | * ТС сегмента «C».   Характеристики: 3,9 - 4,3 м длина и 1,6 - 1,7 м ширина, тип кузова - хэтчбек, седан, универсал.  Представители класса: BMW 1-серии, Volkswagen Golf, Ford Focus, Audi A3, Opel Astra, Peugeot 308, Honda Civic, Toyota Corolla, Nissan Almera, Kia\_cee’d, Skoda Octavia, Subaru Impreza, Chevrolet Cruze.   * ТС сегмента «D».   Характеристики: 4,3 - 4,6 м в длину и 1,69 - 1,73 м в ширину, тип кузова - седан, универсал, купе.  Представители класса: Chrysler 200, Peugeot 508, Mazda 6, Ford Mondeo, Toyota Avensis, Hyundai Sonata (i-40), Renault Latitude, Volkswagen Passat, Kia Optima, Audi A4, BMW 3.   * ТС сегмента «Е».   Характеристики: 4,6 – 4,9 м в длину и 1,73 – 1,82 м в ширину, тип кузова – седан, универсал.  Представители класса: Jaguar S-type, Mercedes-Benz E-класса, Volvo S80/V70, BMW (серия 5), Audi А6.   * ТС сегмента «F».   Характеристики: более 4,9 м в длину и более 1,82 м в ширину, тип кузова – седан.  Представители: Lexus LS, Volkswagen Phaeton, Rolls-Royce, Hyundai Equus, Audi A8, Merсedes Benz (S-класса), BMW 7. |  |
| 2 | Год выпуска ТС. | Год выпуска ТС составляет не более 5 лет на момент оказания услуги. |  |
| 3 | Техническое состояние ТС. | ТС пригодно для эксплуатации и поддерживается в состоянии, обеспечивающим его безопасность и безупречный внешний вид (отсутствие повреждений кузова и внешнего освещения), не допускаются неисправности, которые могут нанести вред здоровью и имуществу пассажиров. |  |
| ТС проходит техническое обслуживание, которое обеспечивает безопасность эксплуатации в соответствии с требованиями завода-изготовителя. |  |
| ТС оснащены шинами, соответствующими времени года и отвечающие требованиям нормативных документов РФ (при оказании услуг на территории России). |  |
| ТС оборудовано ремнями безопасности, которые находятся в исправном состоянии и пригодные для использования. |  |
| Наличие тонировки на транспортном средстве соответствует законам России. |  |
| 4 | Чистота ТС. | ТС подаётся Гостю в чистом состоянии снаружи (экстерьер) и внутри (интерьер). В салоне ТС отсутствуют какие-либо неприятные или резкие запахи (в том числе запах табачных изделий). |  |
| 5 | Кондиционер в ТС. | ТС оборудовано системой принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха.  Система кондиционирования воздуха должна обеспечивать подачу охлаждённого / тёплого воздуха во всех интервалах наружных температур в пределах 20-24 °C при воздухообмене 9,15 м/с. |  |
| 6 | Наличие полиса ОСАГО, аптечки, огнетушителя, знака аварийной остановки. | ТС оборудовано в соответствии с ПДД (аптечка, огнетушитель, знак аварийной остановки, запасное колесо). |  |
| В ТС находится страховой полис ОСАГО. |  |
| 7 | Иные параметры. | Багажник ТС освобожден от посторонних вещей, которые могут помешать загрузке багажа пассажира. |  |
| При необходимости салон ТС оборудован детским креслом или бустером (по запросу Гостя). |  |

1. **Требования к порядку оказания услуг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии** | **Требования** | **Checkbox** |
| 1 | Подача ТС и порядок встречи Гостя. |  |  |
| 1.1 | Время подачи ТС. | ТС подаётся не позднее указанного в заказе времени встречи Гостя. |  |
| Поставщик берет на себя обязательство по отслеживанию рейсов и, в случае их задержки или переноса, дожидается Гостя. При прибытии рейса ранее, поставщик прилагает все усилия для подачи ТС ко времени прибытия, но не гарантирует раннюю подачу. |  |
| 1.2 | Место подачи ТС и встречи Гостя. | * На адресе: ТС подается к подъезду дома, обозначенного в заказе Гостя. Водитель ожидает Гостя в ТС. * У гостиницы: ТС подается непосредственно к гостинице (размещается на доступной парковке, не допуская нарушения ПДД и/или внутренних правил отеля). Водитель ожидает Гостя в холле отеля. * На ж/д вокзале: ТС размещается на доступной парковке, не допуская нарушения ПДД. Водитель ожидает Гостя на перроне у вагона, обозначенного в заказе, или у головного состава (по умолчанию у первого вагона по ходу движения поезда). * В аэропорту: ТС размещается на ближайшей разрешенной стоянке. Водитель ожидает Гостя в зале прилета. |  |
| 1.3 | Требования к табличке. | Встреча Гостя осуществляется с табличкой, оформленной крупными печатными буквами на листе формате не менее A4 или с планшетом не менее 8” с соблюдением тех же требований. Текст таблички должен соответствует требованию заказа (по умолчанию ФИ Гостя: для российских граждан – на русском языке, для иностранных – на английском). |  |
| 1.4 | Регламент реагирования в случае, если Гость задерживается. | * При встрече по адресу, в гостинице или ж/д вокзале:   В течение 10 минут с момента указанного в заказе времени встречи водитель связывается с Гостем по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Гостем, Поставщик уведомляет Гостя о проблеме и следует его указаниям.   * При встрече в аэропорту:   В течение 20 минут ожидания ко времени объявления о посадке водитель связывается с Гостем по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Гостем в обозначенный срок, Поставщик уведомляет Гостя о проблеме и следует его указаниям. |  |
