



СТАНДАРТ АВТОТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Уважаемый водитель,

Убедительно просим ознакомиться с правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, обслуживать которых Вам предстоит.



Клиенты, автотранспортное обслуживание которых Вы осуществляете, как правило, деловые или командированные клиенты, для которых важны полная определенность с трансфером, информированность, качество, пунктуальность и безопасность поездки.

Выполняя обслуживание Клиентов, Вы находитесь на работе и являетесь лицом нашей компании.

Ваше отношение к работе при выполнении нашего заказа требует гораздо большего внимания и ответственности.

Полная информация о заказе будет направлена Вам заранее в СМС сообщении.

За 60 минут до начала поездки Вам позвонит автоинформатор, нажмите цифру «1» на телефоне для подтверждения готовности выполнить заказ.

Стандарт встречи Клиентов в аэропорту, на вокзале, отеле или по адресу:



- ✓ Заблаговременно уточните в справочной службе аэропорта (вокзала) фактическое прибытие рейса (поезда) и приезжайте за 5-10 минут до приземления самолета (прибытия поезда);
- ✓ Если трансфер заказан без встречи с табличкой, по прилету самолета (прибытию поезда) или прибытию к отелю или по адресу обязательно уведомите Клиента о прибытии и готовности к обслуживанию:
 - звонком или в СМС с личного мобильного телефона;
 - через Вашего координатора;
 - через нашего оператора 24/7 по телефонам [8 800 200 4017](tel:88002004017) (звонок бесплатный по России), [+7 495 128 3601](tel:+74951283601) или [+7 923 500 8282](tel:+79235008282)

Далее, вы встречаетесь в удобном для Клиента месте и осуществляете лично помощь с погрузкой багажа в багажное отделение.

Оказание услуги встречи с табличкой:

- ✓ Обязательно находитесь в зоне терминала выхода Клиента или багажного отделения аэропорта; вагона поезда (или в голове состава); лобби отеля с табличкой в руке. Текст таблички указан в СМС сообщении и заказе;
- ✓ Обращаем внимание, что табличка для встречи заблаговременно должна быть распечатана на листе формата не менее А4 или написана на планшете, диагональ которого не менее 12" (~25 см).

Не допускается встреча Клиента с табличкой, текст которой написан на экране мобильного телефона, клочках бумаги, рукописным текстом.



Время бесплатного ожидания:

- ✓ в аэропорту составляет до 1 часа;
- ✓ на железнодорожном вокзале – 20 минут;
- ✓ при подаче к отелю или по адресу – 20 минут;

Зафиксируйте время дополнительного ожидания сверх бесплатного, если с клиентом установлена связь, но обслуживание не началось. Мы компенсируем Вам дополнительное ожидание. Передайте, после выполнения заказа, время дополнительного ожидания вашему координатору.

ВАЖНО: всегда незамедлительно уведомляйте вашего координатора или нашего оператора если:

- ✓ Клиент не подходит на табличку или не удается связаться с ним в течение 15 минут;
- ✓ закончилось время бесплатного ожидания в пункте подачи;
- ✓ Клиент просит изменить маршрут, конечный пункт или время обслуживания, отличное от условий в заказе;
- ✓ возникают любые проблемы с координацией и обслуживанием Клиентов;

Мы обязательно поможем Вам и скоординируем дальнейшие действия.



Оплата парковок и платных участков дорог:

Обращаем внимание, что компания компенсирует Вам стоимость платных парковок при встрече с табличкой, а также платных участков дорог. Имейте для оплаты необходимую сумму на банковской карте или наличными.

Сохраните парковочный талон (чек, квитанцию) и передайте его (фото, скриншот или сканированный вариант) вашему координатору или нашему оператору для возмещения расходов.

Оплата выполненных услуг:

Оплату выполненных Вами услуг и компенсацию стоимости оплаченных Вами платных парковок и дорог осуществляет Ваш координатор или работодатель, с которым у нашей компании заключен договор на обслуживание.

Наша компания не работает напрямую с водителями за наличный расчет и не оплачивает их услуги кроме имеющих статус самозанятых.

Услуги считаются невыполненными и могут быть не оплачены Вам в следующих случаях:



- ✓ Клиент не смог найти водителя и после обращения Клиента в службу поддержки проблема не была решена в течение 30 минут;
- ✓ Водитель опоздал, и Клиент не воспользовался услугами;
- ✓ Водитель не прибыл в соответствии с информацией расписания прибытия / отбытия рейсов, не дождался Клиента;
- ✓ Клиент отказался воспользоваться услугой из-за отсутствия подтвержденных дополнительных услуг (например, ожидание Клиента в месте или адресе, указанном в заказе; детского кресла; встречи с табличкой; дресс-кода водителя; свободного багажного отделения; некурящего салон и т. д.).

Оплата услуг по невыполненным заказам:

Для оплаты услуг в случаях если:

- ✓ не удалось связаться с клиентом или встретиться с ним;
 - ✓ клиент убыл на другом автомобиле;
 - ✓ иных причинах, подтверждающих вашу добросовестность при оказании услуг,
- подтвердите ваше присутствие в аэропорту, на вокзале или в отеле, сохранив парковочные чеки квитанции, талоны; в том числе сделайте ваше фото на телефон с ракурсом на табло прилета самолета, прибытия поезда, стойку администратора отеля, с отражением в фотографии текущего времени; при подаче автомобиля по адресу, сделайте фото на фоне таблички с адресом дома. Отправьте подтверждения Вашему координатору, работодателю или на адрес электронной почты 24@rustransfer.org. Или отправьте фото на любой мессенджер [+7 923 500 8282](tel:+79235008282)



При обслуживании категорически запрещено:

- ✓ подавать автомобиль с опозданием;
- ✓ подавать автомобиль с повреждениями кузова и стекол;
- ✓ подавать автомобиль с грязным салоном, резкими посторонними запахами в салоне;
- ✓ сидеть в машине при подходе Клиента, необходимо встречать его возле автомобиля;
- ✓ нарушать ПДД, создавать аварийные ситуации;
- ✓ пользоваться мобильным телефоном без головной гарнитуры или устройства Handfree;
- ✓ разговаривать по телефону на темы не относящихся к координации выполнения заказа;
- ✓ предвзято относиться к Клиенту или навязывать разговоры; обращаться на «Ты»»
- ✓ курение при управлении автомобилем в присутствии Клиента;
- ✓ отказываться в помощи и погрузке (выгрузке) багажа в легковой автомобиль;
- ✓ требовать от Клиента оплатить услугу наличными или обсуждать такие вопросы при подтвержденном безналичном варианте оплаты;
- ✓ опаздывать с прибытием в конечный пункт к запланированному времени;
- ✓ отклоняться от маршрута, указанного и/или согласованного в заказе;
- ✓ оказывать большой объем услуг, не согласованный с вашим координатором или нашим оператором, по просьбе Клиента;
- ✓ скрывать от координатора или нашего оператора факт отказа Клиента от поездки или его не встречи;

По каждому выявленному случаю оказания услуг с нарушением правил обслуживания проводится расследование отделом контроля качества Рустрэнсфер, выносится решение о полной или частичной оплате услуг, или согласовываются иные способы компенсации стоимости услуг нашему Заказчику.



Вы заслужите благодарность Клиентов если:

- ✓ обращаетесь к Клиенту на Вы;
- ✓ предельно вежливы и предусмотрительны;
- ✓ предложите Клиентам воспользоваться ремнями безопасности;
- ✓ избегаете и не создаете аварийных, конфликтных и потенциально опасных ситуаций на дороге, игнорируете неумелость других участников движения;
- ✓ Ваш стиль вождения уверенный и спокойный;
- ✓ Вы хорошо знаете город, заранее выбираете оптимальные маршруты;
- ✓ Ваш стиль одежды в классическом стиле и соответствует правилам делового этикета;
- ✓ согласовываете с Клиентами формат, жанр и громкость музыки в салоне автомобиля;
- ✓ поддерживаете салон (без посторонних запахов, вещей и предметов) и кузов в чистом кузов (по погодным условиям) состоянии;
- ✓ багажное отделение свободно от посторонних предметов и вещей;
- ✓ автомобиль в отличном техническом состоянии, без внешних повреждений кузова и трещин стекол;
- ✓ предоставляете детское кресло или удерживающее устройство (бустер), а если нет необходимости в кресле, убираете из салона перед поездкой.

Знания всех вышеперечисленных условий и их точное исполнение является залогом хорошо выполненной Вами работы.

Мы будем рады совместно с Вами оказывать высокий уровень сервиса пассажирских перевозок в самых важных городах России и мира и всегда готовы оказать любую поддержку по телефонам:

[+7\(800\) 200 4017](tel:+7(800)2004017), [+7\(495\) 128 3601](tel:+7(495)1283601), [+7\(923\) 500 8282](tel:+7(923)5008282).

Счастливого пути!