| 1.5 | Порядок СМС уведомления Гостя о заказанной услуге. Контакты водителя. | Контакты водителя предоставляются Гостю смс-уведомлением, которое отправляется за 1,5 часа до поездки. При невозможности отправить номер телефона водителя, отправляется контакт координатора по городу. В обоих случаях направляется номер телефона бесплатной круглосуточной службы поддержки \_\_\_ |  |
| 2 | Англоязычный водитель. | Предоставление услуг англоязычного водителя производится по запросу Гостя и гарантируется Поставщиком, в случае подтверждения заказа, содержащего данное требование. |  |
| 3 | Поведение водителя. | Водитель должен выбирать оптимальный маршрут следования с учетом всех факторов дорожной обстановки (загруженности дорог, ремонтных работ, погодных условий и пр.) с целью обеспечения максимально комфортной и оперативной доставки пассажира к месту назначения. |  |
| Водитель отвечает за применение ремней безопасности в транспортном средстве им самим, а также рекомендует всем пассажирам применение ремней безопасности. |  |
| Водитель не использует во время движения телефон за исключением обстоятельств служебной необходимости в рамках исполняемого заказа. |  |
| Водитель включает аудио оборудование только по просьбе пассажиров. |  |
| Водитель обеспечивает отсутствие в салоне транспортного средства не закрепленных предметов, которые могли бы создавать угрозу для пассажиров в случае резкого торможения или аварии. |  |
| По желанию Гостя водитель оказывает помощь в транспортировке багажа гостя к транспортному средству и его размещению в багажном отделении. |  |
| Водитель не вступает в конфликт с участниками дорожного движения, пассажирами и сотрудниками ГИБДД. |  |
| Водитель обеспечивает благоприятный микроклимат в салоне ТС с учётом времени года и погодных условий. |  |
| 3.1 | Остановки во время маршрута следования (в том числе заправка ТС). | Исключительно по требованию гостя. До времени подачи трансфера должны быть исключены всевозможные остановки по инициативе водителя, в том числе по необходимости заправки ТС. |  |
| **4** | **Действия при ДТП.** |  |  |
| 4.1 | Порядок действий при ДТП. | Если ДТП несущественное, участники ДТП могут без вызова специальных служб урегулировать ситуацию без существенных задержек (не более 10 минут), то водитель продолжает выполнение заказа.  Если ДТП существенное, либо степень ответственности участников не может быть урегулирована самостоятельно, водитель сообщает о произошедшем координатору для экстренной замены ТС, а также менеджеру \_\_\_\_для информирования Гостя о произошедшем. Менеджер \_\_\_\_совместно с Гостем определяют дальнейший порядок действий. |  |
| 4.2 | Порядок оказания водителем помощью гостю, пострадавшему в ДТП. | Вызов службы скорой помощи. Обязательное уведомление Гостя о произошедшем и дальнейшие действия по указанию менеджера. |  |
| 5 | **Решение конфликтных ситуаций с гостем.** |  |  |
| 5.1 | Порядок действий в случае отказа гостя от трансфера. | Немедленное информирование оператора Гостя. |  |
| 5.2 | Порядок действий в случае требования гостя изменить маршрут следования или произвести незапланированную остановку. | Любое изменение в заказе, связанное с изменением ее конечной стоимости, должно быть авторизовано с Гостем, если иное не согласовано в заказе или не закреплено процедурно в обслуживании Гостя. |  |
| 5.3 | Порядок действий в случае наличия алкогольного и/или наркотического опьянения гостя. | Если Гость находится в состоянии наркотического/алкогольного опьянения и/или его поведение может нанести ущерб собственному здоровью и/или здоровью водителя, а так же нанести ущерб ТС, водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Гостя о ситуации. Уведомление производится в момент возникновения ситуации. |  |
| 5.4 | Порядок действий в случае порчи гостем ТС (в том числе порчи салона ТС). | В случае порчи гостем ТС водитель уведомляет Гостя о ситуации в момент возникновения и определяет порядок компенсации.    В случае невозможности дальнейшего исполнения услуги водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Гостя. |  |
| 6 | **Иные договоренности.** |  |  |
| 6.1 | Проезд платных участков дорог. | Проезд платных участков дорог должен быть авторизован с Гостем. Если иное не согласовано в заказе Гостя или не закреплено процедурно в обслуживании Гостя |  |

1. Распространяется на все направления онлайн-прайса (исключения — страны Карибского бассейна, Африки, Юго-Восточной Азии) по легковым автомобилям классов «С», «D», «E», «F». При обслуживании по другим направлениям и/или классам «минивэн», «микроавтобус», «автобус» требования к качеству обслуживания определяются в рамках дополнительных договорённостей сторон. [↑](#footnote-ref-1)